

**PLATAFORMA**

**OMNICHANNEL**

**RESOLVA SEUS PROBLEMAS DE ATENDIMENTO  
COM UMA COMUNICAÇÃO UNIFICADA**

# ME MANDA PELO WHATSAPP



Você já notou que cada vez mais as pessoas dizem “me manda pelo WhatsApp”? Elas querem falar menos e escrever mais. E escrever quando querem, quando podem, quando dá. Querem aproveitar o tempo para resolver as coisas.

Durante o trabalho, em uma reunião, no mercado, no ônibus, nas horas de folga e até quando estão no banheiro. Não é verdade?

Essas pessoas são os seus clientes. Você precisa estar adaptado para disponibilizar um meio e se comunicar com eles da maneira que eles escolherem.

Muitas pessoas fogem do telefone e buscam respostas através das redes sociais, chat, entre outros. Ou você conhece alguém gosta de ligar para um 0800 para resolver alguma coisa?

Nós buscamos incessantemente resolver os problemas de comunicação. Neste documento você vai encontrar um jeito único e definitivo de integrar a comunicação da sua empresa por voz, mensagens de texto, redes sociais e e-mail. Continue lendo e surpreenda-se.

Marketing uTech Tecnologia

# A VEZ DO OMNICHANNEL

## AFINAL DE CONTAS, O QUE É OMNICHANNEL?

É um sistema que faz a unificação dos canais de atendimento da sua empresa para melhorar a experiência do cliente. Ou seja, ele faz você atender melhor e vender mais.

## POR QUE USAR OMNICHANNEL?



**AGILIDADE NO ATENDIMENTO**



**MELHORA A EXPERIÊNCIA PARA O CLIENTE**



**PERMITE ATENDIMENTO EM HOME OFFICE**



**INTERFACE UNIFICADA PARA ATENDIMENTO**



**MONITORAÇÃO EM TEMPO REAL**



**GRAVAÇÃO DE CHAMADAS**



**HISTÓRICO DE CONVERSAS E E-MAILS**



**GERA MAIS NEGÓCIOS**



**RELATÓRIOS GERENCIAIS DETALHADOS**

# PROBLEMAS ATUAIS DO ATENDIMENTO CORPORATIVO



**VOCÊ ESTÁ DEIXANDO DE ATENDER SEUS CLIENTES:** é a maior queixa das empresas e cada uma vai se virando como dá, quase nunca com a melhor opção. Algumas nem sabem que têm este problema. E você, sabe? Consegue medir o faturamento perdido?



**BAIXA VERIFICAÇÃO DAS REDES SOCIAIS DA EMPRESA:** é comum as empresas deixarem de responder mensagens no Facebook Messenger, no Instagram e no Twitter, por exemplo, simplesmente por não saber que têm alguma mensagem chegando por lá.



**OS SEUS COLABORADORES USAM CELULARES PARA ATENDER:** tanto faz se forem aparelhos fornecidos pela empresa ou particulares, pois o problema é o mesmo: o controle do atendimento está com eles e não com você gestor!



**CONTATOS NA MÃO DOS ATENDENTES:** quantas vezes você precisou do contato de um cliente que estava só no celular daquele colaborador que está indisponível no momento ou que saiu da empresa? Se você não passou por isso, provavelmente vai passar. A boa notícia é que dá para evitar esta situação!



**BRECHA PARA AÇÕES TRABALHISTAS:** se você não consegue controlar o horário de atendimento, qualquer colaborador pode alegar que trabalhava em horários não-autorizados sem receber hora extra. E ainda: ele tem como provar isso. Você não pode correr este risco.



**MUITA GENTE NÃO TEM CRÉDITO, MAS TEM WI-FI:** muitas pessoas não conseguem ligar para a sua empresa, mas podem enviar mensagens. Pense bem: você não pode perder uma oportunidade por não atender neste canal!

