

*High Value Voice:*  
a voz de um  
especialista vai  
transformar o seu  
atendimento





Durante o **relacionamento com um consumidor**, alguns processos são extremamente delicados. Os consumidores querem que suas demandas sejam resolvidas por completo e rapidamente.

O fato é que, unindo **ciência de dados a profissionais qualificados**, é possível resolver problemas complexos e otimizar a tomada de decisões. Retenção, vendas e cobranças, por exemplo, são necessidades sensíveis para diversas empresas, mas que podem ser beneficiadas com o **High Value Voice**, serviço de nova geração que a Atento aplica em suas soluções.

O serviço trata, basicamente, da aplicação de profissionais especialistas nos segmentos e demandas para os quais o seu atendimento foi designado. Nas operações de Healthcare e Insurance (Saúde e Seguros), por exemplo, a Atento conta com **consultores aptos a esclarecerem dúvidas e informações**, realizar toda a rotina de agendamentos e apoiar médicos e demais profissionais. É o contato de alguém que **entende em profundidade** o que está fazendo!

A companhia ainda coloca à disposição destes profissionais, cuidadosamente selecionados para a execução de determinadas tarefas, recursos e plataformas que contam com a aplicação de tecnologias. Isso garante um atendimento mais **ágil, personalizado, assertivo e resolutivo**.

Com a aplicação de serviços de **High Value Voice** – assim como em outros muitos serviços oferecidos pela Atento – também é **possível captar insights** por meio do **processamento massivo de dados** obtidos a partir das interações realizadas nos canais de voz.

+ HIGH VALUE VOICE



## Conheça algumas das soluções da Atento às quais o High Value Voice é aplicado:



### B2B Sales/ Inside Sales

A solução é baseada na capacidade analítica da Atento em prever qual tipo de consumidor ou empresa é mais propenso a adquirir um serviço específico. A solução está baseada em três pilares: contratação exclusiva de consultores com experiência em vendas, utilização de métodos preditivos avançados para munir o agente com informação analítica e desenvolvimento de um processo comercial integral para maximizar a motivação e produtividade dos profissionais.



### B2B Collections

Outro processo desafiador que conta com o High Voice Value é a gestão de processos de cobrança para empresas credoras. Com negociações acompanhadas do começo ao fim por negociadores com perfis diferenciados e uso de tecnologias analíticas, conseguimos os melhores resultados.



### Retention

O High Value Voice também é aplicado nesse ponto bastante sensível na relação das empresas que nos contratam com os seus clientes. Fazemos interações inteligentes aplicadas ao longo do ciclo de vida do consumidor com foco na reversão de desejos ou solicitações para cancelar serviços ou produtos. Cuidamos também do monitoramento de reclamações para prever possíveis solicitações de cancelamento. Nessa solução, são selecionados agentes altamente qualificados e preparados para reverter a solicitação de cancelamento ou fazer uma oferta alternativa.



Saiba mais sobre o High Value Voice da Atento e conte com um parceiro qualificado para atuação nos pontos mais sensíveis da relação com o seu consumidor: <https://atento.com/pb/ngs/high-value-voice/>

*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?**

**ATENÇÃO**