

ATENTO

São 90 mil postos de trabalhos geridos, em 95 Centros de Relacionamento. A cada 10 minutos, acumulamos 10.000 horas de atendimento ao cliente em canais humanos e digitais. Líderes na América Latina, atendendo às maiores empresas em diferentes setores, incluindo: telecomunicações, finanças, saúde, varejo, governo, born-digital, entre outras.

Segundo a Atento, a Solução teve uma importância muito grande no processo de transformação e automação, pois a operação era descentralizada, com muitas rotinas manuais que resultavam em falta de padrão na condução dos processos e, conseqüentemente, erros operacionais.

A Solução trouxe:

Padronização / Agilidade / Produtividade e contribuiu para redefinições estratégicas sob o ponto vista de processos para nossos clientes.

Alguns dos principais resultados foram:

- ✓ Redução de 70% do prazo de solução
- ✓ Redução de 52% das reclamações de clientes

“Além do aprendizado em si, ter feito parte de um projeto transformador, enriqueceu meu background e fez do Projeto um Case de sucesso e vitrine para visita de diversos clientes.”

Jarbas Salustiano

Gerente Comercial, Atento.

“Como todo Projeto de transformação, tivemos desafios e lições aprendidas, mas os impactos certamente foram minimizados, devido a grande parceria e expertise da Intolabs. Foi um trabalho de muitos meses que evoluiu de forma importante a cada fase, gerando resultados.” Jarbas.

*Dados coletados em Agosto/2020.