

ATENTO

Transformando Negócios por Meio de **Soluções** **Consultivas de BTO**

Como a Atento Impulsiona a Transformação
de CX e a Eficiência Operacional





Índice

- Introdução
- De BPO a BTO: A Abordagem Consultiva
- Aprimorando a CX por Meio de Insights Baseados em Dados e Tecnologia
- Redução de Custos Operacionais: Uma Abordagem Holística de TCO
- A Presença Global e a Expertise da Atento
- Exemplos Reais: Transformação Consultiva em Ação
- Conclusão: Desbloqueando Todo o Potencial da CX com BTO

Introdução

À medida que as empresas enfrentam demandas de clientes cada vez mais complexas, simplesmente terceirizar tarefas operacionais já não é suficiente para manter uma vantagem competitiva. O mercado em evolução exige soluções que não apenas otimizem as operações, mas também impulsionem a transformação e a inovação. É aqui que entra o modelo de Business Transformation Outsourcing (BTO) da Atento, redefinindo o BPO tradicional por meio de uma abordagem **consultiva que aprimora a experiência do cliente (CX), reduz o Custo Total de Propriedade (TCO) e acelera a transformação dos negócios.**

De BPO a BTO: A Abordagem Consultiva

A evolução de Business Process Outsourcing (BPO) para **Business Transformation Outsourcing (BTO)** baseia-se em um modelo consultivo proativo. Enquanto o BPO normalmente se concentra na prestação de serviços rentáveis e na execução tática, o BTO muda o foco para uma parceria estratégica, onde a Atento se torna o parceiro de escolha para guiar o cliente ao longo de todo o ciclo de sua transformação de CX. Desde a descoberta e o design até a implementação, oferecendo modelos de negócios inovadores e baseados em resultados que maximizam o valor dos negócios enquanto otimizam o Custo Total de Propriedade (TCO).

Diferenças Principais:



As soluções de BPO focam em tarefas quanto o BTO reduz o Custo Total de Propriedade (TCO) por meio da transformação de processos, análise aprofundada e inteligência artificial, entre outras tecnologias, incluindo tecnologias proprietárias.



Os contratos de BPO frequentemente envolvem uma relação tática de nível intermediário, enquanto o BTO **aprimora a relação estratégica de negócios mais ampla.**



O modelo de BTO da Atento é baseado em Consultoria de CX que avalia e projeta jornadas do cliente, impulsionando melhorias operacionais e de satisfação do cliente. Ao adotar essa abordagem consultiva, os clientes obtêm uma **estratégia de transformação holística**.

Aprimorando a CX por Meio de Insights Baseados em Dados e Tecnologia

No centro do modelo de BTO da Atento está a capacidade de aproveitar dados de clientes em tempo real para gerar insights acionáveis. Isso significa ir além das métricas tradicionais, como o tempo médio de atendimento (AHT), para focar na melhoria da experiência do cliente como um todo. As ferramentas avançadas impulsionadas por **inteligência artificial (IA)** da Atento e as capacidades de **task mining** desempenham um papel crucial aqui.



AI

O AI Studio da Atento está na vanguarda da criação de experiências transformadoras para o cliente por meio da aplicação inteligente da IA. Ao combinar chatbots de IA, análise de voz e algoritmos de aprendizado de máquina, o AI Studio permite que a Atento ofereça soluções automatizadas que não apenas gerenciam **grandes volumes de interações com clientes**, mas também **proporcionam experiências personalizadas em escala**. Essa tecnologia capacita as empresas a antecipar as necessidades dos clientes, oferecer mensagens consistentes e otimizar interações em tempo real, resultando em tempos de resposta mais rápidos, redução de custos operacionais e maior satisfação do cliente.

As capacidades do AI Studio da Atento se estendem ao processamento de linguagem natural (NLP), análise de sentimentos e modelagem preditiva, permitindo que os clientes **obtenham insights mais profundos sobre o comportamento e as preferências dos clientes**. Ao aproveitar essas ferramentas, as empresas podem continuamente refinar suas estratégias de atendimento e melhorar a entrega de serviços, tornando o AI Studio um componente essencial para alcançar a excelência operacional e gerar resultados empresariais mensuráveis.





Automação

A automação desempenha um papel vital na simplificação das operações e no aumento da eficiência. Ao integrar a automação de processos robóticos (RPA) e a automação de fluxos de trabalho, a Atento automatiza tarefas e processos repetitivos, liberando os agentes para se concentrarem em atividades de maior valor que exigem um toque humano. A automação permite **transições suaves entre interações digitais e humanas, garantindo que os clientes recebam um suporte consistente em todos os canais**. Essa abordagem não apenas melhora a resolução na primeira chamada, mas também ajuda as empresas a alcançar economias substanciais por meio da otimização de custos e alocação de recursos.



Task Mining

Ao utilizar task mining, a Atento pode identificar ineficiências nas interações com os clientes e sugerir a **automação ou o redesenho de processos para garantir operações mais eficientes**.

