



Atento apresenta portfólio de soluções no Ciab Febraban 2016

- Companhia destaca sua oferta completa de soluções para bancos, financeiras e seguradoras.
- Com forte atuação digital, empresa demonstrará como prover a melhor experiência a consumidores do segmento

SÃO PAULO, 21 de Junho de 2016 – A Atento, líder mundial em gestão de clientes e especialista em processos de negócios (CRM/BPO), marcará presença na 26ª edição do Ciab FEBRABAN, maior evento de tecnologia para o mercado financeiro da América Latina, que acontece de 21 a 23 de junho, na capital paulista. Na ocasião, a companhia contará com um espaço exclusivo, dedicado à apresentação da sua oferta de soluções voltadas ao mercado financeiro e empresas focadas em proporcionar a melhor jornada de relacionamento a consumidores.

Com uma história de quase duas décadas de trabalho em parceria com os principais bancos, instituições financeiras e seguradoras, a Atento vem atuando com bastante sucesso em Vendas, Trade Marketing, Atendimento ao Cliente, Back Office, Gestão de Reclamações e Suporte Técnico, entre outras. Vale destacar a solução de Cobrança Avançada, responsável por cerca de 10% do faturamento atual da empresa.

“O setor financeiro é um dos mais importantes pilares da economia global e um dos mais impactados pela transformação digital e pelas mudanças no perfil dos consumidores. Com isso, um dos maiores desafios é criar formas mais eficientes de oferecer produtos financeiros, ao mesmo tempo em que garantimos a segurança na transferência de informações, com menores custos e a satisfação do consumidor final”, afirma o Diretor-Executivo de Estratégia e Marketing da Atento.

Com uma abordagem consultiva para a definição da melhor estratégia de interação, a Atento conta com estudo do perfil de cada cliente, pesquisas de mercado, indicadores e processos para prover a melhor jornada de relacionamento. Além disso, dispõe de uma plataforma *omnichannel*, incluindo desde atendimento pessoal até por meios digitais, garantido a mobilidade, a interatividade e a resolutividade do atendimento.

“Desenvolvemos aplicações e conectamos empresas a seus clientes para realização de diversas transações. Para isso, estamos estruturados para aprimorar processos e implantar tecnologias, provendo inovação, produtividade e eficiência às empresas na era digital”, destaca Noronha.

Conheça todas as soluções da Atento disponíveis para as empresas do setor financeiro:

Crédito

Atua em todo o ciclo de relacionamento, integrando processos de maneira eficiente e sistemática, incluindo análise de crédito e fraude, formalização e gestão de contratos, vendas, cobrança e suporte técnico. Trabalha com todos os tipos de concessão de crédito, tendo ampla experiência em consignado, auto, CDC e imobiliário.

Seguros

Constrói relacionamentos baseados na confiança, garantindo eficiência, qualidade e agilidade. A solução para seguros integra áreas de negócios e de retaguarda das seguradoras e abrange toda a cadeia de valor, incluindo vendas, gestão da reclamação, administração de políticas, back office e cobrança.



Back Office

Oferece gestão eficiente de serviços administrativos e de suporte, aumentando a rentabilidade. A solução contempla automatização de atividades rotineiras e repetitivas, com gestão de informação e processos volumosos. Disponibiliza, ainda, ferramentas como o software de Workflow BPM, Workload e ECM - Electronic Content Management.

Vendas

Integra e realiza gestão de vendas com o canal mais adequado para cada oferta: telefone, SMS, chat, e-mail, vídeo atendimento, ou hotsite. A solução contempla todas as fases do processo, ampliando negócios e oferecendo a melhor experiência, ao menor custo, com gestão em tempo real, que permite melhor controle operacional e mais agilidade.

Atendimento ao Cliente

Gerencia toda a jornada de relacionamento, por meio de múltiplos canais. Com gestão de contatos receptivos e ativos, transforma a central de relacionamento em instrumento de fidelização e retenção. Além disso, fornece estratégias de cross e up selling, consideradas valiosas fontes de renda adicional aos negócios.

Cobrança Avançada

Oferece os melhores resultados, independente da fase de atraso. Por meio de uma solução completa, apoia companhias na recuperação efetiva do crédito, com múltiplos canais de relacionamento, ferramentas e processos. Com estrutura operacional e de inteligência centralizada, a solução Atento permite obter a maior recuperação, com menor custo.

Suporte Técnico

Realiza gestão dos processos de suporte técnico, para garantir a resolução já na primeira interação, promovendo maior satisfação do cliente e evitando custos. Com um ponto de contato único e cumprindo os níveis de serviço (SLAs), resolve problemas, concede informação técnica, sana dúvidas sobre instalação, uso e manutenção de produtos/serviços e gerencia as tarefas de campo e centros de reparo.

Gestão da Reclamação

Oferece abordagem e execução estratégica para a prevenção, recepção, análise e tratamento de reclamações em todos canais e níveis de complexidade. Foco na redução de queixas e mitigação de recorrências, bem como no aumento da satisfação, por meio de gestão de conhecimento, integração multicanal centrada no comportamento do cliente e processos especializados que vão desde a realização de pesquisas à Speech Analytics.

Trade Marketing

Com inteligência para potencializar o negócio, promove a integração de canais e tecnologias que geram melhores experiências para os consumidores no PDV, de acordo com o perfil e as características de cada canal. A partir de uma abordagem consultiva, define a melhor estratégia multicanal para cada situação - Vendas, Atendimento ao Cliente, Pesquisa, Monitoria de Qualidade e Merchandising.



Meios de Pagamento

Conta com processos diferenciados e atuação em toda a cadeia de valor de emissores e credenciadoras. Com base em inteligência de dados, automação e múltiplos canais de relacionamento, atua com foco em vendas, análise de crédito, utilização, fidelização e gestão de recebíveis de cartões, proporcionando rentabilidade da carteira de emissores e credenciadoras, e a melhor experiência para portadores e estabelecimentos.

Sobre Atento

A Atento é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e processos de negócios (CRM / BPO) na América Latina e um dos três maiores provedores mundiais com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio em 14 países e emprega mais de 160 mil funcionários. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais. Seus clientes são empresas multinacionais líderes em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, varejo e administração pública, entre outros. As ações da Atento são negociadas sob o símbolo ATTO NYSE (New York Stock Exchange). Em 2015, foi reconhecida como um dos 25 melhores locais de trabalho multinacionais do mundo pelo Great Place to Work. Para mais informações, acesse www.atento.com.br.

Informações à Imprensa

imprensa@atento.com.br | (11) 3779-0947

A4&Holofote Comunicação

(11) 3897-4122

Priscilla Tavollassi - priscillatavollassi@a4eholofote.com.br

Tel.: (11) 3897 4125 Cel.: (11) 97152-7689

Elisa Zaghen – elisazaghen@a4eholofote.com.br

Tel.: (11) 3897-4143 Cel.:(11) 99917-3921