

ATENÇÃO

# Experiência do cliente

Chave para a transformação digital  
Soluções Digitais para Negócios Digitais



# Conteúdo



## Página

1. A importância da transformação digital focada na experiência do cliente	01
2. O impacto da Transformação Digital em diferentes setores	02
<b>Setor Financeiro:</b> como as soluções digitais estão impulsionando sua transformação	02
<b>Seguros:</b> Soluções digitais específicas do setor	03
<b>Comércio eletrônico e varejo:</b> inovação digital, experiência do cliente e personalização.	03
O papel da transformação digital no Setor da Saúde	04
3. A estratégia da Atento para a transformação digital em indústrias-chave	06



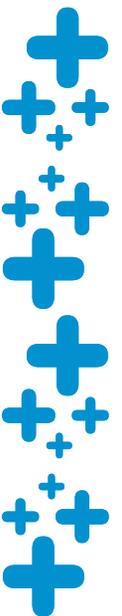
## A importância da transformação digital focada na experiência do cliente



A transformação digital tornou-se um diferencial importante para empresas que buscam **se manter competitivas em um mercado em constante evolução**. Neste artigo, exploramos **como a digitalização está impactando vários setores**, oferecendo soluções específicas que respondem aos desafios específicos de setores como Finanças, Seguros, Varejo, Comércio Eletrônico. Compartilharemos com você como a adoção de novas tecnologias pode transformar a experiência do cliente, melhorar a eficiência operacional e gerar resultados mensuráveis para as organizações.



Automação, inteligência artificial e análise de dados em tempo real estão revolucionando a maneira como as empresas operam, permitindo que elas não apenas otimizem processos, mas também **antecipem as necessidades dos clientes**, forneçam respostas mais rápidas e personalizem seus serviços. A transformação digital não é apenas uma tendência, é uma estratégia essencial para se manter à frente da curva.



ATENÇÃO

# O impacto da Transformação Digital em diferentes setores

A transformação digital está mudando profundamente o cenário de diversos setores, cada um enfrentando desafios e oportunidades únicos em seu caminho para a digitalização. Vamos rever alguns dos mais proeminentes.



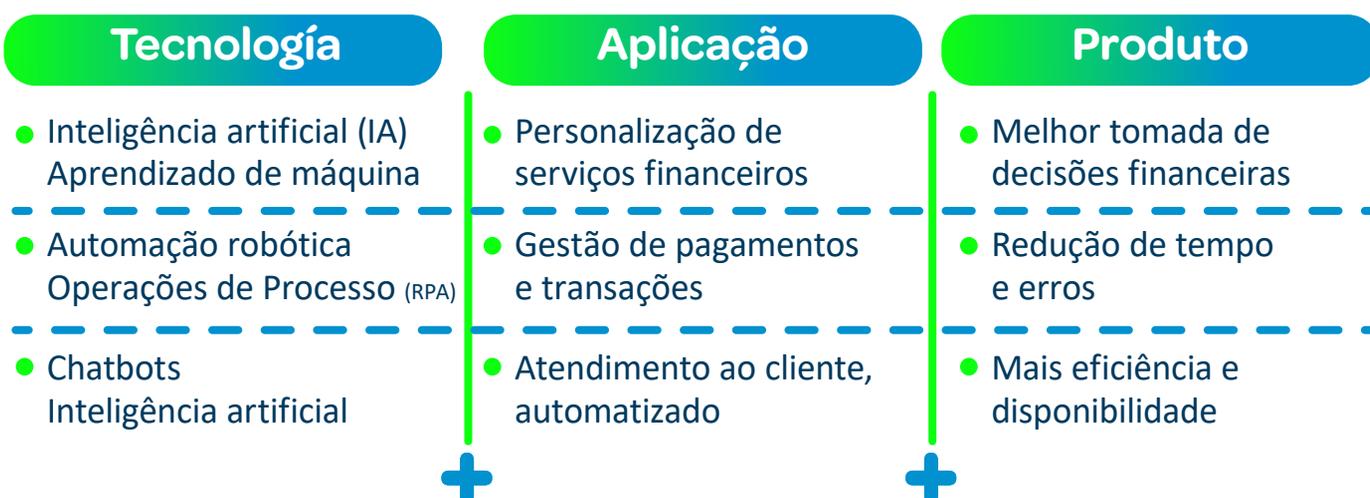
## Setor financeiro: impulsionando a transformação

### Automação de 30% dos processos bancários

As soluções de automação permitem que tarefas repetitivas em instituições financeiras, como gerenciamento de pagamentos e consultas de clientes, sejam executadas sem intervenção humana, reduzindo tempo e erros.

A adoção de tecnologias como a inteligência artificial tem permitido que bancos e instituições financeiras ofereçam serviços mais personalizados e eficientes, reduzindo significativamente o tempo de resposta e melhorando a experiência do cliente

## Soluções Digitais no Setor Financeiro



## Seguros: soluções digitais específicas

A transformação digital permitiu maior agilidade na gestão de sinistros, personalização de apólices e análise de risco no setor de seguros.