# SOLUÇÕES PARA SUA EMPRESA HOJE

VOCÊ QUE PRECISA SE ADAPTAR, NÃO O SEU CLIENTE.  
VEJA COMO A UTECH VAI AJUDAR A SUA EMPRESA:



**ATENDIMENTO COMPLETO EM UM ÚNICO LUGAR:** receba e atenda chamadas de voz, mensagens de texto, e-mails e fique com tudo gravado em um sistema só. Simples assim.



**LIVRE-SE DE APARELHOS CELULARES:** finalmente você vai conseguir evitar o uso dos celulares para seus atendimentos, e isto vai trazer tranquilidade em vários aspectos para sua empresa.



**PACOTE DE REDES SOCIAIS:** tenha um atendimento integrado de mensagens de WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Twitter, chat do seu site e até SMS.



**RESGATAMOS O ATENDIMENTO VIA E-MAIL:** sim, você consegue saber se o e-mail do cliente foi respondido, quando e por quem. E mais, você consegue saber se o cliente leu o seu e-mail.



**ARMAZENE TODOS OS CONTATOS E HISTÓRICOS:** tudo fica registrado no sistema, contatos, conversas, mensagens e e-mails. Você tem o controle.



**IDEAL PARA HOME OFFICE:** Trabalhar de casa já é realidade para muitas pessoas! Com a uTech você garante a sua operação rodando e tem controle total do que está acontecendo, em tempo real.



**RELATÓRIOS GERENCIAIS COMPLETOS:** aqui você encontra toda informação. Saiba o que foi tratado, quando e por quem. Acompanhe os atendimentos e os abandonos e aja para melhorar sua operação.



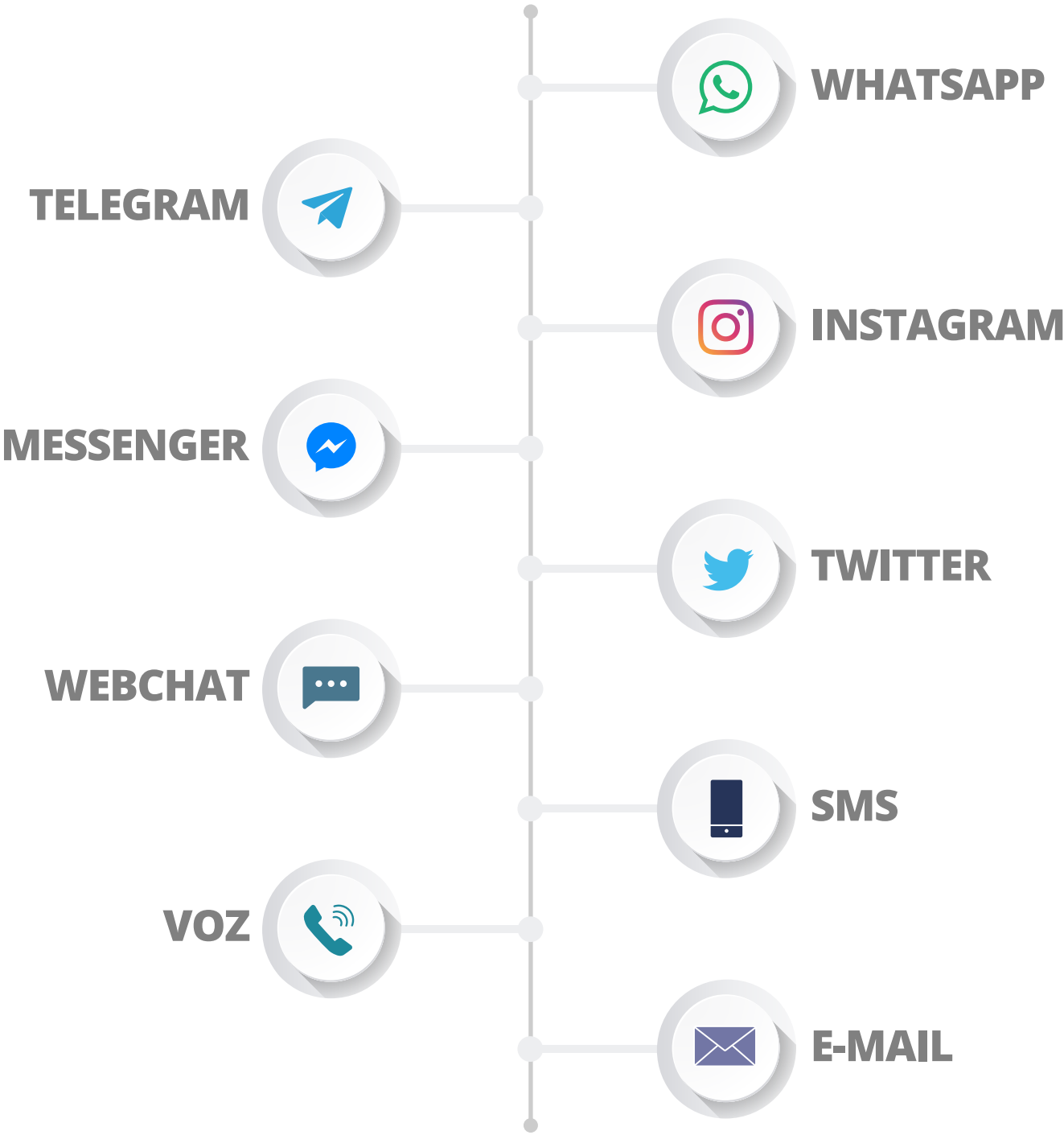
**UNIFORMIDADE DE INDICADORES:** os relatórios de filas possuem os mesmos indicadores. Assim você não precisa entender de diversos sistemas e encontra o que precisa sem ter que buscar em outra plataforma.



