

## ¿Tu empresa gestiona de la mejor manera las reclamaciones en canales críticos?

Empleamos un modelo de calidad especializado en canales críticos, con la intervención consultiva de agentes con perfil analítico, visión de negocio y amplios conocimientos para potenciar los índices de calidad con los mejores estándares del mercado.

En la era en la que los consumidores tienen todo el poder, la insatisfacción de un cliente afecta rápidamente la opinión de otros miles de ellos, debido a la velocidad con la que circula la información en las redes sociales. De acuerdo con la encuesta [Pesquisa Social Commerce 2.0](#) —realizada por Opinion Box en colaboración con All In— cerca del 41% de los consumidores prefieren comprar en las redes sociales porque es posible acceder a las opiniones de otros clientes. Por eso, mantener una reputación positiva es crucial para atraerlos y fidelizarlos.

Atento, con cerca de 25 años de experiencia en la gestión de reclamaciones y en la creación del mejor *customer journey* entre marcas y consumidores, es especialista en esta área y puede ayudarte **a transformar la experiencia de los usuarios, que antes estaban insatisfechos, aumentando su fidelidad y generando nuevas oportunidades de negocio.**

Nuestra solución para la prevención y **gestión de reclamos y quejas contempla cualquier instancia: Servicio de Atención al Cliente, defensor del pueblo, órganos reguladores, órganos de defensa al consumidor y juzgados civiles especiales.**

Con ella, estamos preparados para apoyar a empresas de todos los segmentos, tanto **en la interacción con los consumidores** como en **los tratamientos de back office** de segundo y tercer nivel, con seguimiento de los procesos complejos entre diversas áreas, hasta la resolución del problema.

Por eso, contamos con el conocimiento técnico de nuestros especialistas, lo mejor de la tecnología semántica y data science, la custodia de contenido, la interfaz propia de interpretación de lenguaje (LUI) e integración del toque humano, para intervenir en todas las fases de gestión de reclamos.

**Empleamos un modelo de calidad especializado en canales críticos, con la intervención consultiva de agentes con perfil analítico, visión de negocio y amplios conocimientos para potenciar los índices de calidad** de acuerdo con los mejores estándares del mercado.

Todo ello se apoya en herramientas como Social BPM, además de gestionar la relación, Mystery Soppers, visión del recorrido, CX, UX y encuestas.



## Beneficios de la Solución



Reducción del número de reclamos



Mayor control en el plazo de respuestas



Relación ágil, transparente y resolutive frente al solicitante y los órganos



Mayor prevención de quejas y anticipación de posibles crisis futuras



Fortalecimiento de la marca

Sin embargo, como muestran estudios de mercado, un cliente suele abandonar una marca tras una mala experiencia. Según un estudio de PwC, titulada "La Experiencia lo es todo: comprende lo que realmente le importa a tu cliente", 47% de los consumidores dejarían de comprar a una marca, Incluso una que les gustara, en caso de tener una mala experiencia. Por eso, además de centrarse en la capacidad de resolución, **nuestro equipo trabaja de forma preventiva, mapeando oportunidades para reducir el esfuerzo y evitar que los reclamos se eleven a instancias mayores (como procedimientos en órganos reguladores o acciones judiciales).** Todo el trabajo se lleva a cabo utilizando herramientas analíticas y metodologías empresariales y de UX.

Con la combinación de canales integrados y automatización de procesos, nuestro equipo de consultores tiene una visión más amplia de todo el recorrido y se centra en la resolución de problemas, para que los reclamos no vayan a más. Creamos el mejor lenguaje de interfaz conversacional, basado en la Brand persona, la navegación dinámica y progresiva, el análisis de propensión y la NPL, con aplicación de herramientas de inteligencia artificial.



