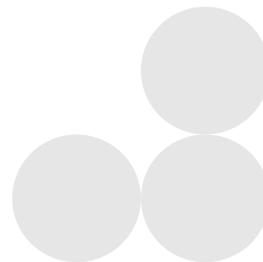


# *Entenda o comportamento do seu consumidor e ganhe insights de qualidade com o **Digital Voice!***



Compreender as vontades e necessidades dos consumidores é o que nos permite entregar as melhores experiências a eles. Nesse sentido, como obter insights capazes de transformar o seu negócio?

E se existissem também recursos que otimizassem suas análises e permitissem a identificação de pontos de atenção e melhoria para o seu negócio com agilidade e assertividade? Essa é a função do **Digital Voice**, da Atento.





# Digital Voice: análise massiva de dados e resultados efetivos

O **Digital Voice** prevê uma otimização dos processos de monitoria com a utilização de tecnologias que permitem a análise de mais contatos – massiva mesmo –, utilizando **recursos para transformar áudio em texto**.

Esse trabalho possibilita buscarmos termos específicos, críticos para cada tipo de negócio, focando nossos esforços e análises no que realmente importa sobre o consumidor.

O recurso é uma das ofertas que disponibilizamos para nossos clientes, mas é um modelo que transformou também nossa área de qualidade. O que funciona internamente é exportado para fora e vice-versa.

O formato tradicional de trabalho da nossa área de qualidade é baseado em um modelo de monitorias, ou seja, avaliação de checklists criados pelos clientes para dizer se todos os passos de uma ligação foram feitos conforme deveriam. Ao associarmos este trabalho à ferramenta Digital Voice, podemos ir além da automatização de parte do processo de monitoria feita pelo monitor: mudamos o formato de análise, passando a **entender desvios de comportamentos gerais nas ligações** ou, até mesmo, emitindo alertas de problemas específicos, analisando contatos com essas incidências para gerar diagnósticos rápidos e análises que realmente irão demonstrar as oportunidades de melhoria.



>> Entenda o comportamento do seu consumidor e ganhe insights de qualidade com o Digital Voice!

O **Digital Voice** da Atento está baseado em um tripé de automação, indicadores e diagnósticos, para ir além da monitoria já oferecida. Há uma série de **benefícios** envolvidos neste serviço, entre eles:



Mais eficiência nas análises, o que significa menos custos e mais agilidade;



Mapeamento do sentimento dos consumidores;



Transformação das análises em ação e resultados;



Ampliação da amostra, possibilitando avaliar pontos que antes eram difíceis de identificar;

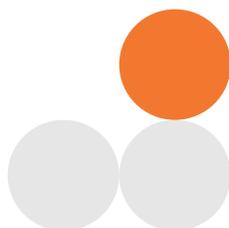


Reengenharia da qualidade para identificar e atuar no que realmente impacta seus consumidores;



Diagnósticos mais precisos e melhora nos KPIs operacionais como TMO e nível de satisfação.

Transformando essas análises em **ações efetivas**, os processos tornam-se mais eficientes e os dados mensurados, mais precisos. Com isso, mostramos ao cliente o real impacto do seu negócio.



O **Digital Voice** é totalmente alinhada à proposta de aperfeiçoamento da experiência do consumidor, item tão cobiçado por marcas de diversos setores. Quer saber mais? *Entre em contato!*

# Queremos ser seus parceiros nesta jornada!

Nosso diferencial está no conhecimento: combinamos a tecnologia de dados e ferramentas digitais à nossa vasta experiência em relacionamento com o consumidor para fornecer insights a cada etapa da jornada. Assim, tornamos as experiências mais valiosas. **Vamos embarcar juntos nesta jornada e criar uma solução ideal para o sucesso do seu negócio?**

## ATENTO