



PLATAFORMA

OMNICHANNEL

Principais Funcionalidades do Atendimento de WhatsApp

A uTech usa a integração Oficial com o WhatsApp. É o Whatsapp Business API

Esta integração oferece muito mais segurança para a sua empresa, pois há políticas específicas do grupo Meta para a prestação do serviço.

Usando uma integração pirata (não-oficial), sua empresa corre riscos, como por exemplo:

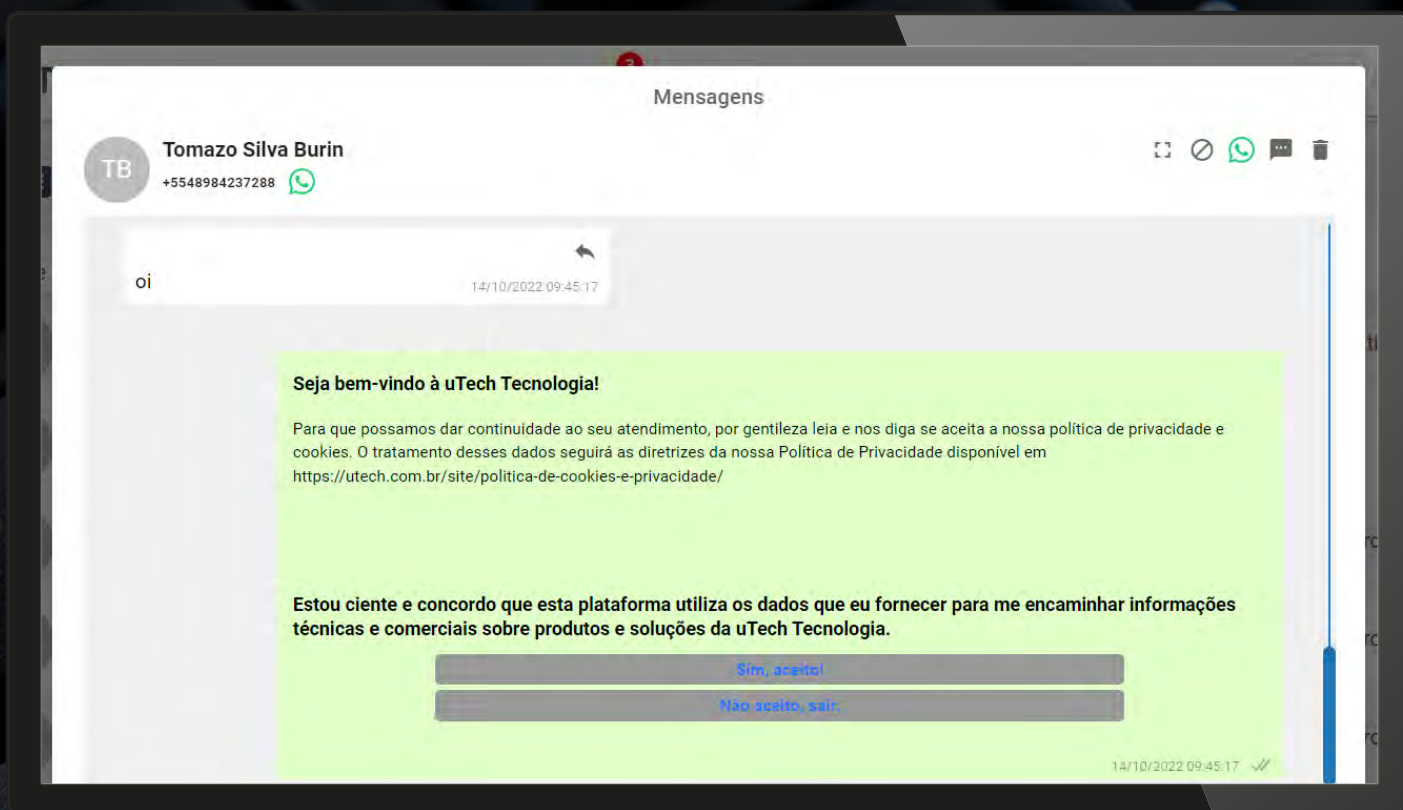
- Ter seu número banido do app pelo grupo Meta;
- O fornecedor do sistema pode ter acesso à todas informações trocadas pela sua empresa, incluindo dados sensíveis de clientes e fornecedores, como número de telefone, foto do perfil e recado do WhatsApp;
- Portanto, corre-se o risco de ser acionado judicialmente por não cumprir a LGPD;
- Ser acionado pelo WhatsApp por violar os Termos de Serviço;