Ao utilizar a tecnologia para impulsionar o mapeamento da jornada do cliente e a análise dos pontos de contato, a Atento garante que a CX dos clientes não seja apenas consistente, mas também **continuamente otimizada, ajudando-os a se manterem à frente da concorrência**.

Redução de Custos Operacionais: Uma Abordagem Holística de TCO

Um benefício crítico da transição de BPO para BTO é a capacidade de reduzir o Custo Total de Propriedade (TCO). A abordagem consultiva da Atento identifica áreas onde os custos operacionais podem ser otimizados por meio da tecnologia, **reduzindo a necessidade de mão de obra enquanto melhora a qualidade e a eficiência dos processos.**

Desdobramento das Economias de TCO:

**Ano 1
to 2**

Ganhos rápidos focam na consolidação de IVR, adoção de canais digitais e aumento da deflexão de chamadas por meio de soluções de copiloto de IA, gerando economias imediatas de até 15%.



Economias mais profundas são realizadas por meio de task mining, automação avançada e IA, resultando em reduções adicionais em KPIs operacionais básicos, como AHT, carga de trabalho dos agentes, etc., além de melhorar os resultados de negócios e a satisfação do cliente (CSAT).

**Ano 1
to 2**

De acordo com a Deloitte, empresas que adotam modelos de terceirização orientados por consultoria experimentam até **30-40% de melhoria na produtividade** e uma **redução de 15-30% no TCO**, o que está alinhado com os próprios resultados da Atento, como demonstrado pela implementação de revisões de processos de CX e integração de RPA.





A Presença Global e a Expertise da Atento: **Entregando em Escala**

Um dos diferenciais do modelo de BTO da Atento é a sua capacidade de aproveitar uma presença global para fornecer às empresas acesso a um vasto pool de talentos, expertise na indústria e soluções escaláveis. Com presença em mercados chave, incluindo América Latina, EUA e Europa, a Atento tem a capacidade de apoiar os clientes em escala global, ao mesmo tempo que oferece soluções localizadas.

Vantagens da Presença Global da Atento:



Escalabilidad: A Atento pode rapidamente aumentar ou reduzir as operações para se adaptar às flutuações na demanda dos negócios, especialmente durante as temporadas de pico (como o quarto trimestre para varejo e e-commerce).



Alineación Cultural: Como líder no mercado latino-americano, a Atento oferece suporte multilíngue e interações com clientes culturalmente relevantes, o que é crucial para empresas que estão se expandindo para novos mercados.

Ao combinar essa expertise global com um conhecimento profundo em setores como saúde, telecomunicações e serviços financeiros, a Atento assegura que cada solução seja **adaptada às necessidades específicas de cada cliente.**

Exemplos Reais: Transformação Consultiva em Ação

O modelo de BTO da Atento foi implementado com sucesso em diversos setores, impulsionando melhorias de CX e eficiência operacional.



Estudo de Caso 1:

Companhia de Seguros de Saúde

Ao adotar uma abordagem consultiva de BTO, uma importante companhia de seguros de saúde conseguiu aumentar a produtividade em 8,6% com o uso de análise de voz impulsionada por IA e treinamento digital de qualidade.



Estudo de Caso 2:

Empresa Imobiliária

Para uma empresa imobiliária global, a solução de BTO da Atento resultou em uma redução de 16,4% no TCO ao aumentar a produtividade com soluções de IA e automatizar mais de 43% das interações com os clientes, permitindo que os agentes se concentrassem em tarefas de maior valor.

Esses exemplos destacam a capacidade da Atento de gerar valor transformador por meio de uma combinação de [consultoria](#), [tecnologia de IA](#) e [otimização de processos](#).

Descubra como a abordagem consultiva da Atento transformou as empresas para alcançar resultados excepcionais. [Visite nosso site para](#) se aprofundar em nossa metodologia BTO e descobrir como podemos promover mudanças significativas para sua organização.

Conclusão: Desbloqueando Todo o Potencial da CX **com BTO**

A abordagem consultiva de BTO da Atento redefine a maneira como as empresas enxergam a terceirização. Ao ir além da execução tática e abraçar a transformação dos negócios, a Atento ajuda os clientes não apenas a alcançar metas operacionais, mas também a superar as expectativas dos clientes. Com foco em consultoria de CX, integração de IA e transformação operacional, a Atento entrega resultados tangíveis que **impulsionam resultados empresariais positivos e excelência em CX**.

Pronto para transformar seu negócio? Entre em **contato com a Atento** para explorar como nossas soluções de BTO podem desbloquear novas oportunidades de crescimento e eficiência operacional.

Fontes:

1. Deloitte Insights: "The Future of Outsourcing: Business Transformation through Innovation"
2. McKinsey & Company: "Leveraging Automation to Transform Customer Experience"
3. Atento Case Studies and Internal Data (Slide references)