

Ganhe escalabilidade, agilidade e resolutividade usando **automação** no atendimento ao consumidor





A automação do relacionamento com o consumidor cresce exponencialmente, pois é uma grande aliada das empresas para escalabilidade nos atendimentos. O uso de tecnologias para simplificar os processos, ajudar o consumidor a concluir com êxito o autosserviço e dar encaminhamento rápido às demandas é mais do que uma tendência, é uma necessidade para garantir uma experiência excepcional com a marca.

Já pensou nas vantagens de ter um back office com processos integrados e automatizados, facilitando a vida dos atendentes, diminuindo o tempo gasto nos atendimentos e encaminhando efetivamente as demandas? E se, além disso, você também pudesse contar com a automação e integração de processos para atividades mais complexas, como formalizar a abertura de contas bancárias desde a captura e prevenção de fraudes até a autorização final? Tudo isso é possível e o melhor: com segurança total para as empresas e seus consumidores, seja em demandas simples ou complexas.

Entre os processos comerciais de back e front-office que a Atento realiza para empresas está o gerenciamento de processos de negócios, envolvendo captura, verificação, análise e prevenção de fraudes, entre outros. Para oferecer tecnologias capazes de garantir agilidade, eficiência e resolutividade de forma segura, a companhia conta ainda com a expertise da Interfile, empresa do Grupo Atento e líder em serviços de back office e geração de crédito no Brasil.

+ AUTOMAÇÃO





Por que o uso de automação é um diferencial da **Atento**?

Além de **parcerias estratégicas como a da Interfile**, as soluções da Atento diferenciam-se das demais do mercado justamente por integrarem **o melhor da tecnologia à sensibilidade de um contato humano** especialista em Customer Experience. Por meio deste trabalho, é possível **prever comportamentos, tomar decisões mais assertivas** e realizar contatos proativos, construir jornadas com comunicação personalizada, entre outros inúmeros benefícios.

Esse **cuidado com a experiência do consumidor** é muito importante para se antecipar às necessidades dele e garantir o melhor atendimento nos **múltiplos canais** como chat, e-mail, WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, voz e vídeo atendimento sem que haja quebra na jornada. Cada vez mais empresas **investem em bots conversacionais** para o atendimento em diversas plataformas, pois é uma solução que garante continuidade operacional, atendendo aos clientes **24 horas por dia, 7 dias por semana**. Mas, como garantir a humanização desejada no atendimento?

Com o trabalho da área de LUI da Atento (equipe responsável pelo desenvolvimento da linguagem ideal para cada bot de conversação), as interações em plataformas automatizadas **ganham esse toque de humanização e um padrão linguístico** é estabelecido para que o consumidor visualize a **personalidade da marca** em qualquer etapa da jornada.

A Atento trata em **média 2 bilhões** de contatos por ano, contabilizando **atendimento de 10 mil horas** em canais humanos e digitais a **cada 10 minutos**. Somente em 2019, os bots da companhia foram responsáveis por trocar **5 milhões de milhões** de mensagens via texto e por **250 mil horas** de tratativas via voicebot.



Entre os diferenciais da proposta de automação do atendimento da Atento estão:



Automação de back office por meio do uso de inteligência artificial;



Desenvolvimento das personas conversacionais específicas de cada marca e as linguagens ideais que cada robô deve ter;



Expertise e know how da Interfile para serviços de back office e geração de crédito;



Esteira de front e back office com processos automatizados, o que garante agilidade e redução de erros;



O Business Process Automation (BPA) inclui o controle de processos e produtividade, agilidade e eficiência, além do dimensionamento de demanda eficiente.



Com o uso de automação, as soluções da Atento têm potencial para trazer a escalabilidade de que sua empresa precisa para o atendimento aos clientes com **humanização, confiabilidade e resolutividade.**

Saiba mais: <https://atento.com/pb/ngc/automation/>

+ AUTOMAÇÃO

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