

ATENTO



Excellent



Good



Nice



# Atendimento ao Cliente na Era Digital

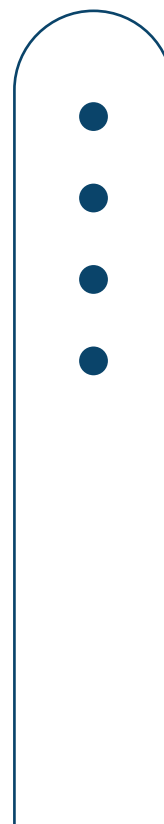
Dicas para uma melhor  
conexão com os consumidores



# ÍNDICE

## Página

1. Assistência Social: A importância de estar próximo	1
2. Atendimento omnichannel: além das redes	2
3. Como implementar uma estratégia omnichannel?	3
4. Os resultados falam por nós	5
5. Contato	6



As plataformas digitais continuam abrindo novas oportunidades de negócios que podem ser aproveitadas ao mesmo tempo em que geram um **relacionamento mais próximo com o público**. A acessibilidade e a espontaneidade das **mídias sociais**, por exemplo, abrem uma brecha perfeita para posicionar seus produtos e soluções na mente dos consumidores. Mas, na mesma medida em que as portas vão se abrindo, a necessidade de cuidar também está incorporada:



As empresas que não respondem aos clientes nos canais sociais têm uma taxa de **churn 15% maior** em comparação com aquelas que respondem.

Além disso, investir no **atendimento ao cliente nas redes sociais** tem múltiplos benefícios:

Fuente: Smart Insights y McKinsey.

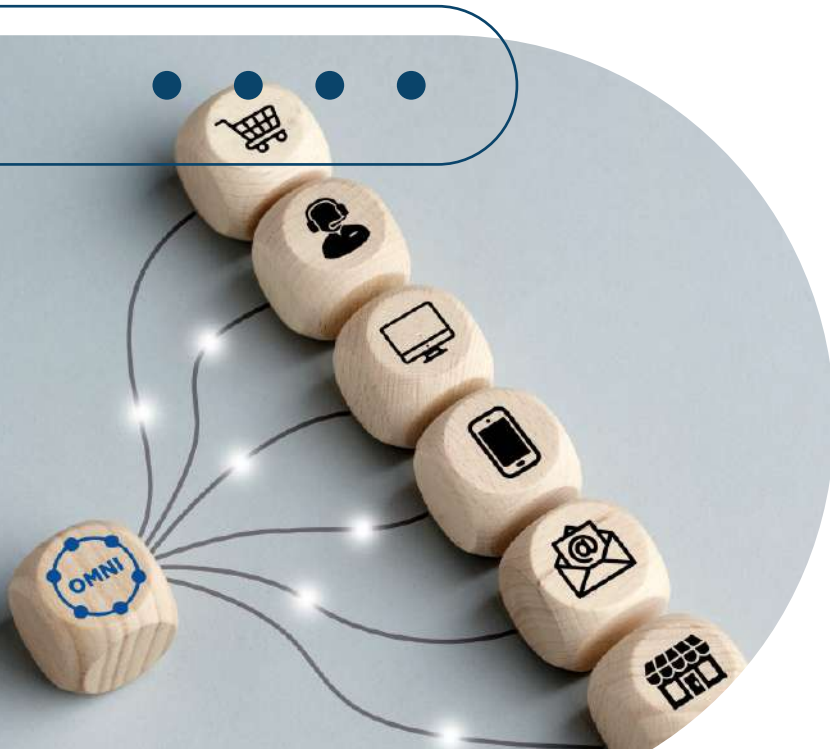
Os clientes **gastam de 20% a 40%** a mais com empresas que respondem às suas solicitações de serviço nas redes sociais.

**Custos mais convenientes e resoluções mais rápidas** em comparação aos canais tradicionais.

**71%** dos clientes que tiveram um bom atendimento nas redes sociais **recomendam a marca** online e offline.

Fuente: McKinsey.

As diferentes preferências e necessidades dos consumidores de hoje tornam vital **aumentar a presença digital** para fornecer **um serviço holístico** e atender às suas expectativas.




Hoje, os clientes têm muitas maneiras de interagir com as marcas. Quando se trata de problemas importantes ou que exigem intervenções e acompanhamento específicos, além das redes sociais, outros canais de atendimento como telefone, chatbots, e-mail, SMS e até videochamadas se tornam relevantes para oferecer o melhor atendimento possível. Daí a importância de ter **um atendimento omnichannel**.

Esse conceito busca criar **uma comunicação unificada** em todos os canais de contato para garantir que a jornada do cliente seja contínua e consistente, independentemente do meio em que ele precise de ajuda. O segredo é: **ter uma presença eficiente no canal certo, no momento certo**.


As empresas que implementam uma estratégia de **atendimento omnichannel** relatam um **aumento de 5 a 15% nos lucros**.

Fuente: McKinsey.


De acordo com um estudo da McKinsey, o processo para iniciar a **transformação omnichannel** é:




Identificar os recursos necessários (agentes, tecnologia e operação) para suportar os atendimentos.



