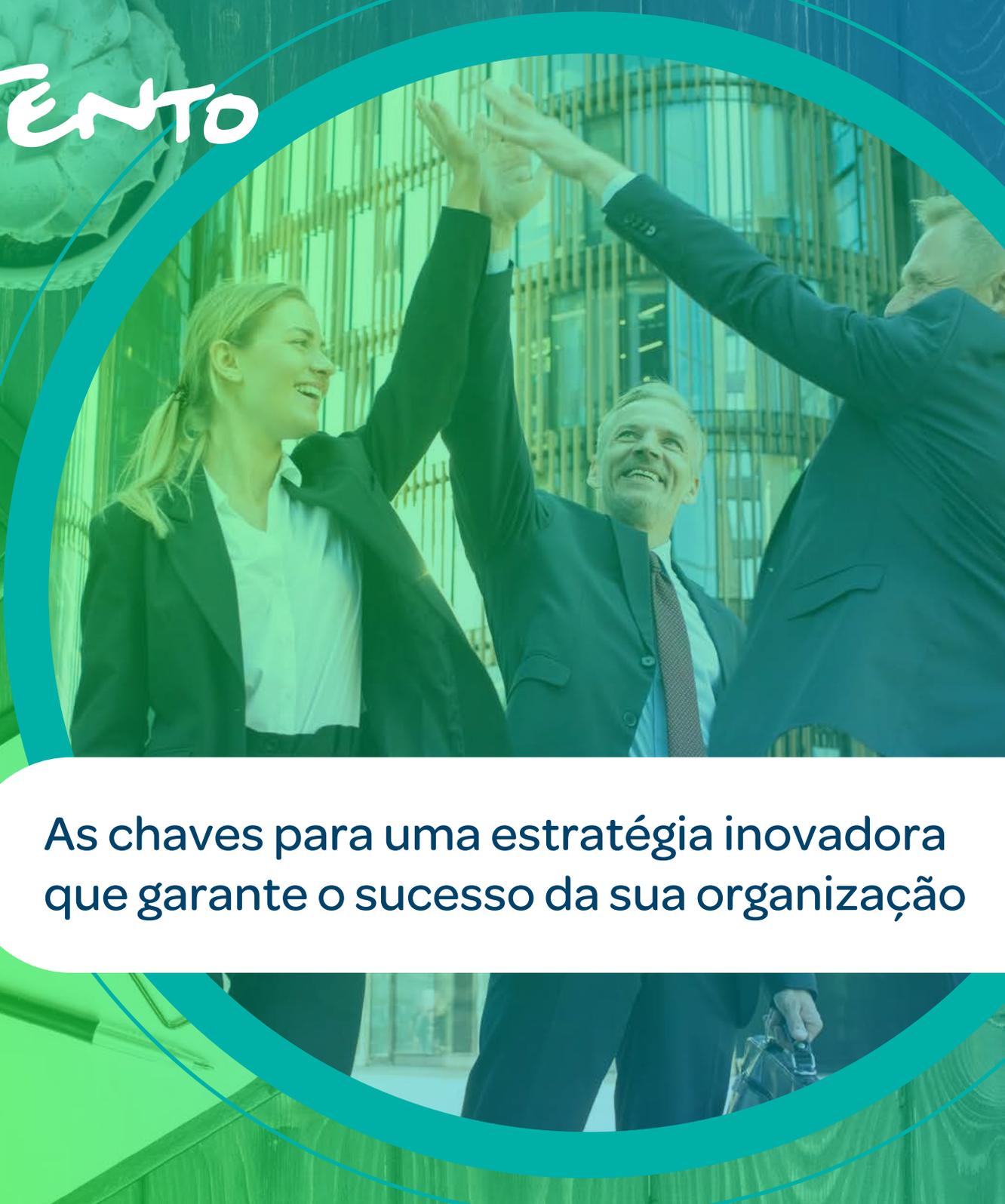
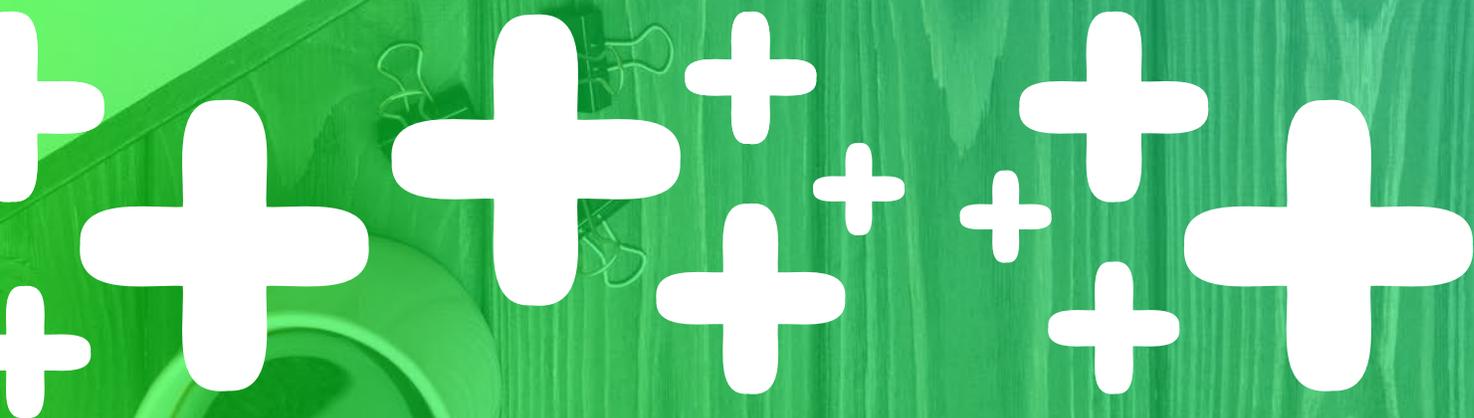


