

A aplicação de IA e ambientes virtuais - principais tendências para 2021

- *De acordo com a Atento, a consolidação de ambientes de trabalho remotos e o surgimento da aplicação de tecnologias disruptivas como a Inteligência Artificial serão algumas das tendências mais relevantes para este ano em experiências do consumidor.*

Madrid, 7 de Enero de 2021 - Durante o ano passado, a covid-19 levou a muitas mudanças em todos os setores. Em alguns casos, precipitou os processos e transformações que as organizações planejam há muito tempo, mas também serviu para cristalizar algumas tendências do setor. Com base nessas mudanças, a Atento, um dos cinco maiores fornecedores de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) em todo o mundo e líder na América Latina, revela algumas tendências para este ano no setor de relacionamento com o consumidor.

Consolidação de ambientes de trabalho remotos

Uma das práticas que mais se disseminou ao longo de 2020 foi a consolidação de ambientes remotos de trabalho. Essa tendência continuará a crescer em 2021.

Os modelos de trabalho remoto oferecem soluções inovadoras, ágeis, seguras e escaláveis que permitem se adaptar a qualquer necessidade, garantindo o atendimento e a satisfação dos colaboradores, sem abrir mão de uma experiência de usuário de primeira linha. No mundo do relacionamento com o consumidor, ambientes de trabalho 100% digitais continuarão sendo uma necessidade durante 2021. Isso exigirá uma abordagem integrada de todos os processos, inclusive operacionais, como triagem de candidatos, contratação digital, onboarding, agendamento e previsão.

Nesse sentido, a análise de dados e a Inteligência Artificial estarão em alta, ajudando a definir e ainda melhor selecionar candidatos de acordo com os requisitos que as organizações buscam. Como a Atento destacou em sua última pesquisa, antes de estabelecer seu processo de recrutamento remoto, a empresa contratou 50% dos candidatos após uma entrevista presencial. Agora, graças à aplicação da IA para o processo de filtragem e seleção e após a manutenção das entrevistas virtuais, o número de candidatos recrutados chega a 80%, garantindo que esses se enquadrem melhor nos perfis buscados.

Aplicação de tecnologias disruptivas

Tecnologias disruptivas como Inteligência Artificial, Análise de Fala, PNL (Processamento de Linguagem Natural), Machine Learning ou assistentes virtuais também continuarão a abrir seu caminho no mundo dos negócios. Todos eles colocarão à disposição dos clientes e seus consumidores um ecossistema de autoatendimento sem precedentes, que permite que muitos processos sejam resolvidos de forma independente.

Além de ajudar nas tarefas do dia a dia, o uso efetivo da IA ajudará nas decisões baseadas em dados, levando a decisões mais inteligentes e ágeis que reduzem o tempo de entrega e, em última análise, beneficiam os negócios e renda.

A Atento ressalta que o uso da IA permite uma análise mais humanizada dos sentimentos e interações com os consumidores, então a tendência esperada é que, cada vez mais, viagens mais personalizadas possam ser mapeadas e planejadas. “De um modo geral, os consumidores



exigem cada vez mais um atendimento personalizado, que dirija as suas dúvidas e antecipe as suas necessidades. Por isso, vivemos um momento único para que as empresas que oferecem esses serviços se tornem referência e modelo”, afirma Pablo Sánchez, Diretor de Marketing Global.

Sobre a Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM/BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 13 países e emprega de 150 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas

sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2019, a Atento foi reconhecida pelo Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para se Trabalhar no Mundo e como uma das 25 Melhores Multinacionais para se trabalhar na América Latina. Para mais informações www.atento.com.

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Fernanda Araújo – 3021-0200 | faraujo@webershandwick.com

Paula Boracini – 3027-0200 | pboracini@webershandwick.com