**SISTEMA CONSOLIDADO NO MERCADO:** baseada em um sistema utilizado por clientes de todo o Brasil e homologado pela Anatel, a plataforma omnichannel é um poderoso sistema de atendimento a clientes.

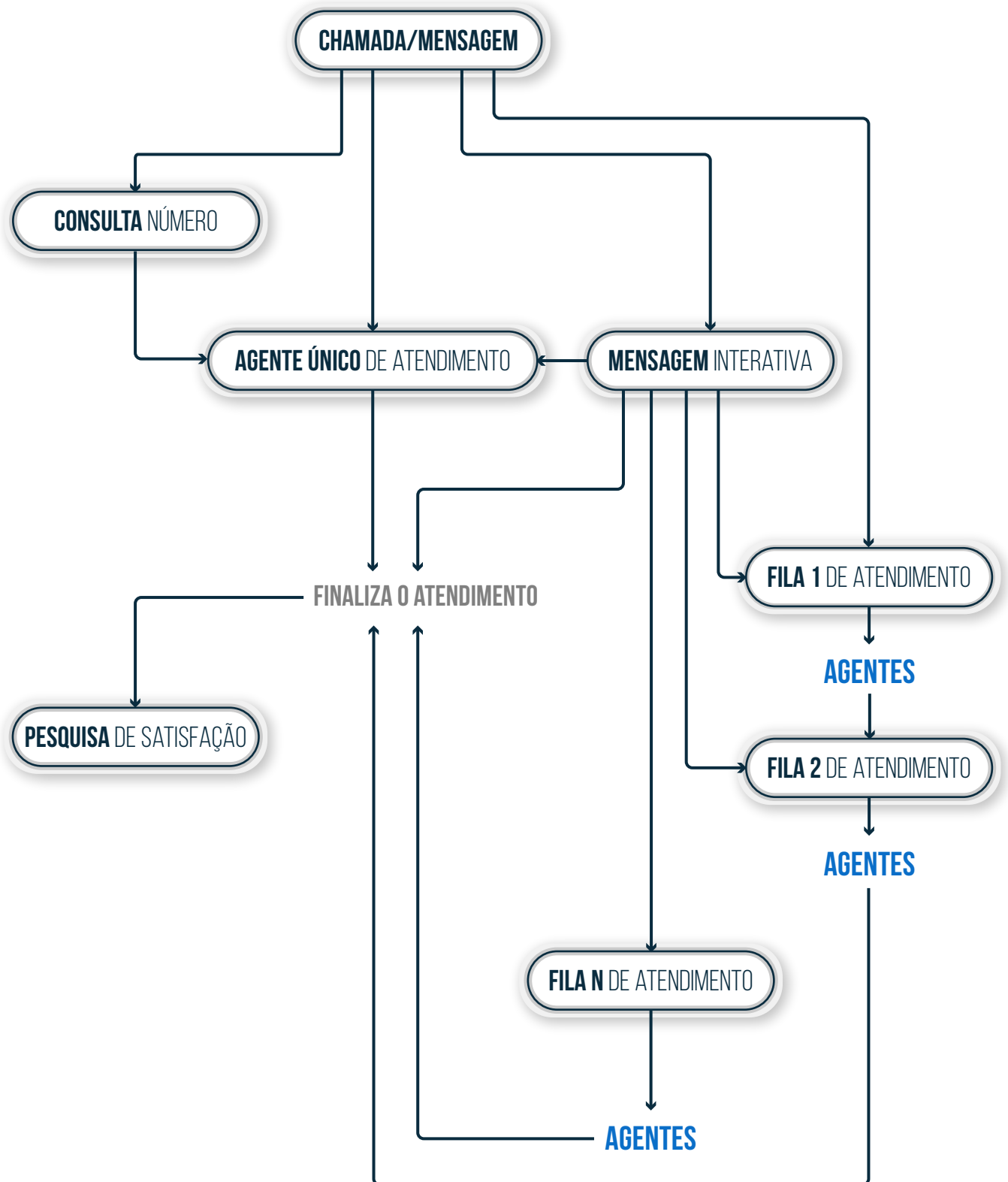
# INTEGRAÇÕES DA PLATAFORMA OMNICHANNEL

Na uTech, você conta com uma plataforma única para atender os principais tipos de comunicação do seu cliente.



# COMO FUNCIONA

## EXEMPLO DE FLUXOGRAMA DE OPERAÇÃO DA UTECH



# PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES PARA CADA PERFIL DE USO NA OPERAÇÃO:

## O SISTEMA

- Possui URA e filas de atendimento
- Permite criação de menus interativos
- Recebe chamadas, mensagens e e-mails
- Grava chamadas, mensagens e e-mails
- Distribui atendimentos em filas
- Encaminha da fila para os agentes
- Permite monitoração em tempo real
- Permite uso do número próprio no WhatsApp
- Conecta-se com suas redes sociais
- Gera pop-ups para os agentes
- Exibe scripts personalizáveis por fila
- Possui agenda unificada de cadastros
- Exibe últimas chamadas, mensagens e e-mails
- Gera relatórios completos de atendimento
- Envia notificações por e-mail
- Pode integrar com CRM e Helpdesk
- Possui API para integrações
- Pode ser integrado com tarifador
- Gera número de protocolos para voz e mensagens automaticamente
