

ATENTO

Sua empresa realiza a melhor gestão de reclamação em canais críticos?

Empregamos um modelo de qualidade especializado em canais críticos, com a atuação consultiva de agentes com perfil analítico, visão de negócio e amplo conhecimento para impulsionar os índices de qualidade de acordo com os melhores padrões do mercado.

Na era de total empoderamento do consumidor, a insatisfação de um cliente impacta rapidamente na opinião de outros milhares, devido à velocidade da circulação de informações proporcionada pelas redes sociais. De acordo com a **Pesquisa Social Commerce 2.0** – feita pela Opinion Box em parceria com a All In – cerca de 41% dos consumidores preferem comprar nas redes sociais porque é possível ter acesso a avaliações de outros clientes. Por isso, manter uma reputação positiva na rede é crucial para atrair e fidelizar.

Com cerca de 25 anos de experiência em gestão de reclamações e na criação da melhor jornada de relacionamento entre marcas e consumidores, a Atento é especialista neste tema e pode ajudar **você a transformar a experiência de usuários, até então insatisfeitos, aumentando a fidelidade dos mesmos e gerando novos negócios.**

Nossa solução para prevenção e **gestão de reclamações e contenciosos contempla quaisquer instâncias – SAC, Ouvidoria, Órgãos Reguladores, Órgãos de Defesa do**

Consumidor e Juizado Especial Civil. Com ela, estamos preparados para apoiar empresas de todos os segmentos, tanto **na interação com os consumidores** como em **tratativas de back office** de segundo e terceiro níveis, com acompanhamento de processos complexos entre diversas áreas, até a resolução do problema.

Para isso, contamos com o know how de nossos especialistas, o melhor da tecnologia semântica e data science, aliados à curadoria de conteúdo (LUI) e integração de touchpoint humano, para atuar em todas as fases da gestão de reclamação. **Empregamos um modelo de qualidade especializado em canais críticos, com a atuação consultiva de agentes com perfil analítico, visão de negócio e amplo conhecimento para impulsionar os índices de qualidade** de acordo com os melhores padrões do mercado.

Tudo isso suportado por ferramentas como Social BPM, além de gestão do relacionamento, Mystery Shoppers, visão de jornada com objetivos CX, UX e pesquisas.



Benefícios da Solução



Redução do número de reclamações



Maior controle no prazo de respostas



Relacionamento ágil, transparente e resolutivo frente ao solicitante e órgãos reguladores



Maior prevenção do contencioso e antecipação de possíveis futuras crises



Fortalecimento da marca

Entretanto, como mostram estudos de mercado, um cliente muitas vezes abandona uma marca após uma experiência ruim.

De acordo com pesquisa conduzida pela PwC, intitulada “Experiência é tudo: Entenda o que realmente importa para seu cliente”, 47% dos consumidores brasileiros deixariam de comprar de uma marca, mesmo que seja uma que eles gostem, em caso de experiência ruim. Por isso, além do foco em resolutividade, **nosso time trabalha de forma preventiva, mapeando oportunidades para redução de esforço e evitando que tratativas sejam direcionadas para as instâncias maiores (órgãos reguladores; ações judiciais).**

Todo o trabalho é realizado a partir do uso de ferramentas de analytics e metodologias de UX e de negócios.

Com combinação de canais integrados e automação de processos, nossa equipe de consultores tem uma visão mais completa de toda a jornada e mantém o foco na resolução de problemas, para que as reclamações não evoluam. Criamos a melhor linguagem de interfaces de conversação com base na persona da marca, navegação dinâmica e progressiva, análise de propensão e PNL, com aplicação de ferramentas de inteligência artificial.



Como atuamos:



Contato omnichannel e Atendimento

híbrido: Gestão fim-a-fim do relacionamento, com direcionamento para agente humano, de acordo com regras de negócio e atendimento automatizado por meio de bots resolutivos, que ganham tempo e otimizam o processo. Integração com múltiplos canais de contato (Chat, Facebook Messenger, WhatsApp, Telegram, entre outros) para apoiar o atendimento e visão única para o agente humano prestar atendimento.



Automação de processos.



Integração com sistemas e CRM do cliente ou de parceiros para apoio do atendimento, com atualização de reclamações recebidas, atendidas, encerradas, rejeitadas e pendências.



Visão integrada e uso do Estressômetro (ferramenta proprietária da Atento), para priorizar clientes mais atritados e gerar insights de negócios.



Squad Especializado com profissionais das áreas de RH, Treinamento, Qualidade, Planejamento e Operações com foco em Perfil do Colaborador, Capacitação e Modelo de Governança.

Prêmio Reclame Aqui

Atualmente, a Atento conta com aproximadamente 80 clientes, sendo responsável pela gestão do Reclame Aqui em mais de 20 deles, pertencentes a diferentes setores de atuação, com reputações classificadas entre bom e RA1000.

Na última edição do **Prêmio Reclame Aqui**, 15 deles foram vencedores, em suas categorias. Todo esse trabalho também garantiu à Atento o reconhecimento como destaque entre as empresas de Contact Center.

O prêmio reconhece a empresa do segmento que entre as vencedoras tem a melhor reputação, além de ter alcançado os melhores resultados com as marcas que atende na plataforma e de manter um bom resultado na sua própria página.



Conheça um de nossos Casos de Sucesso

Empresa do setor financeiro: Para um de nossos principais clientes de serviços financeiros, em menos de um ano conseguimos sair da classificação de regular para a conquista do selo RA1000. Para contornar o cenário encontrado, com prazo elevado de tempo de tratativa, foi implantada uma esteira de atendimento, tendo como objetivo agilizar as tratativas e melhorar a experiência do cliente, envolvendo etapas como Triagem, Acompanhamento, Tratamento de processos críticos, Blindagem (monitoria de processos) e contato ativo. Desta forma deixamos os recursos especialistas em cada processo diminuindo o tempo de tratativa e backlog.



	TRIAGEM	ACOMPANHAMENTO	BLINDAGEM	TPC (TRATATIVA DE PROCESSOS CRÍTICOS)	CONTATO ATIVO
ESCOPO	Verifica duplicidade e realiza moderação; Classifica RN/ RA; Interage com cliente via Mensagens e contatos;	FUP com cliente quando necessário; Interações com áreas responsáveis; Contato ativo final e postagem pública	Audita classificação amostramente; Identifica Ofensores e atua com a supervisão; Corrige erros encontrados online;	Prioriza Tratativa de Casos Críticos;	Realiza contato ativo nos tickets com botão favorável; Argumenta com cliente fomentando avaliação no site;
SLA	Triar 100% dos casos em até 3 horas	Tratar os casos atribuídos com encerramento em até 3 a 5 dias úteis	N/A	N/A	N/A

Desenvolvemos o tratamento especial para casos críticos com abordagens mais personalizadas e acompanhamento diferenciado, assim garantindo a qualidade ao atendimento, alcançando o selo RA1000 e com expressiva melhora em nossos índices.

Antes de o processo de esteira ser aplicado, a empresa contava com uma nota de satisfação de 4,96 no portal. Além disso, e os índices de novos negócios, onde os clientes avaliam se continuariam ou não a fazer negócios, era de 41,1%. Com a implantação, conseguimos ajustar os processos e melhorar a experiência do cliente, com soluções efetivas para as necessidades dos reclamantes. Com isso, conseguimos, em tempo recorde e mudar a classificação de “regular” para o tão aguardado RA 1000.

