



Embratel implementa solução Omnichannel no C6 Bank

Nova estrutura integra pontos de atendimento em uma única plataforma em Nuvem e usa recursos de Business Intelligence e Analytics para transformar a jornada dos clientes

A **Embratel** anuncia a implementação no C6 Bank da solução Omnichannel Embratel, uma central inteligente de atendimento baseada em Nuvem. Com a nova estrutura, o banco aprimora o atendimento aos milhões de clientes que acessam seus serviços.

Com foco em *Customer Experience (CX)* e na otimização de negócios, o projeto desenvolvido com a solução Omnichannel Embratel concentra atendimento via telefone com funcionalidades avançadas e discadores, além de contar com tecnologias de *Analytics*, URA (Unidade de Resposta Audível), serviços de voz e de Data Center. A solução destaca-se, também, por funcionar de forma integrada com o sistema de CRM (*Customer Relationship Management*) do C6 Bank para maior eficiência e aumento de produtividade. Com isso, as preferências de cada cliente são levadas em conta antes de um contato ou de uma nova interação.

“O Omnichannel é uma evolução do conceito de *Contact Center* por contar com inovações como Inteligência Artificial”, afirma Raquel Possamai, Diretora-Executiva da Embratel para Mercado Financeiro. A executiva explica que a solução ajuda empresas a alcançar níveis de excelência em suas interações com os clientes ao explorar a interface unificada, a gestão e o controle em tempo real dos indicadores de atendimento. “A performance empresarial e a capacidade de inovar aumentam quando múltiplos canais de atendimento atuam de forma integrada”, diz.

A solução da Embratel facilita as interações, pois não há necessidade de reiniciar a coleta de dados de uma conversa para a outra. Dessa forma, com o histórico dos clientes, os operadores podem realizar consultas e se prepararem para solucionar e responder rapidamente as dúvidas, sempre de maneira personalizada.

A nova estrutura tecnológica utiliza recursos de *Analytics* para fornecer relatórios e históricos de relacionamento em tempo real. Em um banco de dados com *Business Intelligence*, a solução realiza o monitoramento e a análise da qualidade do atendimento ao cliente. As informações geradas pela solução podem ser utilizadas para proporcionar uma melhor gestão das operações, assim como para aprimorar a jornada de aprendizado da equipe de atendimento.

O projeto foi implementado com tecnologia Omnichannel da Genesys, parceira estratégica de longa data da Embratel. “Estamos muito entusiasmados em contribuir, em parceria com a Embratel, para um case que traz avanços importantes para a jornada de atendimento de um dos principais neobanks do país”, afirma Amanda Andreone, Country Manager da Genesys. Segundo a executiva, ao adotar uma abordagem multicanal, é possível alcançar um aumento substancial na personalização do atendimento aos clientes, elevando a experiência a um novo patamar.

O fornecimento da solução Omnichannel para o C6 Bank 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** 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