

Automação de canais digitais da Atento garante redução de custos nos serviços de CX

- O processo de automação de canais da Aleatica, liderado pela Atento México, permitiu ter uma estratégia de CX alinhada com os objetivos da empresa de alcançar uma economia de R\$ 1.800 milhões por ano
- Para 75% dos usuários do Aleatica é muito importante receber atenção ágil e eficaz às suas solicitações

CIDADE DO MÉXICO, 30 DE MAIO DE 2023.- A Atento S.A. (NYSE: ATTO, "Atento" ou a "Empresa"), uma das maiores provedoras de serviços de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM/BPO) do mundo e líder do setor na América Latina, implementou um projeto para automatizar canais digitais de atendimento ao cliente na empresa Aleatica – que em geral pode representar de 15% a 60% de economia de custos em sua estratégia de Experiência do Cliente (CX).

A Aleatica, empresa focada na operação de infraestrutura de transportes com presença na Europa e América Latina, integra em suas unidades de negócios a TeleVía, empresa líder no mercado mexicano de telecomunicações. A TeleVía teve um grande número mensal de interações semelhantes de usuários solicitando atenção em relação à consulta de saldo, faturamento ou relatórios de perda. Essas ações eram de grande volume, mas de baixa complexidade, por isso foi necessário otimizar o processo e reduzir o tempo de resposta aos usuários.

A implementação de soluções digitais automatizadas de acordo com as necessidades específicas da empresa melhorou a eficiência de recursos, alcançando uma redução de até R\$ 1.800 milhões por ano nos custos operacionais: "A automação integrada é onde as tecnologias mais recentes convergem com o toque humano para oferecer uma solução holística, melhorando a experiência do cliente. Nesse sentido, a automação oferece como principais benefícios agilidade e eficiência, agentes virtuais inteligentes, processamento inteligente de documentos e priorização de processos de RPA", afirma Alejandro Godfrey, Diretor de Business Delivery da Atento México.

Sendo solicitações com temas recorrentes, por meio da análise conjunta de *Big Data*, a análise de CX realizada pela Atento indicou que mais de 15 perguntas frequentes poderiam ser automatizadas e deixar as interações mais complexas para o atendimento humano, que representa 23% dos contatos atendidos pelo agente, simplificando o processo de atendimento para os usuários finais, oferecendo um serviço mais personalizado e eficiente. De acordo com o Diretor da Atento "O sucesso dessas iniciativas foi baseado em um esforço conjunto que envolveu otimização de processos e desenvolvimentos dentro dos sistemas da TeleVía".

Empresas que apostam em ter uma estratégia de CX bem definida e alinhada com seus objetivos, multiplicam seu faturamento anual até 3,5. Por outro lado, os usuários finais são mais exigentes quando o assunto é a aquisição de produtos e serviços, portanto, oferecer qualidade, personalização e maior velocidade em sua Experiência do Cliente é um mecanismo que pode gerar mais valor como empresa e fidelização de clientes.



Para mais informações sobre as soluções da Atento, acesse: <https://atento.com/pb/cx-solutions/>

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") da América Latina e uma das principais fornecedoras do mundo. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de CRM BPO sob um regime de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 16 países, onde emprega aproximadamente 135.000 pessoas. A Atento conta com mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM BPO através de múltiplos canais. Os clientes da Atento são, em sua maioria, empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administrações públicas, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Em 2019, a Atento foi eleita uma das 25 melhores multinacionais do mundo e uma das melhores multinacionais para se trabalhar na América Latina pelo Great Place to Work®. Além disso, em 2021, o Everest nomeou a Atento como uma "estrela performer". O Gartner nomeou a empresa por dois anos consecutivos como líder em seu Quadrante Mágico desde 2021. Para mais informações visite www.atento.com

Contato com a Mídia

imprensa@atento.com