ATENTO

Omnichannel 360°

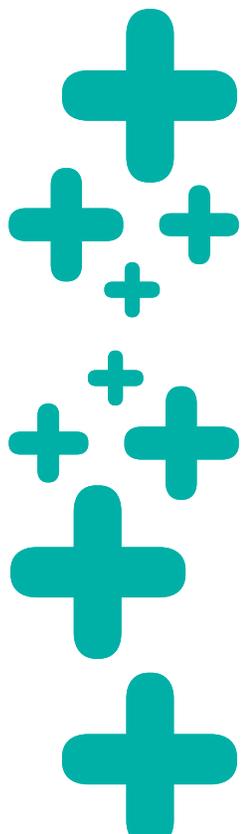


As chaves para uma estratégia inovadora
que garante o sucesso da sua organização





Conteúdo



1. Por que uma estratégia omnichannel?
2. Uma experiência centrada no cliente
3. Inovação para a nova abordagem omnichannel
4. Omnichannel inteligente
5. Resultados expressivos com a Atento

Página

01
02
03
04
06



ATENÇÃO

Por que uma estratégia omnichannel?

Um **canal** é qualquer meio pelo qual o cliente **pode interagir com as marcas**. Cada canal representa uma oportunidade de estabelecer uma **presença estratégica** para alcançar o consumidor certo, mas integrar e coordenar todos os canais não apenas garante uma presença estendida, como também cria uma **experiência holística** capaz de entregar as informações corretas no momento certo.

Abordagem omnicanal

Integra todos os canais com uma experiência contínua e coerente em cada ponto de contato.

Abordagem multicanal

Utiliza vários canais, desconectados entre si, para serem utilizados de forma independente.

Abordagem tradicional

Centrada em um só canal, isolado dos demais.

O omnichannel busca remover barreiras e proporcionar uma experiência perfeita, na qual os clientes **acessam facilmente pontos de contato de acordo** com suas preferências e necessidades. Isso significa que a marca será capaz de:

- Oferecer um **atendimento consistente**, já **que mais de 50% dos clientes utilizam de três a cinco canais** durante o processo de compra ou atendimento.
- Fornecer uma **experiência única ao cliente**, permitindo que o cliente flua e acelere seu ciclo de vida.
- **Coletar e utilizar informações** para entender melhor os consumidores e oferecer atenção personalizada.

Fonte: McKinsey.



Uma experiência centrada no cliente

Uma característica importante da abordagem omnichannel é que ela tende a **ser centrada no cliente**, pois o valor e o desempenho das experiências oferecidas dependem de **seus comportamentos e preferências**.