- Permite transferir o atendimento
- Permite enviar localização e compartilhar contatos
- Opcional: transcreve textos de áudios no chat

## O SUPERVISOR

- Cria o fluxo do atendimento
- Configura mensagens automáticas
- Ajusta os tempos para atendimento
- Determina filas para cada agente
- Controla os turnos por agente
- Monitora as filas em tempo real
- Monitora o estado dos agentes
- Escuta chamadas silenciosamente
- Lê mensagens em tempo real
- Acessa gravações e históricos
- Define prioridades de atendimento
- Cria os scripts de atendimento
- Cria mensagens padrão para respostas
- Cria as pausas do sistema
- Cria as classificações para os agentes
- Pode logar e deslogar agentes
- Pode acessar relatórios
- Pode ajustar configurações gerais

## O AGENTE

- Faz login automático nas filas
- Vê seu estado atual e tempo decorrido
- Recebe notificações
- Atende chamadas, mensagens e e-mails
- Gera e desliga chamadas
- Pode transferir atendimentos
- Envia e recebe mensagens, fotos, vídeos, áudios e documentos
- Controla suas pausas
- Tem período de pós-atendimento
- Classifica os atendimentos
- Pode ter acesso a históricos
- Acessa a agenda de contatos do sistema
- Adiciona comentários ao atendimento
- Usa interface web para trabalhar

