



A Atento transforma a saúde com soluções de CX de ponta, como fluidez omnichannel e automação orientada por dados

- A combinação de tecnologia avançada e toque humano impulsiona a satisfação, a lealdade e os resultados para o setor de saúde.
- Tecnologia de ponta e a análise de dados permitem que os profissionais de saúde adaptem seus serviços às necessidades individuais de cada paciente.

Madri, 21 de agosto de 2024. A Atento Luxco 1 ("Atento" ou a "Companhia"), uma das maiores provedoras mundiais de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de transformação de negócios (CRM/BTO) e líder do setor na América Latina, está impulsionando a forma como pacientes são atendidos ao integrar soluções inovadoras de CX que combinam tecnologia de ponta e toque humano para oferecer uma experiência excepcional e transformadora. Essas soluções permitem que as organizações de saúde melhorem significativamente a satisfação do paciente, fortaleçam a fidelidade e, por fim, otimizem os resultados de saúde.

Desafios no atendimento ao paciente

Os pacientes estão cada vez mais informados e demandam melhores serviços e atendimento mais personalizado. Por isso, é importante conhecer e enfrentar os desafios enfrentados pelo setor médico, incluindo:

1. Dados fragmentados e falta de uma visão holística do paciente: devido à dispersão de dados entre diferentes provedores.
2. Equilíbrio entre privacidade e inovação digital, que dificultam a adoção de novas tecnologias. Regulamentações rígidas como a HIPAA tornam difícil para as organizações de saúde adotar novas tecnologias digitais e melhorar a experiência do cliente, mantendo a privacidade e a segurança dos dados.
3. Uma mudança de mentalidade do paciente para o consumidor, porque os pacientes agora têm mais informações para exigir um serviço de qualidade.
4. A falta de personalização, já que algumas organizações de saúde não possuem ferramentas para atender tantas demandas.
5. Problemas administrativos, como faturamento incorreto, longos tempos de espera e dificuldade de agendamento de consultas.
6. Atraso na adoção de tecnologia, em comparação com outras indústrias.

As inovações da Atento para esta indústria

Para enfrentar esses desafios, a Atento desenvolveu uma [abordagem](#) baseada em três pilares:

- **Fluência omnichannel:** garantindo uma comunicação perfeita em todos os canais, permitindo que os pacientes interajam com os profissionais de saúde da maneira que melhor lhes convier.
- **Agentes Compassivos:** Profissionais treinados lidam com cada interação com empatia e respeito, construindo confiança e melhorando a experiência geral do paciente.



- **Automação orientada por dados:** usando dados do paciente e análises avançadas, a Atento automatiza tarefas rotineiras e personaliza as interações, simplificando a jornada do cliente e fortalecendo as conexões com os profissionais de saúde.

Impacto na indústria

A integração das soluções da Atento tem mostrado resultados notáveis:

- Uma melhoria na taxa de conversão, até 47%
- Aumento do nível de satisfação com o atendimento ao cliente, chegando a 79%.
- Gestão ágil e eficaz com média de 258 segundos.

Estudo de caso: Visão holística do paciente com o consumidor no centro

A implementação dessa abordagem permitiu que uma [empresa farmacêutica líder no México](#) aumentasse as vendas de seus produtos e superasse seus KPIs, por meio do monitoramento eficiente das operações.

Resumindo:

- Foi implementada uma mudança no foco do atendimento ao cliente para um modelo orientado a vendas.
- Foi possível monitorar o cumprimento de seus KPIs com o uso de relatórios avançados com o apoio do Performance Manager da Atento.
- A implementação da tecnologia Avaya permitiu uma comunicação mais fluída.
- A ferramenta de gestão de pessoal, Verint, proporcionou flexibilidade de horários para o call center, otimizando a força de trabalho.
- A solução de CRM da Atento otimizou o atendimento ao cliente inbound e outbound.
- [A tecnologia da Leviathan](#) permitiu uma análise de dados aprimorada.

Sinergia entre o atendimento ao paciente e a experiência do cliente

A integração das soluções da Atento aos serviços médicos ajuda a preencher a lacuna entre o atendimento ao paciente e a experiência do cliente. Essa sinergia permite que as organizações de saúde ofereçam às pessoas acesso conveniente aos cuidados, uma vez que podem acessar facilmente serviços médicos, como agendamento de consultas ou atendimento por telemedicina.

A tecnologia avançada permite o uso seguro dos dados do paciente, para que os profissionais de saúde possam adaptar seus serviços às necessidades individuais de cada um, contribuindo para uma experiência de atendimento mais personalizada. Em suma, ao alavancar soluções inovadoras e insights derivados da análise de dados, as empresas de saúde podem melhorar continuamente seus serviços para ficar à frente das necessidades e expectativas de seus pacientes.

Com essas inovações, a Atento não apenas melhora os resultados de saúde, mas também fortalece a fidelidade do paciente, estabelecendo um novo padrão de excelência na experiência do cliente de saúde.

"Na Atento, estamos redefinindo o relacionamento com o cliente em todos os setores por meio de soluções inovadoras que criam experiências envolventes e humanizadas. No campo da saúde, onde a confiança e a lealdade dos pacientes são cruciais, nossa proposta se destaca pela combinação única de



tecnologia de ponta e profissionalismo de nossos agentes. Esta fórmula vencedora permite que os profissionais de saúde ofereçam uma experiência excepcional e transformadora aos seus pacientes, aumentando sua satisfação e fidelidade", disse Pablo Sánchez, Diretor de Marketing e Diretor da ESG da Atento.

Sobre a Atento

A Atento é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios ("CRM BTO") na América Latina e uma das principais provedoras mundiais. A Atento também é uma das principais fornecedoras de serviços de CRM de nearshoring BTO para empresas que operam nos Estados Unidos. Desde 1999, a empresa desenvolveu seu modelo de negócios em 17 países, empregando aproximadamente 110.000 pessoas. A Atento, que atende a mais de 400 clientes, oferece uma ampla gama de serviços de CRM BTO por meio de vários canais. A maioria dos clientes da Atento são empresas multinacionais líderes nos setores de telecomunicações, serviços bancários e financeiros, saúde, varejo e governo. Nos últimos anos, a empresa foi reconhecida por sua excelência por vários analistas globais do setor, incluindo Everest, Gartner, Frost & Sullivan e ISG. A Forbes reconheceu a Atento como uma das 100 melhores empresas para trabalhar na Espanha em 2023, enquanto o Great Place to Work® nos classificou continuamente como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar em todo o mundo. Também fomos reconhecidos como a 1ª empresa do setor em todo o mundo a conquistar a Certificação ISO 56002 de Gestão da Inovação, que mantemos por quatro anos consecutivos. Para mais informações, visite www.atento.com