



*Como garantir
uma experiência
fluída mesmo que,
durante a jornada,
o consumidor passe
por diversos canais?*



>> Como garantir uma experiência fluída mesmo que, durante a jornada, o consumidor passe por diversos canais?

Oferecer **múltiplos canais de atendimento** aos consumidores é um **caminho sem volta** para negócios de diversos segmentos. Eles trazem muitas **oportunidades**, mas também inúmeros **desafios**: como **orquestrá-los e integrá-los**? Como oferecer uma **experiência única e contínua sem quebras** de jornada? Como **resolver efetivamente** problemas complexos em todos eles? Como **combinar** atendimento humano e tecnologia para ganhar escala? A Atento **investe em canais integrados** para te ajudar neste desafio!

O objetivo é **convergir interações** tradicionais e digitais em uma só plataforma, para **assegurar experiências** mais inspiradoras e coerentes para os consumidores. Assim, consegue-se **gerenciar as jornadas** de relacionamento fim a fim, mesmo que elas sejam iniciadas por e-mail, passem por chat e cheguem até ao contato por telefone, por exemplo.

O **diferencial** da Atento é que a aplicação de canais integrados não está apenas baseada em tecnologia, mas leva em consideração também questões como **usabilidade e experiência do consumidor, compreensão** de cada perfil e contexto.

Entre os benefícios que o Integrated Multichannel proporciona às empresas estão:

- **Integração** dos canais de atendimento com preservação dos canais de contato;
- **Agilidade** no retorno para o consumidor, tendo como foco o engajamento e a eficiência na solução de problemas;
- **Capacidade** de fornecer uma experiência única e contínua para o consumidor, independentemente do número de interações e canais utilizados e acompanhamento de todos os canais de forma integrada, o que permite melhor controle de qualidade.



ATENTO

+ INTEGRATED MULTICHANNEL

2

Conheça algumas das soluções da Atento que são suportadas por canais integrados:



Digital Sales

Solução completa, multicanal, para gestão de vendas. Combinamos canais tradicionais e digitais com Data Science, visando à realização de vendas com uma visão mais abrangente de todos os processos e etapas do relacionamento. Os acionamentos são realizados através de canais de voz (digital e humano), canais de texto (sms, e-mail, chatbot) e via canais de mídia digital. A solução otimiza o investimento e reduz os custos com base em uma visão completa da jornada do cliente.



Digital Customer Care

Propomos a aplicação de Data Science e tecnologia semântica para análise preditiva do melhor curso de ação e integração em múltiplos canais, com respostas ágeis para os clientes, foco no engajamento e solução eficiente de problemas, de maneira sincronizada. Há também uma curadoria de conteúdos e integração de sistemas de serviço somado ao contato humano, caso seja necessário. Ainda traz aumento no engajamento e experiência dos usuários, melhora de indicadores como NPS e redução de reclamações (já que a visão das jornadas se torna completa e aprofundada), além de visão integrada e insights de negócios.



Digital Early Collections

Uma maneira eficiente para executar processos de cobrança, por meio de uma única ferramenta que contempla todas as fases e canais da jornada do consumidor, coletando informações e monitorando os KPI's. Com a aplicação de multicanais integrados, agregamos inteligência e agilidade à operação. Além disso, a solução apresenta dashboards online, o que permite ajustes imediatos das estratégias operacionais, trazendo melhor resultado em cada um dos canais.

Viu como usando tecnologia e estudando o comportamento do seu consumidor é possível aproveitar ao máximo as interações em múltiplos canais? Saiba mais sobre o Integrated Multichannel da Atento no nosso site:

<https://atento.com/pb/ngs/integrated-multichannel/>



ATENTO



*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