A crescente digitalização leva os consumidores a adotarem **novos canais e a alterá-los constantemente**, razão pela qual as organizações que se adaptam e entendem esses movimentos conseguem melhorar seu relacionamento com seus clientes e resultados:

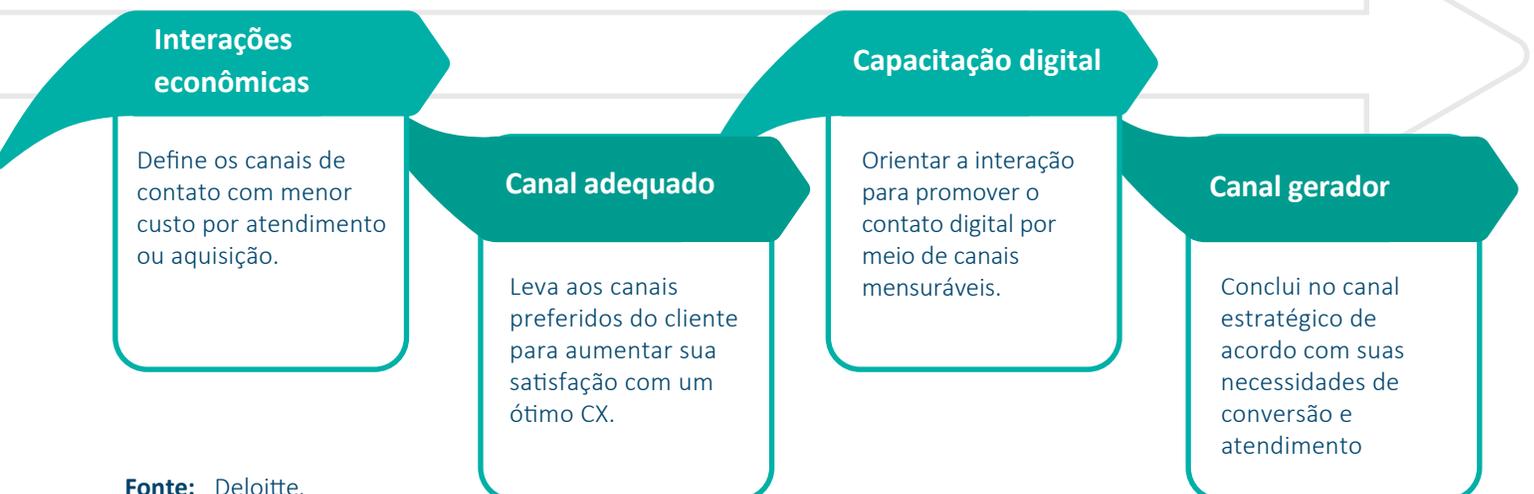


Uma experiência omnichannel de alta qualidade torna os clientes **3,6 vezes mais propensos** a comprar produtos ou serviços adicionais.

Fonte: Deloitte.

Para que sua estratégia omnichannel esteja ligada nas necessidades dos consumidores, é aconselhável desenhar uma **estratégia especializada** que defina as prioridades do seu negócio ao longo do ciclo de vida de cada cliente.

Para começar, você pode seguir esse fluxo, que inclui uma **análise dos seus canais**, relacionando-os aos seus objetivos e levando em consideração as preferências do consumidor:



Fonte: Deloitte.

Inovação para o novo omnichannel

A tecnologia é vital para vendas, cobranças, serviços e operações de CX para criar uma **sinergia que impulse seus resultados**.

Na **Atento**, passamos mais de 20 anos atualizando nossos recursos de acordo com as tendências dos clientes para **impulsionar a eficiência e oferecer o melhor retorno sobre o investimento** em todos os canais:

As pessoas procuram atenção humana quando se trata de interações com marcas. É por isso que contamos com agentes especializados que, graças à nossa tecnologia, conhecem a fundo cada cliente.



Toque humano

Os insights são a base de uma estratégia omnicanal eficaz. Analisamos dados em tempo real para entender o comportamento e as preferências do consumidor.



Data Science

A IA revolucionou a experiência do cliente e é por isso que implementamos análise de sentimentos, processamento de linguagem natural, URA e chatbots que aprendem a cada interação.

Inteligência Artificial



Automatização



Sistematizar processos repetitivos é vital para focar no core business. Automatizamos processos de front e back office para aumentar a eficiência operacional.