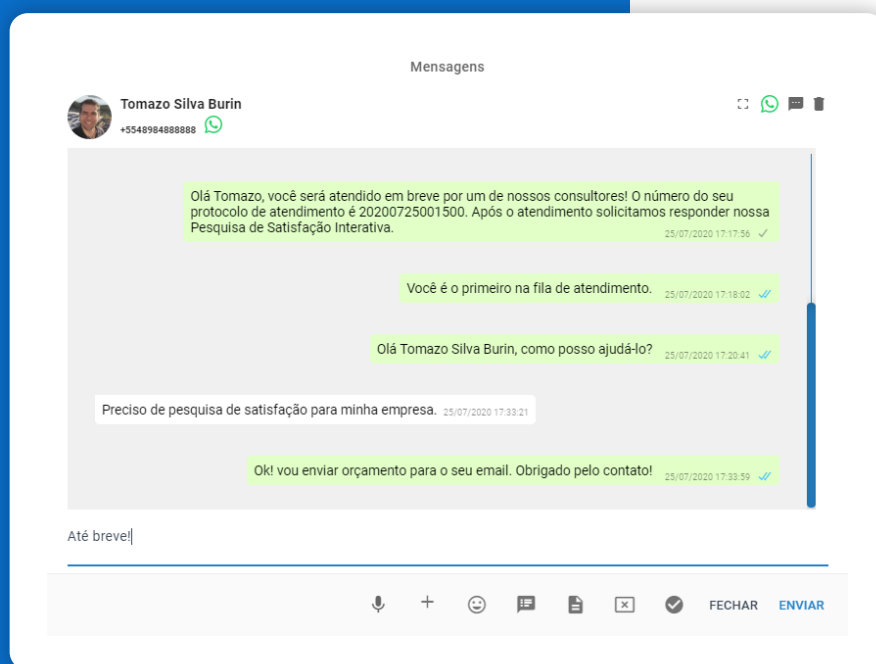
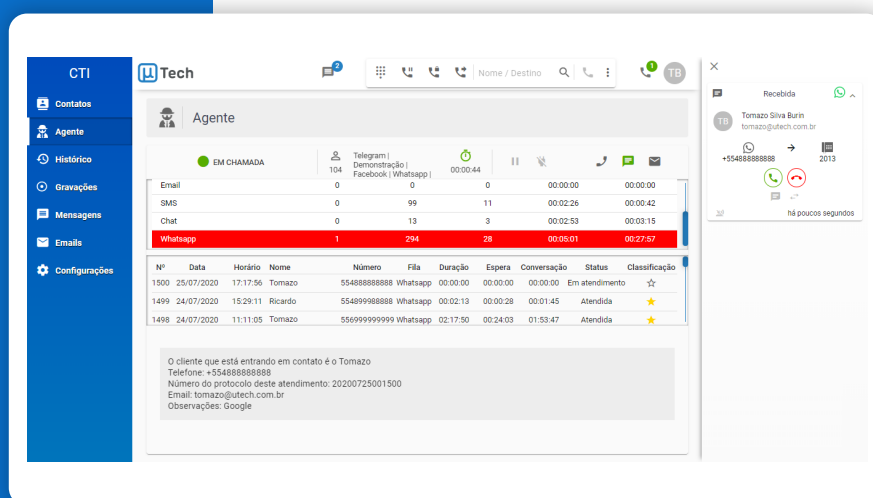


# SIMPLICIDADE E ROBUSTEZ

Com interfaces amigáveis e intuitivas, o sistema como um todo é fácil de configurar, fácil de treinar o colaborador, fácil de usar no atendimento e fácil para o gestor analisar a operação. Confira em alguns screenshots:

## INTERFACE DO AGENTE

Permite logar em múltiplas filas com um único login



## ATENDIMENTO UNIFICADO

Em uma mesma janela, várias redes sociais, SMS e chat

Monitoração: Agentes Estado: 2 selecionado(s) 5 selecionado(s) Procurar:

