



## **Embratel implementa solução Omnichannel na Afinz para otimizar a experiência dos clientes**

*Solução integra 210 agentes de atendimento em uma única plataforma em Nuvem, tornando a jornada do cliente da Afinz ainda mais rápida e eficaz*

**São Paulo, 02 de dezembro de 2024** – A [Embratel](#) anuncia o fornecimento da solução Omnichannel Embratel, uma central inteligente de atendimento baseada em Nuvem, para a Afinz, plataforma de soluções financeiras que atua há mais de 30 anos no mercado. Por meio da tecnologia implementada, a Afinz está integrando 210 agentes de atendimento – ambientes digitais de contato – em duas centrais para tornar a interação com os clientes ainda mais rápida e eficaz.

A solução Omnichannel Embratel utiliza roteamento inteligente e possibilita atendimento via telefone, chat, e-mails, SMS, WhatsApp e outras Redes Sociais, com funcionalidades avançadas e discadores. O projeto da Afinz conta também com URA (Unidade de Resposta Audível), serviços de voz (0800 e Serviço de Número Único – SNU), Data Center, *Softphone* (software que permite realizar chamadas telefônicas pelo computador) e integração com sistemas de CRM (*Customer Relationship Management*).

“A solução aprimora a experiência dos clientes com sistema que possibilita uma integração total dos ambientes de atendimento”, afirma Raquel Possamai, Diretora-Executiva da Embratel para Mercado Financeiro. De acordo com a executiva, a tecnologia fornece suporte preciso e rápido, com orientações aos colaboradores para que possam indicar as melhores e mais personalizadas respostas, criando uma jornada de atendimento conectada e fluída. “Além disso, por estar alocada em Nuvem, nossa solução proporciona alta escalabilidade e flexibilidade com adaptação garantida a possíveis mudanças de demandas ou expansão dos negócios”, diz.

A iniciativa disponibiliza múltiplos canais de atendimento aos clientes da Afinz, de forma personalizada. Dessa forma, é possível manter um relacionamento ativo com eles, pois podem escolher por onde querem interagir com a empresa e continuar as conversas independentemente do canal utilizado inicialmente. Por ser integrada com sistemas de CRM, a solução identifica as preferências de interação de cada consumidor e personaliza o canal de interesse conforme cada etapa da conversação. Assim, a Afinz consegue reunir em uma única base de dados todas as informações necessárias para ter uma visão completa das demandas de seus clientes.

“A Solução de Omnichannel Embratel automatiza os atendimentos e permite uma melhor gestão de todas as etapas de interação, avaliando chamadas e conversas por meio de gravações, históricos e relatórios disponibilizados em tempo real”, informa Cláudio Yamaguti, CEO da Afinz. De acordo com o executivo, dessa forma, a tecnologia implementada pela Embratel possibilita que a Afinz tenha maior controle e monitoramento de toda a sua operação, que funciona de forma remota. “Somos parceiros de longa data de serviços de telefonia, conectividade, segurança e Wi-Fi da Embratel. Agora, com a solução de Omnichannel, estamos ampliando nosso relacionamento para inovar com o uso de tecnologias que nos ajudam a gerar experiências cada vez melhores para os nossos clientes”, diz.

A iniciativa realizada na Afinz foi implementada com tecnologia Omnichannel da Genesys. “Em um cenário cada vez mais digitalizado, rapidez e eficácia são requisitos fundamentais para garantir a satisfação e a fidelidade dos clientes”, afirma Amanda Andreone, Country Manager da Genesys. Por essa razão, segundo a executiva, é necessário investir em tecnologias avançadas e soluções integradas, que atendam às expectativas crescentes do mercado corporativo e proporcionem uma experiência superior ao cliente com inovação. “Estamos muito felizes por fazer parte desse projeto tão importante, que está transformando o atendimento da Afinz de forma inovadora”, diz.

Além dos recursos de tecnologia e conectividade, os serviços de telefonia fornecidos pela Embratel para a Afinz ficam hospedados em Data Center da Embratel, contando com operação e suporte técnico especializado para esta plataforma. O fornecimento da solução Omnichannel para a Afinz reforça o compromisso da Embratel em oferecer soluções completas e personalizadas para empresas de diferentes setores. Para mais informações, acesse: <https://www.embratel.com.br/customer-experience/omnichannel>

## **Sobre a Embratel**

A [Embratel](https://www.embratel.com.br) é um dos principais fornecedores de soluções digitais 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](https://www.embratel.com.br)

## **Sobre a Afinz**

A Afinz é uma plataforma de soluções financeiras, tecnológicas e de cuidado para pessoas físicas e empresas de todos os portes, com tradição de mais de 30 anos. Em 2020, passou a atuar como banco múltiplo, mas sem deixar de lado o DNA de cooperação e inovação, com o qual se transformou em um ecossistema que conecta clientes e desenvolve projetos personalizados.

Com foco em parcerias e no uso de novas tecnologias, consegue ir além dos bancos tradicionais e de fintechs, ajudando os clientes desde o planejamento até a execução de serviços e produtos. No amplo portfólio, que vai de A a Z, estão cartões de crédito, investimentos, seguros, programas de benefícios, antecipação de recebíveis, financiamentos, entre uma série de outras opções. Afinz. Juntos fazemos mais.

Para mais informações, visite o site: <https://afinz.com.br/>