ATENTO

Omnichannel inteligente



A revolução que as tecnologias impulsionaram na interação com o cliente revela a importância da implementação de **soluções inovadoras**, não apenas para alcançar a **eficiência operacional**, mas para aspirar a uma verdadeira **transformação digital omnichannel**.

Por isso, na Atento priorizamos a Inteligência **Artificial** e a **automação** inteligente para, além de otimizar processos, redesenhar a forma como as organizações se relacionam com os clientes.

Conheça o **Atento AI Studio**, nossa **plataforma inteligente** para impulsionar seu CX:



Atento Insights

Analizamos e interpretamos dados de milhares de contatos de clientes para tomar decisões informadas, personalizar serviços e impulsionar o crescimento.



Atento knowledge Assistant

Informações dinâmicas entregues em tempo real aos agentes por um copiloto de IA projetado para fornecer as informações mais atuais e relevantes.



Conversas Atento

Uma IA avançada na forma de uma Brand Persona que fala a linguagem da sua marca e proporciona uma experiência que transmite valores.

ATENÇÃO

A integração da inovação com a tecnologia CX nos permitiu:



Reduzir os tempos de resolução em **50%**.



Alcançar **taxas de resolução** de 65% **com bots**.



Aumentar a satisfação do cliente em mais de **12%**.



Dobrar as metas financeiras de nossos clientes.



Automatizar mais de **30 milhões de chamadas** por ano.



Otimizar até **25%** das **operações** com **RPA**.



Acumular mais de **10 mil horas** de conhecimento e dados de CX a cada 10 minutos.



Possuir mais de **mil profissionais de TI** especializados em tecnologia CX.



Ser reconhecido pela Frost & Sullivan como **Líder de Crescimento e Inovação no Frost Radar™ 2022**.

Podemos ajudá-lo a implementar uma **estratégia omnichannel alimentada por IA e tecnologias especializadas** que tem um **impacto real e mensurável** em seus processos de negócios:



Experiência do Cliente

- Atendimento
- Atendimento digital
- Retenção
- Lealdade



Venda

- Vendas digitais
- Vendas internas
- Cross y up-selling
- Colocação de créditos



Cobrança

- Primeiras cobranças digitais
- Cobranças B2B
- Cobrança

Resultados significativos com a Atento

Queremos que os consumidores mantenham um **relacionamento de longo prazo com sua marca**, desenhando uma estratégia completa e inteligente para entregar valor a eles em cada parte de sua jornada. Para conseguir isso, **integramos os serviços que você precisa** em uma solução holística que impacta suas métricas. Aqui estão alguns casos de sucesso que nos orgulham:

Experiências 360° para clientes de Telecom

A principal **operadora de telecomunicações do Brasil** queria melhorar a experiência de seus **clientes B2B** por meio do omnichannel. Com o objetivo de digitalizar e otimizar seu atendimento, buscava uma solução abrangente que acompanhasse totalmente a **jornada do cliente**, atendimento individualizado, respostas ágeis e padronizadas por meio de múltiplos canais de comunicação.

Por meio de uma **solução omnichannel** que incluiu a adoção de **tecnologias avançadas** para identificar clientes, gerenciar e-mails e impulsionar interações ao vivo, os esforços foram transformados em:

- Melhoria significativa na **satisfação do cliente**, medida por meio de pesquisas.
- Mudança para os canais de atendimento mais convenientes, passando de 80% por voz e 20% por e-mail, para **10% por voz e 90% por e-mail**.
- **99% das resoluções via e-mail** dentro do prazo acordado.
- 100% de garantia de atendimento ao cliente.



CX satisfatório para passageiros e motoristas

Um grande **aplicativo de mobilidade urbana** precisava de uma **solução digital automatizada** para responder às perguntas frequentes, **uma equipe de consultores de CX** para realizar tarefas de pós-venda para passageiros e motoristas, bem como uma **solução de back office** que permitisse ativar e modificar novos dados do motorista.

Juntos, redefinimos a **jornada do cliente** e implementamos **uma solução de ponta a ponta que incluiu o toque humano e chatbots automatizados**, integrados aos seus principais canais de atendimento. Essas ações possibilitaram:

- Dimensionar e apoiar a **operação de crescimento** rapidamente.
- Atingir **87% no indicador de qualidade**, superando as metas estabelecidas.
- Resolver mais de **10.000 casos mensalmente**.