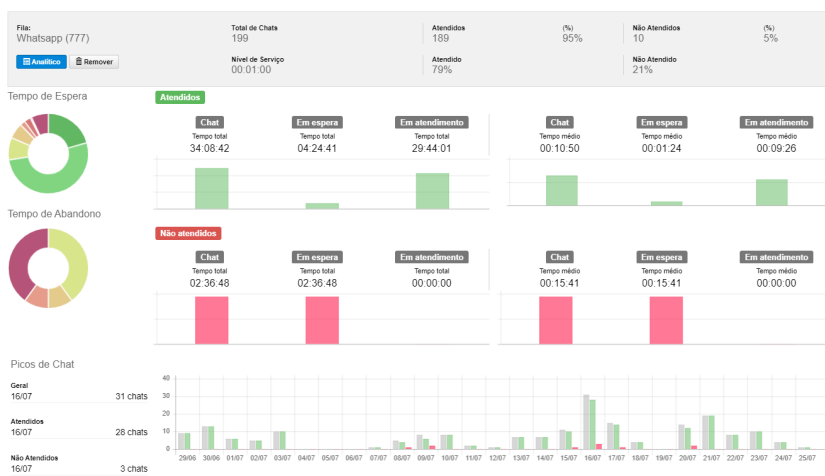
Agente	Nome	Filas	Estado	Chamadas	Emails	Chats	Duração
102	Washington da Silva	Telegram   Demonstração   Facebook   Whatsapp   Chat   SMS   Email	Disponível	0	0	0	00:00:32
103	André Sá	Suporte   Demonstração	Indisponível	0	0	0	-
104	Tomazo Burin	Telegram   Demonstração   Facebook   Whatsapp   Chat   SMS   Email	Em chamada	0	0	1	00:00:35
186	Ricardo Rayol	Comercial   Telegram   Demonstração   Facebook   Whatsapp   Chat   SMS   Email	Em pausa Pós Atendimento	0	0	0	00:02:35
209	Carlos Miguez	Telegram   Demonstração   Facebook   Whatsapp   Chat   SMS   Email	Disponível	0	0	0	25:21:14

## MONITORAÇÃO DOS AGENTES

Saiba o que cada um faz, a cada instante

## RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

Simplicidade e informações completas



### Totais



Pausa	Número de Pausas	Tempo Total	%	Tempo Médio
Almooço	359	216:54:50	73.26%	00:36:15
Café	11	00:01:50	0.01%	00:00:10
Banheiro	163	72:58:07	24.64%	00:26:52
Pós Atendimento	25	06:10:54	2.09%	00:14:50

Analisar

### Tomazo



Pausa	Número de Pausas	Tempo Total	%	Tempo Médio
Almooço	11	00:05:59	32.82%	00:00:33
Café	11	00:01:50	10.05%	00:00:10
Banheiro	5	00:10:25	57.13%	00:02:05

Turnos Analisar

### Carlos



Pausa	Número de Pausas	Tempo Total	%	Tempo Médio
Almooço	345	216:45:08	75.86%	00:37:42
Banheiro	144	68:59:02	24.14%	00:28:45