### Redução de até 50% no tempo de processamento de sinistros:

Graças à automação e inteligência artificial. As seguradoras estão usando a Inteligência Artificial para melhorar a avaliação de riscos, enquanto a automação permite que grandes volumes de sinistros sejam processados em menos tempo.

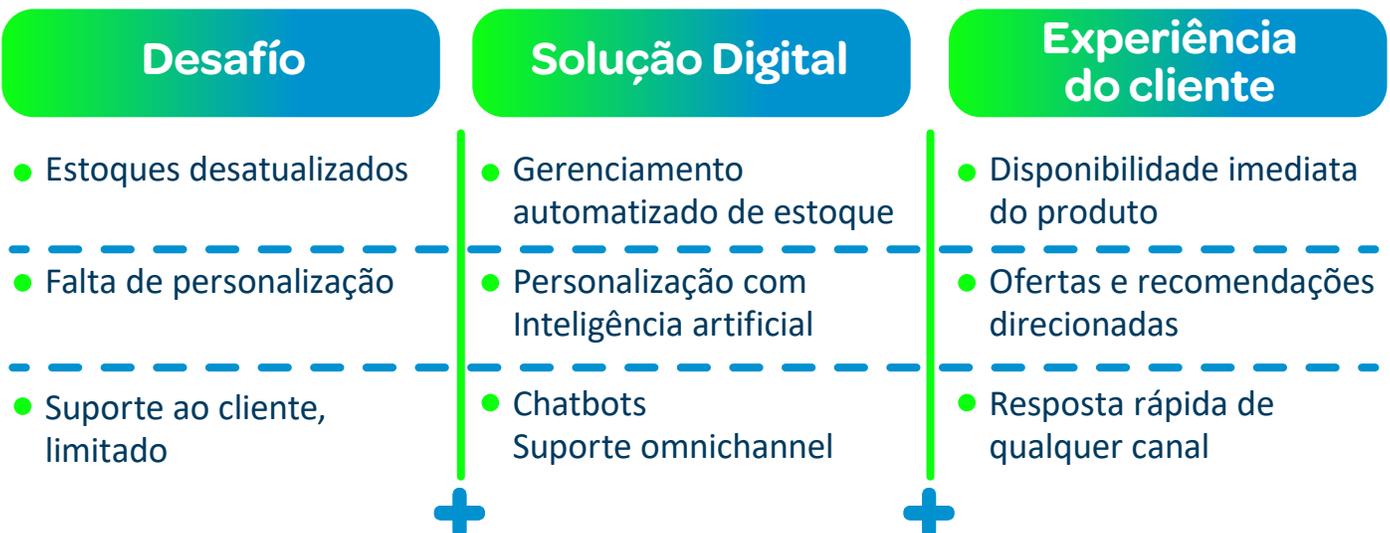


## E-commerce e Varejo: inovação digital, experiência do cliente e personalização.

### 40% dos consumidores preferem interagir com chatbots

Uma vez que oferecem respostas rápidas e eficazes, o que melhora a experiência de compra e reduz os custos de serviço.

O setor de varejo tem sido um dos mais impactados pelas soluções digitais, com foco na melhoria da experiência do cliente e na personalização das interações por meio de soluções omnichannel, por exemplo:



## O papel da transformação digital no setor de saúde

O setor de saúde está experimentando a digitalização com a automação de processos administrativos e melhorando a experiência do paciente. As soluções digitais permitem otimizar a gestão de consultas, o acesso à informação médica e a interação com os pacientes, conseguindo um atendimento mais eficiente e personalizado.



### Redução de 30% no tempo de espera para consultas médicas

A automação na gestão de consultas e o uso de IA no setor de saúde permitiram reduzir o tempo de espera para consultas, o que melhora a experiência do paciente.

Além disso, a telemedicina e o diagnóstico assistido por IA permitem que os pacientes acessem consultas médicas de qualquer lugar, enquanto a IA facilita diagnósticos mais rápidos e precisos.

# ATENÇÃO

Notavelmente, **muitos outros setores também estão aproveitando soluções digitais** para melhorar a eficiência operacional, simplificar processos e oferecer uma experiência mais personalizada a seus clientes. Na tabela a seguir deixamos alguns exemplos de como eles estão vivenciando sua evolução digital.