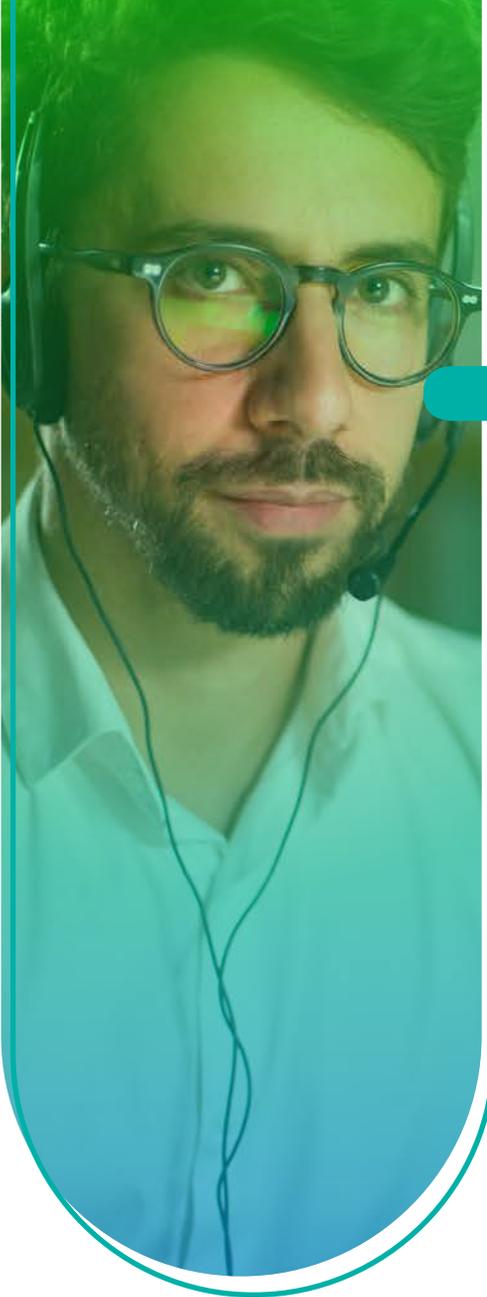


Xtrabot smart para viajantes ferroviários

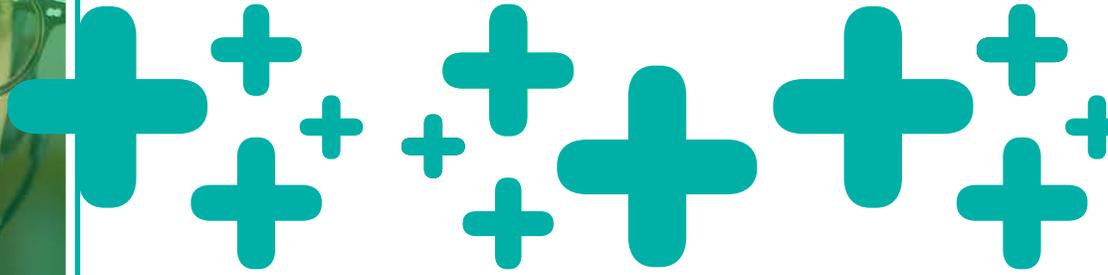
Uma empresa dedicada ao transporte ferroviário precisava **reduzir seus custos de serviço** e **aumentar a satisfação dos clientes**.

Com uma estratégia abrangente focada em **automação** e **personalização**, implementamos um sistema para fornecer **informações em tempo real**, nosso **bot Xtra baseado em NLU** com a opção de perguntas abertas e **pesquisas de satisfação** alcançadas:

- **94% de gerenciamento de chamadas** e roteamento confiável para os 6% restantes.
- Um sistema capaz de atender **180 ligações simultâneas** e até **10 mil ligações por hora**.



ATENTO



Por que a Atento?

Somos líderes em **Customer Experience**. Contribuímos para o sucesso de **mais de 400 empresas** em **17 países ao redor do mundo**. Contamos com **95 centros de atendimento** e mais de **100.000** colaboradores especializados. Além disso, estamos constantemente atualizando nossos **recursos e tecnologias** para liderar a próxima geração de **CX omnichannel**.

Se você está pensando em implementar uma **abordagem omnichannel** em sua área de **vendas, cobrança ou atendimento ao cliente**,
A Atento é seu melhor parceiro estratégico.

Contatos

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

 **Atento**

 **Technology**
with human touch