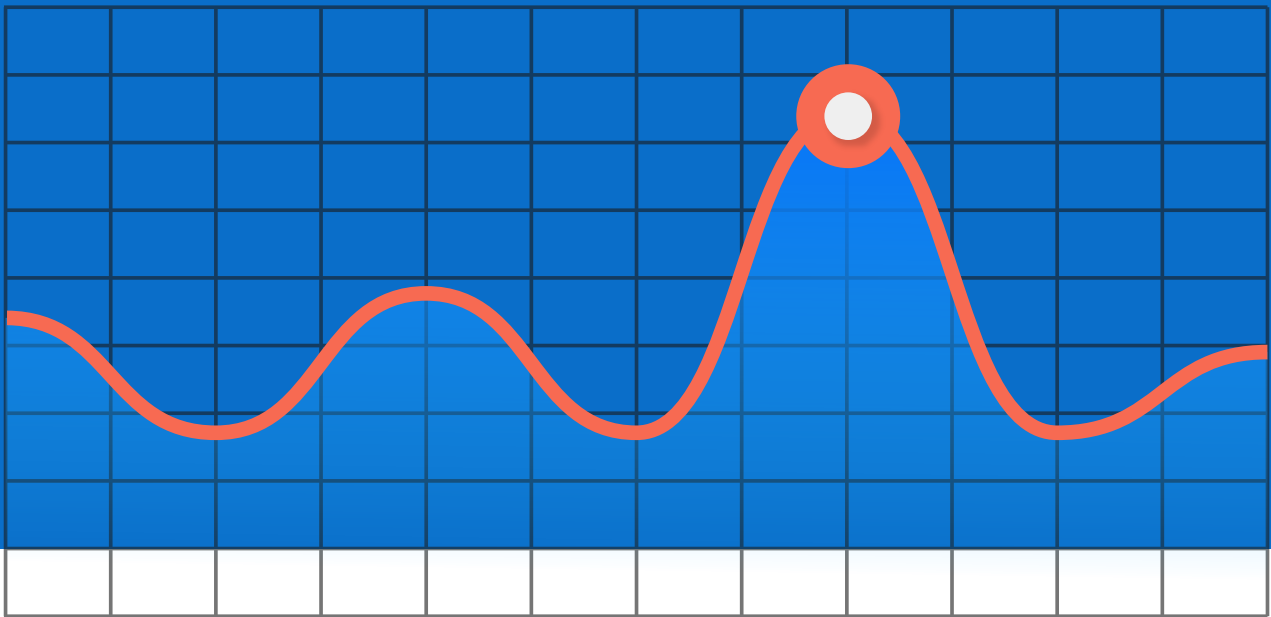
Turnos Analisar

## RELATÓRIO DE PAUSAS

Saiba como sua equipe distribui as pausas

# MÉTRICAS DOS RELATÓRIOS

## DE ATENDIMENTO



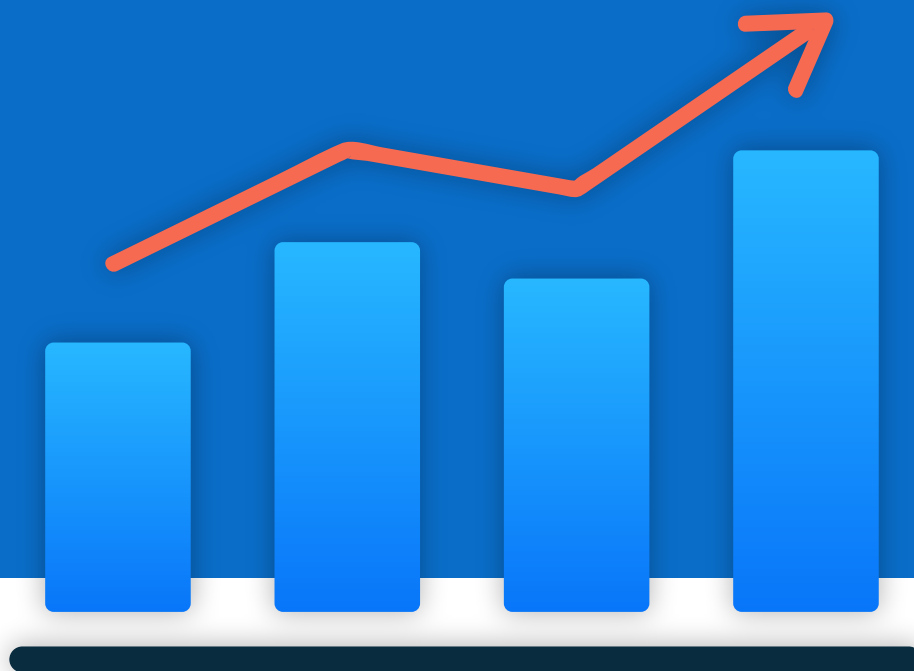
As métricas abaixo são idênticas nos relatórios das filas de chamadas de voz, filas de mensagens (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, WebChat do site e SMS) e filas de e-mail. Então, para simplificar, abaixo nos referimos às chamadas, mensagens e e-mails simplesmente como “Chamados”.