Definir jornadas de serviço que permitem abordar as necessidades e preferências dos clientes.

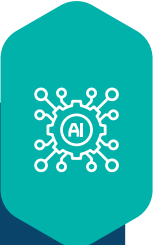


Estabelecer os princípios para oferecer a melhor experiência possível e a visão de como os clientes devem se sentir com ela.



Definir a arquitetura de TI necessária para implementar uma experiência omnichannel perfeita.

Na Atento cuidamos de tudo para você. Desenhamos uma **estratégia de serviço** adaptada às suas necessidades e às dos seus clientes para garantir **conexões humanas**, serviços eficientes e soluções personalizadas em cada ponto de contato graças a:



**Inteligência artificial**

Elevamos as experiências de seus clientes com interações digitalizadas, análise de sentimento, processamento de linguagem natural e chatbots que aprendem com cada interação para garantir uma comunicação suave e eficiente.



**Ciência de dados**

Ao analisar grandes quantidades de dados em tempo real, entendemos o comportamento e as preferências do consumidor. Além disso, detectamos padrões, insights e tendências que são valiosos para o seu negócio.



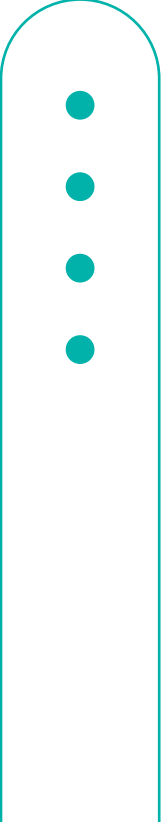
**Agentes especializados**

Com a inteligência artificial como copiloto, nossos agentes especializados têm todas as informações necessárias para oferecer um serviço eficiente sem descuidar do toque humano.



**Com a inteligência**

Sistematizamos tarefas repetitivas com RPA, aprimoramos seus processos de front e backend atomizando seu Backoffice para liberar a força de trabalho e melhorar sua produtividade.



## Além disso, estamos prontos para o futuro da experiência do cliente:



### Realidade aumentada

Interação personalizada que permite que seus clientes encontrem seus produtos e serviços diretamente.



### Realidade virtual

Imersão total em um ambiente capaz de convencer e resolver os problemas de seus consumidores.

O poder dessas tecnologias, aliado à sensibilidade humana, nos permitiu elevar os KPIs de nossos clientes:

Nível de satisfação entre 85 e 95%

TMO de 5 a 8 minutos.

Nível de serviço de 90 a 95%.

Qualidade do atendimento de 85%



Nosso propósito é oferecer a você uma melhoria significativa no seu atendimento ao cliente, bem como **aumentar o engajamento e a percepção da sua marca** entre os consumidores. Nós nos concentramos em **melhorar os principais indicadores do setor**, como Net Promoter Score, Resolução de Primeiro Contato e Acordo de Nível de Serviço.

Aqui estão alguns dos nossos casos de sucesso:

### Serviço de entrega especializado

Durante a pandemia, as plataformas de delivery aumentaram significativamente seus pedidos e, conseqüentemente, também aumentaram suas reclamações e interações, que tiveram que ser resolvidas em tempo recorde.

Graças à decisão de transferir o processo de atendimento para a Atento, uma empresa de destaque conseguiu:

**93%** de satisfação dos clientes.

**83%** de satisfação dos restaurantes.



### Melhor mobilidade com atendimento eficiente

Uma empresa de mobilidade precisava melhorar a infraestrutura de atendimento em suas redes para atender seus KPIs e manter uma equipe com baixo turnover.

Junto com a Atento, implementaram uma solução omnichannel que permite a gestão de todos os seus canais com uma única ferramenta, gerenciada por 30 agentes especializados.

Como resultado, reduziram:

**81%** do número de chamadas recebidas.

**50%** de tempo de espera para atendimento.

**100 segundos** no TMO



### Mais e melhores relacionamentos na indústria automotiva

Uma empresa automotiva queria priorizar questões críticas e serviço de ponta a ponta, envolvendo revendedores.

Para isso, implementamos uma estratégia que permitiu e facilitou a identificação, bem como a qualificação de leads.

Juntos, alcançamos:

**-80%** em redução do tempo médio de serviço.

**+5.000** microinfluenciadores e promotores agrupados.

**+100 leads**

Somos líderes em atendimento ao cliente! Todos os meses registramos mais de 350.000 horas de interações com os consumidores, apenas por meio das mídias sociais, e trabalhamos em conjunto com mais de 400 empresas em 17 países.

ATENTO



# Contato



VISITA EL SITIO WEB

A comunicação através dos canais digitais evolui tão rápido que é necessário estar pronto para atender todas as necessidades e expectativas dos clientes. Para quem enfrenta o desafio de melhorar seu atendimento digital, a Atento é a melhor aliada.

Vamos conversar:

 <https://atento.com/pb/>

 **Atento**

 **Leading**  
Next Generation CX 