

## FlexibleCX

Una solución innovadora de CX para los negocios de todos los tamaños.

La **innovación** está en nuestro ADN y por ello lanzamos nuestra solución "FlexibleCX", una solución de CX **flexible, ágil y escalable** basada en la nube creada para nuevas empresas y empresas de rápido crecimiento. Porque cuando se necesita **flexibilidad y una aceleración rápida y escalable para hacer crecer tu negocio** conectarse con los clientes de forma estándar ya no es suficiente. Es por eso que necesitas la experiencia de los big players en tu

servicio. "FlexibleCX" es la **solución ágil, flexible y segura** hacia una **experiencia de cliente fluida e integral** con Atento. Descubre cómo abordamos los desafíos únicos que plantea el servicio de atención al cliente para empresas emergentes. Y es que conocemos muy bien todo el customer journey de la relación con los consumidores finales porque estamos permanentemente aprendiendo de ellos.

### BENEFICIOS TOP



Centraliza y optimiza costes operativos



Acceso a los más altos y avanzados estándares de calidad de la industria, incluyendo tecnología, infraestructura, recursos humanos, modelos de gestión y seguridad



Impulsa la transformación CX y procesos de digitalización



Condiciones flexibles si un contrato termina anticipadamente



Habilidad de crecimiento a corto y a largo plazo y continuidad



Libera recursos, permitiendo a las compañías centrarse en su negocio



Las mejores prácticas de la industria aplicadas para el 80% de la transformación

Cuando necesitas flexibilidad, una aceleración rápida y acceso a talento especializado en atender a tus clientes FlexibleCX es tu solución.

## Conoce cómo podemos ayudarte en tu negocio

Combinamos servicios omnicanal con nuestra amplio know-how y conseguimos crear experiencias únicas para **Atender, Conocer, Cuidar y Asistir** a tus clientes. Una solución simple, flexible y escalable para empresas de ágil crecimiento.

### Atender

Sumamos nuestro know-how y experiencia a **nuestra nueva solución** FlexibleCX para una atención integral, ágil, fácil y segura cuando quieras proporcionar información general de tus productos y servicios a tus clientes. Con una experiencia omnicanal, podrás comunicarte con tus clientes de la forma preferida por ellos, fácilmente desde una única estación integral para atenderles.

- Comentarios y/o sugerencias
- Resolución de dudas
- Front de atención
- Atención a clientes (nivel 1)
- Gestión de quejas
- Línea de denuncias



### Asistir

Desde la recepción de contactos para agendar reservaciones o citas hasta la toma de pedidos por los consumidores, la asistencia e interacción con tus clientes la gestionamos de forma omnicanal desde una única estación integral **Voz Inbound – Outbound – Blended – Plataforma omnicanal**, automatizando los casos más frecuentes y permitiendo incorporar a los agentes cuando las consultas requieren un mayor grado de interacción

- Reserva
- Citas
- Toma de pedidos



## Cuidar

Ya sea a través de los canales tradicionales de voz como en el entorno digital, **la experiencia que tu consumidor tenga es determinante para su fidelización.**

Con FlexibleCX, diseñamos acciones post-venta para fidelizar.

- Bienvenidos al negocio
- Confirmaciones de entrega
- Recordatorios de pago



## Conocer

En la comprensión de tu cliente radica el éxito de tu estrategia CX y con la solución de Atento FlexibleCX podrás dirigir los esfuerzos para conocerle mejor a través de la recolección de datos e información.

- Encuestas de Satisfacción de clientes
- Encuestas generales
- Actualización de BBDD



Soporte técnico escalable  
para impulsar negocios de  
todos los tamaños

### Infraestructura flexible y ágil

- Estaciones equipadas con PC, Teléfono y diadema
- Antivirus
- Conexión Internet
- Tecnología de voz
- Herramientas de gestión de conocimiento

## ¿Cómo lo hacemos?

### Tecnología flexible y escalable

- Plataforma de Voz (Inbound/Outbound/Blended)
- Plataforma omnicanal
- IVR Prompt con hasta 5 opciones para desbordar
- Árbol de tipificación estándar
- Integración Acceso a aplicativos del cliente vía WEB
- Posición de trabajo equipada
- Desborde de llamadas DID
- Grabación y almacenamiento

### Modelo de Operaciones para Startups

- **Estación 1 ejecutivo:**
  - Ventana de Servicio Lunes – Sábado 10:00 a 18:00
  - Basado en Modelo Performance Manager
  - Proceso WFM
- **Estación con 2 Ejecutivos:**
  - Ventana de Servicio Lunes – Sábado 9:00 a 21:00

### Solución Talento & Formación ágil

- Selección del perfil Atención Telefónica y Digital
- Formación inicial hasta 5 días
- Evaluación mensual de la operación

### Calidad

- 4 Monitoreos por agente al mes
- Planes de trabajo mensuales
- Calibraciones mensuales

### Informes Inbound & Outbound

En tiempo real, con acceso a todo el histórico y detalle de información de todos los canales de atención para medir y optimizar la experiencia del cliente.

# Servicios adicionales para hacer crecer tu negocio de forma ágil

- BOT'S FAQ
- WhatsApp Certificado y/o Telegram
- SMS
- Canal / Perfil Adicional (Mercado Libre, Correo, Instagram (Parte Pública), YouTube, Twitter, LinkedIn, Facebook, Formulario Web o Chat)



## Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales.

Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)