# Cómo actuamos:



**Contacto omnicanal y Atención híbrida:** Gestión de la relación de extremo a extremo, dirigida hacia el agente humano de acuerdo con las reglas de negocio y atención al cliente automatizada, mediante bots resolutivos que ahorran tiempo y optimizan el proceso. Integración con múltiples canales de contacto (Chat, Facebook Messenger, WhatsApp, Telegram, entre otros) para apoyar la atención al cliente y visión única para que el agente humano ofrezca el servicio de atención.



**Automatización de procesos.**



**Integración con sistemas y CRM del cliente o de socios** para apoyar la atención, con actualización de reclamos recibidos, atendidos, concluidos, rechazados y pendientes.



**Visión integrada y uso de Estresómetro** (herramienta propia de Atento), para priorizar clientes más antiguos y generar información comercial.



**Squad Especializado** con profesionales de las áreas de RRHH, Capacitación, Calidad, Planificación y Operaciones con enfoque en el Perfil del Empleado, Capacitación y Gobernanza.

## Premio Reclame Aquí

Actualmente, Atento cuenta con aproximadamente 80 clientes en Brasil, siendo responsable de la gestión de Reclame Aquí para más de 20 de ellos, pertenecientes a diferentes sectores, con reputaciones clasificadas entre buenas y RA1000.

En la última edición del **Premio Reclame Aquí**, 15 de ellos fueron ganadores, en sus respectivas categorías. Todo ese trabajo también fue la garantía para que Atento obtuviera el reconocimiento destacado entre las empresas de Contact Center.

El premio reconoce a la empresa del segmento que, entre las premiadas, tenga mejor reputación además de haber conseguido los mejores resultados con las marcas a las que presta servicio en la plataforma y mantener un buen resultado en su propia página.



## Conoce uno de nuestros Casos de Éxito

**Empresa del sector financiero:** con uno de nuestros principales clientes de servicios financieros, en menos de un año conseguimos salir de la clasificación regular para conseguir el sello máximo RA1000. Para sortear la situación encontrada, con un elevado tiempo de tramitación, se implantó una cadena de servicios, con el objetivo de agilizar la tramitación y mejorar la experiencia del cliente, que incluía etapas como clasificación, seguimiento, tratamiento de procesos críticos, blindaje (monitoreo de procesos) y contacto activo. De esta forma, dejamos bs recursos especialistas en cada proceso y redujimos el tiempo de tramitación del *backlog*.



	CLASIFICACIÓN	SEGUIMIENTO	BLINDAJE	TPC (TRATAMIENTO DE PROCESOS CRÍTICOS)	CONTACTO ACTIVO
ALCANC	Comprueba duplicidades y modera. Clasifica RN/ RA. Interacción con clientes vía Mensajes y contactos	Seguimiento cuando es necesario. Interacciones con áreas responsables. Contacto activo y publicación	Audita la clasificación tomando ejemplos. Identifica los troles y supervisa. Corrige errores encontrados online	Prioriza el tratamiento de casos críticos.	Realiza contacto activo en los tickets favorables. Habla con el cliente y fomenta la evaluación en el sitio.
SLA	Triar 100% dos casos em até <b>3 horas</b>	Tratar os casos atribuídos com encerramento em até <b>3 a 5 dias</b>	N/A	N/A	N/A

Hemos desarrollado un proceso especial para casos críticos con gestiones más personalizadas y seguimientos diferenciados, garantizando así la calidad asistencial, consiguiendo el sello RA1000 y mejorando de forma significativa nuestros índices.

Antes de aplicar el proceso de la cadena de servicios, la empresa tenía una puntuación de satisfacción de 4,96 en el portal. Además, los índices de nuevos negocios, en los que los clientes valoraban si siguieran o no con su actividad, era del 41,1 %. Con la implementación, pudimos ajustar los procesos y mejorar la experiencia del cliente, con soluciones eficaces para las necesidades de los reclamantes. Con ello conseguimos, en un tiempo récord, cambiar la clasificación de «regular» a la tan esperada RA 1000.



atento.com

ATENTO

