



Conheça a **URA Inteligente Humanizada** e eleve o patamar do atendimento aos seus consumidores!



>> Conheça a URA Inteligente Humanizada e eleve o patamar do atendimento aos seus consumidores!

Quando você entra em contato com uma empresa pela central de atendimento telefônico, tudo o que você quer é uma solução rápida e assertiva, não é mesmo? Pensando nisso, as empresas têm investido na adoção de **URAs inteligentes**.

URA é a sigla para *Unidade de Resposta Audível*. A proposta é ter um sistema de atendimento automatizado das chamadas de telefone que verbaliza um menu de opções para que o consumidor possa escolher como seguir. Além de garantir atendimento em tempo integral, a URA tem vantagens, como diminuição do tempo médio das ligações, comunicação mais eficiente entre a empresa e o consumidor, otimização dos processos e redução dos custos.

Atualmente, com tantos canais e opções de contato entre o cliente e a empresa, é fundamental que a URA vá alguns passos adiante e esteja **integrada à toda estratégia de relacionamento com o consumidor**, sendo capaz de oferecer um atendimento humanizado, com respostas assertivas e o maior nível de personalização possível.

+ URA INTELIGENTE HUMANIZADA



A URA Inteligente Humanizada da Atento é diferente das demais

Um dos diferenciais da Atento é a integração com o trabalho da área de **LUI** (Language User Interface) da companhia. O time é o responsável pela criação da linguagem ideal para cada interface conversacional e conta com uma metodologia exclusiva para a criação de **brand personas conversacionais** – espécie de avatar que representa as características e os valores da marca, assim como as necessidades de seus consumidores.

Essa *brand persona* será a mesma em todos os canais conversacionais da empresa, como chatbots e outros agentes virtuais. Isso garante que o consumidor enxergue a personalidade da marca, mesmo que em plataformas automatizadas, e ainda possibilita que suas demandas sejam atendidas em profundidade, uma vez que as necessidades do consumidor ajudaram a construir essa persona.

Quando o cliente entra em contato com a empresa e é atendido por uma URA Inteligente Humanizada, ele conta com atendimento personalizado e integrações sistêmicas com outros canais como e-mail, SMS, WhatsApp, autosserviços e até atendentes humanos, quando necessário, sem quebras de jornada.

A URA Inteligente Humanizada da Atento

é sustentada por uma proposta de governança que acompanha resultados financeiros, dando feedbacks, fornecendo insumos e elaborando planos de eficiência junto às áreas de operação. Isso, além de controlar e fazer a gestão das operações para monitoramento da performance dos serviços, com orientação em relação ao negócio e resultados, acompanhando KPIs e identificando desvios em relação às metas.

Com a URA Inteligente Humanizada da Atento, é possível gerar números de protocolos, direcionar o cliente para autosserviços, como consultas de saldo ou de status de um pedido, fazer transferências, entre outras atividades. Com ela, ainda é realizada uma pesquisa para medir a satisfação do consumidor em relação ao atendimento.

A URA Inteligente Humanizada da Atento também faz uso intensivo de ferramentas de Analytics para **monitoramento da operação em tempo real** e identificação de tendências/riscos para mitigar possíveis impactos aos clientes.



>> Conheça a URA Inteligente Humanizada e eleve o patamar do atendimento aos seus consumidores!



Com essa estrutura envolvida, podemos destacar como principais diferenciais da URA Inteligente Humanizada da Atento:



Redução de custos;



Melhor engajamento e experiência do usuário;



Visão integrada com insights de negócio;



Melhores indicadores de atendimento e NPS.

Conheça melhor a proposta da **URA Inteligente Humanizada** da Atento e leve o seu atendimento a outro patamar. Entre em contato conosco!



*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?**

+ URA INTELIGENTE HUMANIZADA

ATENTO