Indústria	Solução digital	Exemplo de uso
Logística e transporte	<ul style="list-style-type: none"><li>● Automação</li><li>● Inteligência artificial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Otimize as rotas de entrega e reduza o consumo de combustível.</li><li>▶ Rastreamento de remessas em tempo real.</li><li>▶ Otimização de estoque.</li></ul>
Telecomunicações	<ul style="list-style-type: none"><li>● Chatbots</li><li>● Assistentes virtuais</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Resolva problemas técnicos sem intervenção humana.</li><li>▶ Melhore a satisfação do cliente</li><li>▶ Reduza os tempos de espera.</li></ul>
Turismo e hotelaria	<ul style="list-style-type: none"><li>● Soluções baseadas em Inteligência Artificial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Reservas automatizadas: recomendações e atividades de acomodação personalizadas.</li></ul>
Manufatura	<ul style="list-style-type: none"><li>● Uso de robôs colaborativos (cobots)</li><li>● IA em processos industriais</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Automação de linha de produção</li><li>▶ Otimização da cadeia de suprimentos e produção</li><li>▶ Melhora a qualidade do produto</li><li>▶ Reduza o desperdício</li></ul>
Consultoria e Serviços Profissionais	<ul style="list-style-type: none"><li>● Automação de gerenciamento de projetos</li><li>● Advanced analytics</li><li>● Plataformas colaborativas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Otimizando o trabalho remoto</li><li>▶ Gerenciando equipes distribuídas globalmente</li><li>▶ Melhore a colaboração e a produtividade</li></ul>

## A estratégia da Atento para a transformação digital em setores-chave

A transformação digital requer não apenas a adoção de novas tecnologias, mas uma estratégia abrangente que permita às empresas redesenhar seus modelos operacionais e melhorar a experiência do cliente.

**A Atento liderou essa mudança por meio de sua evolução para o Business Transformation Outsourcing (BTO), uma abordagem que vai além do BPO tradicional. Essa estratégia oferece às empresas a capacidade de transformar seus processos internos e externos, impulsionando a digitalização abrangente que melhora a eficiência operacional e a interação com o cliente.**

Graças à sua capacidade de integrar soluções de **automação inteligentes**, projetadas para otimizar tarefas repetitivas e de baixo valor, liberando recursos humanos que podem se concentrar em áreas estratégicas, a Atento combina soluções como **inteligência artificial, automação robótica de processos e análise avançada** de dados para que as empresas possam antecipar as necessidades dos clientes e tomar decisões com base em informações precisas e em tempo real. Aqui estão alguns exemplos de nossos clientes:

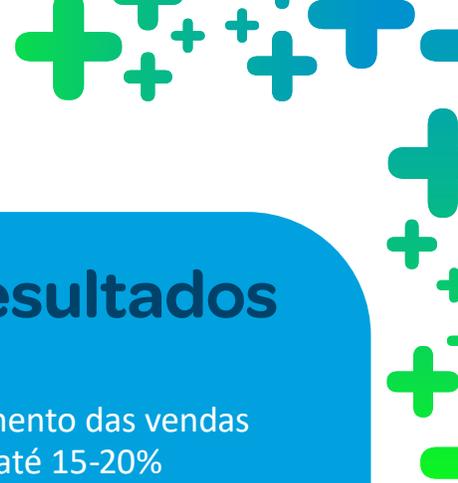
### Desafio 1

Um banco estava enfrentando desafios para gerenciar com eficiência os processos de **integração e venda cruzada de novos clientes**.

**Solução:** Implementamos uma abordagem baseada em tecnologia para automatizar o processo de integração de contas e otimizar upsells, usando inteligência artificial e automação para melhorar a eficiência.

### Resultados:

- Redução do tempo de processamento de pedidos em até 40%
- Aumento da satisfação do cliente entre 20-30%



## Desafio 2

Durante a pandemia, o fechamento de lojas físicas afetou severamente as vendas desta importante loja de varejo.

**Solução:** Uma estratégia omnichannel foi criada para integrar consultores virtuais que lidavam com consultas e pedidos online. Além disso, implementou automação para rastreamento de pedidos em lojas físicas e digitais.

## Resultados

- Aumento das vendas em até 15-20%
- Reduziu o tempo de resposta ao cliente em mais de 30%

Os recursos de próxima geração da **Atento** incluem:

- ▶ **Automação do atendimento ao cliente:** Por meio de chatbots e assistentes virtuais com inteligência artificial, as empresas podem oferecer um atendimento contínuo e personalizado, sem aumentar os custos.
- ▶ **RPA em processos internos:** automatizar tarefas administrativas, como gerenciamento de dados e processamento de transações, melhora a produtividade e reduz as margens de erro.
- ▶ **Análise avançada de dados:** aproveitar o poder dos dados para melhorar a tomada de decisões e oferecer experiências mais personalizadas e relevantes ao cliente.

Com essa estratégia, a Atento está ajudando as empresas a transformarem suas operações e se manterem à frente em um ambiente cada vez mais digital.



# ATENTO



Para fazer do seu negócio a próxima história de sucesso, entre em contato conosco, será um prazer fazer parte da sua evolução digital

---

**Contato:**

 <https://atento.com/pt>

 Atento