Algumas métricas disponíveis:

- Filtros por data, hora e filas
  - Quantidade e % de chamados atendidos
  - Atendimento do nível de serviço (SLA)
  - Picos de mês, dia e hora de recebimento de chamados
  - Criação de mailing através dos filtros
  - Total de chamados recebidos
  - Quantidade e % de chamados abandonados
  - Metas de tempos de atendimento configuráveis
  - Filtro de chamados por agente
  - Exportação para PDF e CSV
- 
- Tempos total e médio de chamados abandonados, incluindo tempo no sistema e em espera
  - Tempos total e médio de chamados atendidos, incluindo tempo no sistema, em espera e em atendimento
  - Detalhamento de cada atendimento, incluindo data, hora, agente, nº e nome do cliente, tempo total, tempo em espera e tempo de atendimento, se foi atendido ou abandonado, quem finalizou o atendimento (se foi o cliente, o agente ou se foi transferido), a classificação do atendimento, o áudio da chamada ou histórico do chat de atendimento, comentários do agente e número do protocolo do atendimento.

# OUTROS RELATÓRIOS

## DISPONÍVEIS



Alguns relatórios são nativos do sistema e outros podem ser licenciados à parte\*, conforme necessidade.

- Relatório de ramais
- Relatório de contas
- Relatório de chamadas
- Relatório de geolocalização
- Relatório de transferências
- Relatório de troncos
- Relatório de callback
- Relatório de gravações\*
- Relatório de URA\*
- Relatório de operadoras\*
- Relatório de mensagens\*
- Relatório de filas\*
- Relatório de chats\*
- Relatório de mensagens interativas\*
- Relatório de e-mails\*
- Relatório de agentes\*
- Relatório de pausas\*
- Relatório de classificações\*
- Relatório de integrações\*
- Relatório de acessos\*
- Relatório de vídeos\*
- Relatório de telemetria\*

# MAIS APLICAÇÕES PARA O GERENCIAMENTO E PROTEÇÃO DO SEU NEGÓCIO



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO NPS:** Este módulo permite você medir a qualidade do relacionamento com o seu cliente através do consagrado método Net Promoter Score (NPS). Pode utilizar pesquisa por voz, por mensagens ou por e-mail.



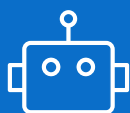
**INTEGRAÇÃO COM CRM E SISTEMAS DE HELPDESK:** Integre o seu sistema com o Salesforce, Pipedrive, Senior, Freshdesk, Movidesk e Zendesk para ter informações de chamadas e atendimentos diretamente no CRM/Helpdesk.



**API E WEBHOOKS PARA INTEGRAÇÕES:** Você pode personalizar a sua aplicação e integrar totalmente nossa plataforma ao seu sistema existente. Caso precise de ajuda, a uTech também pode personalizar serviços específicos para a sua empresa.



**MONITORAÇÃO E GRAVAÇÃO DE TELAS DE COMPUTADORES:** Grave as telas dos agentes automaticamente quando receberem alguma ligação ou sob demanda e tenha registros completos dos atendimentos.



**DISCADOR AUTOMÁTICO:** Gere campanhas de voz automáticas para otimizar o atendimento dos seus agentes. Temos discador preditivo, progressivo, preview e URA, que permitem você ligar para seus contatos como for mais conveniente para sua operação.



**CLASSIFICADOR DE CHAMADAS:** O uAnalytics evita que seus agentes recebam chamadas não produtivas, desligando ligações que caem em caixa postal, mensagens de operadora, números inválidos e outros fatores.



**CONTROLE DE ACESSO:** Aumente a segurança da sua empresa com o controle integrado da uTech e saiba quem circulou, em quais momentos, quantas vezes e até qual dispositivo utilizou para entrar. Pode ser integrado com videomonitoramento para ainda mais a segurança.

**WWW.UTECH.COM.BR**

