

## Atento apresenta Xtrabot: Solução Omnichannel para Automação de Interação por Voz e Texto

- Trata-se uma plataforma Omnichannel que permite que as conversas fluam entre canais sem que o cliente perceba, incluindo *bots* (voz e texto) de primeiro nível para a resolução de consultas comuns e simples
- No último ano, a Xtrabot gerenciou mais de 32 milhões de interações
- A solução, desenvolvida pela Atento, pode ser integrada a qualquer plataforma cognitiva disponível no mercado para desenvolver sua inteligência de forma contínua e ilimitada
- De acordo com o Gartner, até 2022, 70% das interações das empresas com seus clientes envolverão um chatbot em algum ponto de interação com a marca

**Madri, 25 de novembro de 2021** - Atento S. A. (NYSE: ATTO), empresa líder de serviços de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócio (CRM/BPO) na América Latina e um dos cinco maiores provedores em nível mundial, apresenta o Xtrabot, sua solução de automação de interação omnichannel para melhorar a Experiência do Cliente. A Atento estima que cerca de 50% do volume de interações repetitivas ou simples recebidas por um canal padrão de atendimento ao cliente poderia ser automatizada com o Xtrabot. Durante os últimos 12 meses, mais de 32 milhões de interações foram gerenciadas por meio desta plataforma.

Com o objetivo de melhorar a Experiência do Cliente, a multinacional reforça a sua proposta omnichannel com a plataforma Xtrabot, que permite um atendimento automatizado ao cliente sem interação humana, independentemente do canal de onde derivem. Desta forma, os pedidos feitos por meio do canal telefônico podem ser combinados com aplicações de mensagens instantâneas (Whatsapp, Telegram, Skype, Teams), chats de redes sociais (Facebook Messenger, Twitter), ou chats incorporados em sites. A qualquer momento, as conversas podem ser encaminhadas a um agente humano, se necessário.

Podemos destacar três pontos fortes desta solução omnichannel:

- A primeira é que o **mesmo fluxo de conversação** é usado **em todos os canais**, de modo que o bot tenha acesso a todas as plataformas das quais os clientes podem interagir. Além disso, permite que os diálogos previamente criados com a tecnologia VoiceXML sejam oferecidos por meio de canais de texto, ganhando assim agilidade na implantação da solução.
- A segunda vantagem do Xtrabot é que ele é complementado por uma **camada de processamento de linguagem natural que trabalha com serviços cognitivos na nuvem** para que ele possa entender e encaminhar consultas em aberto. Desta forma, os clientes podem falar ou digitar como fariam se houvesse um atendimento humano, pois o Xtrabot será capaz de resolver efetivamente a consulta. O principal benefício é uma redução considerável no tempo médio de chamada. Xtrabot é compatível com os serviços cognitivos dos principais fornecedores: Microsoft Azure, IBM Watson, Amazon Web Services, Google Cloud, ou Nuance.
- Finalmente, a plataforma satisfaz outros requisitos que os clientes têm exigido nos últimos anos: a **capacidade de integração com Salesforce**, a possibilidade de automatizar conversas **comerciais via Whatsapp** ou de ser utilizada como **sistema de pagamento** para os clientes.

Segundo dados dos clientes da Atento que já utilizam a solução, é possível alcançar reduções de até 25% do tempo gasto em uma chamada para um serviço padrão de atendimento ao cliente. Da mesma forma, estima-se que mais de 98% das consultas são resolvidas ou dirigidas a um agente graças a este sistema de automatização. Para a porcentagem restante, a funcionalidade de escuta de um operador humano é ativada para ajudar o sistema sem interagir com os utilizadores, treinando e melhorando a eficácia da plataforma.

No caso de consultas de chat, a conversa é atendida pelo bot até ser concluída ou até o bot decidir que precisa da ajuda de um agente humano. Neste caso, o bot transfere a consulta para um agente e assume um papel de apoio e supervisão. Assim, ele compila a transcrição da conversa, é capaz de corrigir ortograficamente os textos do agente, pode realizar a tradução simultânea em mais de 90 idiomas e ajuda a facilitar as funcionalidades de chamada de áudio, chamada de vídeo e compartilhamento de tela entre o navegador do agente e o navegador do usuário.

### **Sobre a Atento**

A Atento é um dos cinco maiores provedores em nível mundial de serviços de gestão de relacionamentos com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO), e líder na América Latina. A Atento também é uma provedora líder de serviços CRM/BPO nearshoring para empresas que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa tem desenvolvido seu modelo de negócios em 13 países, está presente na Espanha, e conta com um plantel de 150.000 funcionários. A Atento conta com mais de 400 clientes para os quais presta uma ampla gama de serviços CRM/BPO através de vários canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como Tecnologias, novas empresas digitais, Telecomunicações, Finanças, Saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange). Em 2019, a Atento foi reconhecida pela Great Place to Work® como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar no Mundo, e como uma das 25 Melhores Multinacionais para Trabalhar na América Latina. Para obter mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)

### **Contatos para imprensa**

#### **Weber Shandwick**

[atentobrasil@webershandwick.com](mailto:atentobrasil@webershandwick.com)

**Mariana Rezk** - 3021-0200 | [mrezk@webershandwick.com](mailto:mrezk@webershandwick.com)

**Paula Boracini** - (11) 98415-0314 | [pboracini@webershandwick.com](mailto:pboracini@webershandwick.com)