



## **Embratel lança solução de contact center para pequenas e médias empresas**

*Atendimento Fácil entrega central de atendimento em Nuvem dimensionada para as demandas de PMEs e já configurada para oferecer a melhor experiência de interação com os clientes*

A **Embratel** anuncia o lançamento do Atendimento Fácil, uma solução inovadora que configura de forma personalizada uma central de atendimento em Nuvem em pequenas e médias empresas (PMEs), de acordo com a necessidade dos negócios. A novidade é baseada no Amazon Connect, serviço de contact center omnichannel da Amazon Web Services (AWS), da Embratel e oferece serviço de voz integrado, além de ferramentas automatizadas e dinâmicas para que PMEs proporcionem experiências de assistência elevadas.

“A Embratel sempre busca ampliar seu portfólio para que estabelecimentos de todos os tamanhos e segmentos tenham acesso a tecnologias que apoiem na digitalização de suas operações. A nova solução é mais uma iniciativa para levar inovação ao mercado”, afirma Mário Rachid, Diretor-Executivo de Soluções Digitais da Embratel. “Agora, negócios de menor porte também poderão aprimorar as interações com seus clientes, com contatos mais profissionais”.

As PMEs têm uma significativa contribuição para o crescimento econômico do Brasil e desempenham um papel importante na geração de empregos e na inovação. No entanto, elas tinham dificuldade em investir em soluções de contact center, mesmo diante da necessidade por parte dos clientes de um atendimento mais profissional. Entre os entraves estavam falta de conhecimento técnico para gerenciar uma central de relacionamento, além da percepção de que o pequeno tamanho dos negócios seria um impeditivo. O Atendimento Fácil, da Embratel, surge justamente para desmistificar a complexidade e abrir caminho para uma experiência enriquecedora com os clientes.

Com pagamento mensal fixo, a contratação da oferta é feita diretamente pelo site da Embratel. A partir disso, uma equipe especializada da Embratel coleta informações sobre o negócio e as demandas das PMEs para dimensionar a entrega desejada. Após a análise dos dados, a central é implementada com alto grau de personalização.

O Atendimento Fácil configura canais de voz com número de telefone já incluído e possibilita discagens ativas e receptivas. Uma Unidade de Resposta Audível (URA) pode ser implementada, oferecendo até cinco opções personalizadas de mensagens. Isso viabiliza uma comunicação mais ágil com o cliente, apresentando um menu de opções que podem ser selecionadas através de teclas numéricas no telefone. Até três perfis de atendentes podem ser configurados, além de mensagens automáticas de boas-vindas, de espera e de horário de atendimento.

As empresas são capazes de acompanhar e analisar todos os atendimentos por meio de uma interface digital unificada e automática. Por meio da aplicação, é possível controlar a central de forma intuitiva, gerenciando os fluxos de trabalho, os atendentes e os roteamentos de chamadas em um só lugar. Dashboards automáticos com diversas métricas permitem buscas avançadas de informações, categorização de contatos de forma automatizada e relatórios detalhados diários para que gestores possam coordenar da melhor forma as iniciativas. Além de consultas de relatórios em tempo real, a

solução também armazena dados históricos. A partir das informações analisadas, ajustes nas estratégias de comunicação podem ser implementados.

“Estabelecimentos que não investem em contact center geralmente têm uma comunicação fragmentada e ineficiente com os clientes. Sem uma plataforma digital de atendimento, o gerenciamento das interações e a manutenção de um histórico consistente não é possível, o que resulta na insatisfação dos consumidores e na perda de vendas. Com o Atendimento Fácil, as PMEs melhoram a experiência nas interações e a eficiência operacional, ampliando a fidelidade da clientela”, diz o executivo.

O lançamento do Atendimento Fácil reforça o compromisso da Embratel em fornecer soluções digitais versáteis e completas para empresas de todos os portes e segmentos do mercado. Para mais informações, acesse: [www.embratel.com.br/solucoes-de-ti/atendimento-facil](http://www.embratel.com.br/solucoes-de-ti/atendimento-facil)

### **Sobre a Embratel**

A **Embratel** é um dos principais fornecedores de serviços de TI e Telecom do Brasil. É uma habilitadora da transformação digital de empresas de todos os segmentos e líder em telecomunicações com sua infraestrutura de alto nível. A Embratel fornece soluções como Cloud Computing, Data Center, Segurança, Internet das Coisas, Professional Services, Conectividade e Colaboração, Omnichannel, Automação Robótica de Processos, transmissão de dados, vídeo, Internet, telefonia celular e fixa corporativa, longa distância nacional e internacional, além de uma série de outras soluções para apoiar o mercado empresarial na sua jornada de crescimento na nova economia digital. Atuando no desenvolvimento, implementação e gestão de soluções convergentes, a Embratel é amplamente reconhecida pela entrega de serviços de excelência com foco na experiência dos clientes. A Embratel faz parte da Claro e mais informações estão disponíveis no site [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br)