

Atento ofrece servicios de atención para clientes con discapacidad auditiva en países de América Latina

- El servicio permite atender a consumidores con discapacidad auditiva en Lenguaje de Señas a través de videoconferencias;
- El proyecto, desarrollado para un fabricante electrónico que logró un índice de satisfacción de clientes del 94,1% en Brasil, ahora expande sus operaciones a Chile y Bolivia.

SÃO PAULO, 18 de enero de 2022 – La inclusión tiene un peso muy importante para Atento, uno de los mayores proveedores de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (“CRM BPO”) de América Latina. Centrada en atender a una audiencia de alrededor de 500 millones de personas sordas en el mundo según ante la OMS (Organización Mundial de la Salud), la empresa ha desarrollado un servicio de atención al cliente a través de videoconferencia en Lenguaje de Signos para personas con discapacidad auditiva.

Actualmente, la empresa tiene operaciones en este formato para clientes de los sectores financiero y electrónico. El servicio incluye servicio de soporte técnico y consultas de los consumidores. Para ser asistidos, las personas con discapacidad auditiva deben acceder a la pestaña 'servicio en libras' de las páginas web de las empresas y 'solicitar servicio'. Al mismo tiempo, el sistema transfiere automáticamente la orden a un operador, solicita autorización a la cámara del dispositivo del usuario e inicia la conversación.

El valor diferencial comienza con el proceso de selección de los agentes, quienes deben tener un perfil específico y un dominio completo del lenguaje de signos. Además, cuentan con el apoyo del equipo de CX Consulting de la empresa, que realizó un estudio para personificar el servicio para personas con dificultad auditiva, con el que se pueden mostrar los hábitos de consumo de este perfil de consumidor y, así, estar preparados para atenderlos de la mejor manera. Para ello, se incluyó en la metodología un personaje sordo para su uso en la creación de recorridos de consumo.

“Somos conscientes de lo importante que es no solo tener disponibles varios canales de comunicación, sino también poder atender a todos los públicos. Este servicio es un gran ejemplo de servicio inclusivo y cumple con nuestro compromiso de promover la inclusión y la diversidad dentro y fuera. Estamos muy contentos con esta iniciativa y con los buenos indicadores alcanzados hasta el momento”, destaca Pablo Sánchez, Director Global de Marketing y ESG de Atento.

Casos de atención en Libras

Promover un entorno inclusivo en Atento es una estrategia que viene desde dentro de la compañía hacia el exterior. En Brasil, hay 10 millones de ciudadanos con discapacidad auditiva, lo cual representa cerca del 5% de la población, según el IBGE (Instituto Brasileño de Geografía Estadística). Pensando en la comunicación con los empleados con discapacidad auditiva, el área de capacitación de la empresa desarrolló un curso completamente gratuito y para todos los empleados con el objetivo de promover Libras (Lengua de Señas Brasileña). Además, ofrece capacitación en portugués para que los empleados sordos desarrollen la escritura para la asistencia de texto, ya que el aprendizaje de esta modalidad representa la alfabetización en otro idioma con variedad lingüística.

En un proyecto desarrollado para una importante empresa brasileña de servicios financieros, Atento ofrece asistencia para consultas y soporte con un equipo totalmente inmerso en el mundo de la discapacidad auditiva, a través de una solución específica para el cliente. Fue la primera operación en

esta modalidad para una empresa de este sector, en el que trabajó un equipo completo de agentes con discapacidad auditiva. Se han realizado más de 1.000 videollamadas en el último año, con una media mensual del 82% de SLA del servicio.

Otro caso es el de un cliente que fabrica productos electrónicos, que después de 3 años de haber implementado este servicio de soporte técnico en Libras en Brasil logró un 94,1% de satisfacción del cliente. Este resultado fue obtenido a través de la encuesta al final del servicio, y resultó ser un 10% mejor que objetivo esperado. La solución permite el contacto con el consumidor a través de video o chat, posibilitando el envío y recepción de archivos, el seguimiento en línea de la información del volumen y la extracción de informes. La experiencia ha sido tan positiva que se ha ampliado y ahora también atiende a clientes en Chile y Bolivia.

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. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com