



**ALVARIA<sup>®</sup>**

Reshaping Customer Experience<sup>™</sup>



# Software altamente evoluído de experiência do cliente e engajamento da força de trabalho

A Alvaria oferece maior inteligência e eficiência para soluções otimizadas de experiência do cliente (CX) e de engajamento da força de trabalho que são escaláveis, resilientes e seguras com velocidade e precisão pontual.

## Destaques da Empresa

Data de Lançamento da Alvaria  
2021

Originalmente fundada em  
1973

Funcionários  
+ DE 1.600

Parceiros  
200

## Equipe de Liderança

Jeff Cotten  
CHIEF EXECUTIVE OFFICER

Christie Babalis  
SVP, GENERAL COUNSEL

Frank Ciccone  
CHIEF REVENUE OFFICER

Jacques Greyling  
CHIEF OPERATIONS OFFICER

Michael Gruet  
CHIEF FINANCIAL OFFICER

Darryl Kelly  
CHIEF STRATEGY OFFICER

Jeff Laretti  
CHIEF CUSTOMER OFFICER

Gary Levy  
SVP, GLOBAL CHANNELS & ALLIANCES

Jim Pafford  
SVP, R&D

Colleen Sheley  
SVP DE MARKETING GLOBAL



Em um mercado cada vez mais competitivo, dominado pelas expectativas dos clientes, as empresas não podem mais confiar operações críticas de experiência do cliente a nada menos do que a melhor tecnologia da categoria. A satisfação do cliente é a chave para a retenção e o sucesso contínuo de lealdade vitalícia para as principais marcas em todos os setores e verticais. É preciso um parceiro de negócios experiente e qualificado que forneça as melhores soluções de engajamento do cliente e da força de trabalho para permitir que as empresas forneçam o tipo de atendimento que os clientes atuais esperam.

Pesquisas mostram que 79% dos clientes entrevistados acham que a experiência que uma empresa proporciona é tão importante quanto seus produtos ou serviços.<sup>1</sup>

De atendimento de voz inbound e outbound e contatos baseado em texto a interações de autoatendimento digital orientadas por IA, os consumidores estão agora gravitando em direção a organizações que atendam a preferências individualizadas por conveniência, escolha e personalização. Da mesma forma, os agentes de hoje buscam maior flexibilidade e satisfação em suas vidas profissionais e priorizam empregadores que adotam ferramentas modernas, intuitivas e móveis para tornar as tarefas mais fáceis, envolventes e gratificantes.

A Alvaria ajuda as empresas a elevar a qualidade da experiência de seus clientes e reduzir a rotatividade de clientes com uma suíte completa de soluções de experiência do cliente e engajamento da força de trabalho, disponíveis em ambientes de nuvem, hospedados ou on-premises. A escolha é sua. A Alvaria tem ajudado os contact centers a alinhar perfeitamente suas pessoas, processos e objetivos para oferecer experiências singulares aos clientes.

Temos sucesso apenas quando nossos clientes são bem-sucedidos, o que significa que nossos objetivos são alcançados ajudando empresas

de nível mundial a atingir os seus. Do nosso compromisso com o desenvolvimento de produtos centrados no cliente ao suporte ao cliente e técnico responsivo, reconhecemos o impacto do atendimento ao cliente de qualidade em tudo o que fazemos.

Nossa equipe qualificada de serviços profissionais está por trás de cada implementação de software. Além disso, oferecemos encontros consultivos para adaptar uma solução para atender às necessidades e objetivos específicos dos negócios, bem como workshops para garantir que as organizações percebam o valor e os benefícios de otimização para melhorar a eficiência da administração, bem como a satisfação do agente e do cliente.



79%

dos clientes entrevistados acham que a experiência que uma empresa proporciona é tão importante quanto seus produtos ou serviços<sup>1</sup>

## Impulsionando a Fidelidade do Cliente por Meio do Desempenho Otimizado

Os clientes classificam de forma esmagadora a eficácia como o componente mais importante de um ótimo atendimento ao cliente<sup>2</sup>.

Agentes habilitados e engajados estão mais bem equipados para fornecer as resoluções rápidas e eficazes que os clientes esperam, enquanto as soluções de autoatendimento intuitivas permitem que os clientes encontrem respostas com rapidez e facilidade.

- **Aumente a satisfação do cliente.**  
Ofereça escolha de canal, forneça experiências omnicanais superiores, implemente campanhas de compliant outbound e garanta a qualidade em todas as experiências.
- **Mantenha os colaboradores engajados trabalhando de qualquer lugar.**  
Motive e capacite os colaboradores, ofereça agendamento de escalas flexível para atender às necessidades deles e da empresa, recompense e incentive o desempenho excepcional, melhore as opções de autoatendimento para agentes e forneça coaching, mentoria e treinamentos.
- **Melhore a eficiência operacional.**  
Melhore as taxas de conexão outbound, automatize o gerenciamento de listas e campanhas, mude transações simples e rotineiras para o autoatendimento e atenda às metas de SLA e KPIs de negócios.

## Soluções Confiáveis Líderes do Setor e Inovação Contínua

A Alvaria potencializa o contato com clientes e engajamento da força de trabalho para mais de 2 milhões de agentes em todo o mundo em mais de 80 países. Todos os dias, ajudamos as empresas a lidar com mais de 100 milhões de interações com clientes, com mais de 30 bilhões de interações por ano. Investimos 12 por cento em P&D anualmente e temos mais de 700 patentes mundiais ou patentes pendentes. Nosso compromisso com nossos clientes nos rendeu reconhecimento como fornecedora líder de soluções de engajamento de clientes e da força de trabalho para muitas das maiores e mais proeminentes empresas do setor.

### A Alvaria Inc:

- Conecta viajantes a agentes de atendimento ao cliente que representam as maiores companhias aéreas do mundo.
- Ajuda a garantir que os agentes certos estejam preparados na hora certa para ajudar os clientes a concluir transações nas principais instituições financeiras globais.
- Fornece suporte mundial para contact centers enterprise com pools de mais de 50 mil agentes ativos e automação sofisticada de autoatendimento.
- Consistentemente ganha o reconhecimento de analistas do setor e outros especialistas independentes, incluindo Gartner, Forrester, TMC, Customer Magazine, Frost & Sullivan e mais.

### Sede Corporativa e para as Américas

5 Technology Park Drive, Suite 9  
Westford, MA 01886  
TEL.: +1 877 258 0268

### Sede para Ásia-Pacífico e Oriente Médio

Marina Bay Financial Centre Tower 35000  
12 Marina Boulevard, Level 17  
Singapore 01898

### Fontes

1. Salesforce, State of the Connected Consumer, 2021
2. Aspect Customer Experience Index, 2020



4 dos 5  
principais bancos  
comerciais



8 dos 10  
principais  
provedores de  
telecomunicações



6 das 6  
principais  
companhias  
aéreas



4 das 5  
principais empresas  
de tecnologia



4 das 5  
principais empresas  
globais da Forbes

