

Atento apresenta agente virtual humanizado baseado em Inteligência Artificial

- *A partir da identificação da intenção do consumidor no contato, solução possibilita melhor direcionamento, ganho de escala e facilita a tomadas de decisão, atuando como um “co-piloto” do agente humano*
- *Por meio de Grandes Modelos de Linguagem (LLM), a solução aprende a cada interação, podendo gerar insights em tempo real para auxiliar na tomada de decisões*
- *Comitê Global de Inteligência Artificial tem como foco soluções que permitam, cada vez mais, a hiper personalização do atendimento*

São Paulo, 6 do Junho de 2023 – A Atento (NYSE: ATTO, "Atento"), uma das maiores provedoras de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BPO") da América Latina, lança mão de mais uma inovação para garantir a excelência no relacionamento entre consumidores e suas marcas preferidas. A solução, desenvolvida através do Comitê Global de Inteligência Artificial da companhia, trará agilidade e eficiência ao identificar as intenções dos usuários durante as interações e automatizando as etapas necessárias para cada tipo de solicitação.

O **VDA - Virtual Digital Agent** é uma solução proprietária, baseada em **inteligência artificial**, que torna os atendimentos mais interativos e fluidos graças ao uso de modelos preditivos tanto em canais tradicionais como digitais. No primeiro, ele atua como um “co-piloto” do agente de atendimento, ou seja, enquanto o agente humano conversa com o cliente, o virtual agent executa funções operacionais de back office, liberando de maneira automática informações como número de protocolo, respostas a dúvidas, direcionamento para outros canais, entre outros. Dessa forma, o agente não precisa abrir múltiplas telas, tornando o atendimento muito mais ágil e as informações mais precisas.

A inovação também atenderá a uma grande parcela de consumidores, que acredita que IA/Bots ajudam a obter respostas mais rápidas e anseiam por um serviço conversacional mais ágil e natural nos canais digitais. De acordo com dados do CX Trends 2023, cerca de 80% dos consumidores concordam que essas tecnologias são úteis para atendimentos de menor complexidade e para enviar respostas rápidas e mais de 70% esperam por um suporte imediato e com linguagem natural. O estudo também destaca que esse mesmo percentual de clientes espera que o contexto do seu contato seja do conhecimento de qualquer pessoa/robô com quem ele conversar.

“Esse é o grande diferencial do VDA, pois ele oferece ao agente todo o histórico do atendimento, independentemente do canal que iniciou o contato, sem a necessidade de abrir múltiplas telas ou deixar o cliente esperando”, destaca Alexandre Martins, Diretor de Inovação, Produtos e TI da Atento Brasil.

A inteligência do Virtual Digital Agent compreende todo o contexto e a demanda do cliente com uma taxa de assertividade superior a 90%. Dessa forma, graças ao uso de ferramentas



análíticas que identificam as intenções das conversas para aplicação de regras, são fornecidas respostas mais assertivas, com base em toda interação. “Trata-se de uma IA totalmente resolutiva, que nos possibilita responder ao cliente de forma humanizada nos canais digitais e oferecer um atendimento muito mais ágil e personalizado, inclusive quando realizado por agente humano”, ressalta Martins.

Além disso, a solução segue em constante evolução, devido ao aprendizado por meio de LLM, aprendendo a cada interação, identificando novas demandas e gerando insights em tempo real para auxiliar na tomada de decisões. Ao longo do tempo, ela será capaz de interpretar com mais facilidade o sentimento do consumidor durante a chamada e entender a melhor forma de tratá-lo em cada situação, bem como antecipar demandas. Dessa forma, será possível alcançar cada vez mais uma maior personalização e responder ao desejo de muitos consumidores, que almejam que as empresas usem dados coletados sobre eles para criar experiências personalizadas. De acordo com o CX Trends, 59% dos consumidores têm essa expectativa.

Eficiência garantida

Em atendimento por canais de voz, chat e e-mail, por exemplo, as interações que eram realizadas em 600 segundos, passaram a acontecer em 124 segundos. A ferramenta não só aumenta a eficiência operacional como, conseqüentemente, possibilita superar as expectativas do usuário, garantindo que cada interação seja realmente eficaz e personalizada.

“Vemos essa solução como o início de uma jornada que permitirá a implantação de diversas outras inovações no mercado de CX, como, por exemplo, o uso de avatares de atendimento digital para oferecer suporte personalizado e eficiente aos clientes, ou até mesmo para guiar os clientes em potencial ao longo do processo de compra, oferecendo recomendações personalizadas e soluções para questões técnicas, ajudando a aumentar as conversões de vendas e a satisfação geral dos clientes”, complementa o executivo.

Sobre 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 provedoras do mundo. A Atento também é um dos principais provedores de serviços de CRM BPO de nearshoring para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 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 principalmente empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e administração pública, 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 empresas 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 a partir de 2021. Para mais informações, visite www.atento.com

Contatos para imprensa

Weber Shandwick

atentobrasil@webershandwick.com

Mariana Rezk - 3021-0200 | mrezk@webershandwick.com

Paula Boracini - (11) 98415-0314 | pboracini@webershandwick.com

ATENTO