Estas aplicações podem conter malwares e spywares nocivos à sua infraestrutura.

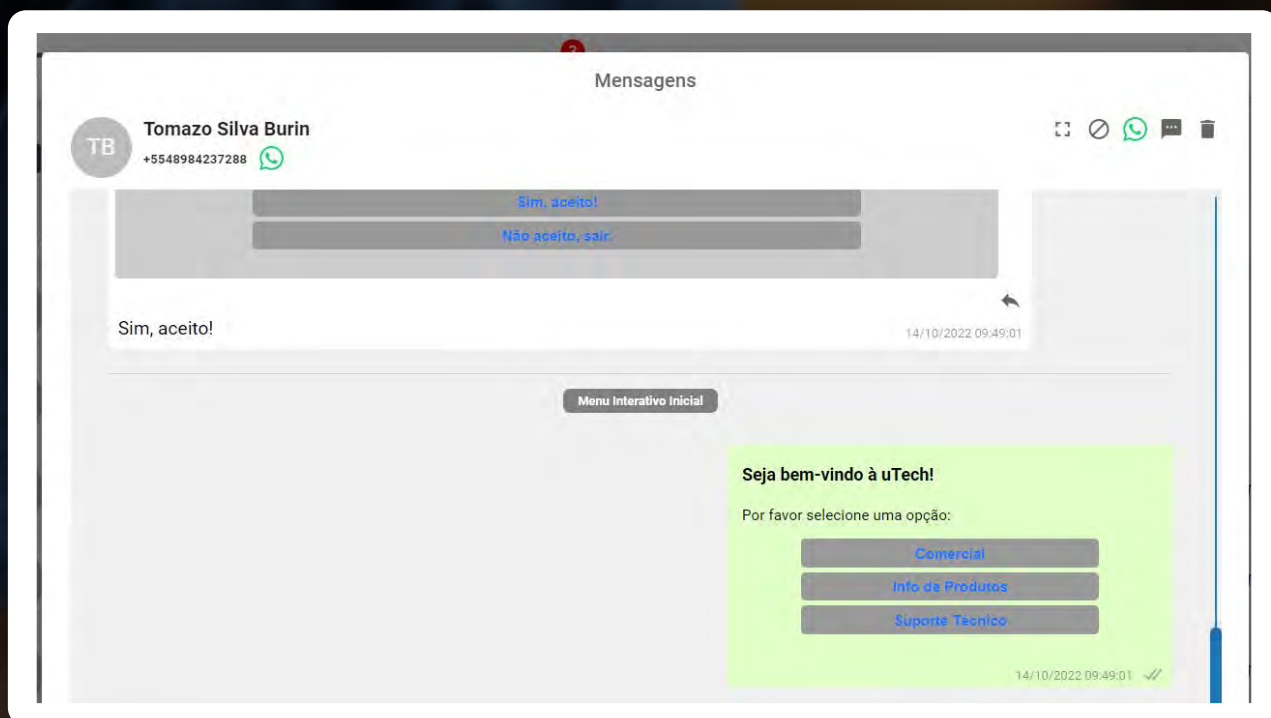
Brokers integrados no Omnichannel uTech:



A plataforma multicanal adequa seu atendimento à LGPD



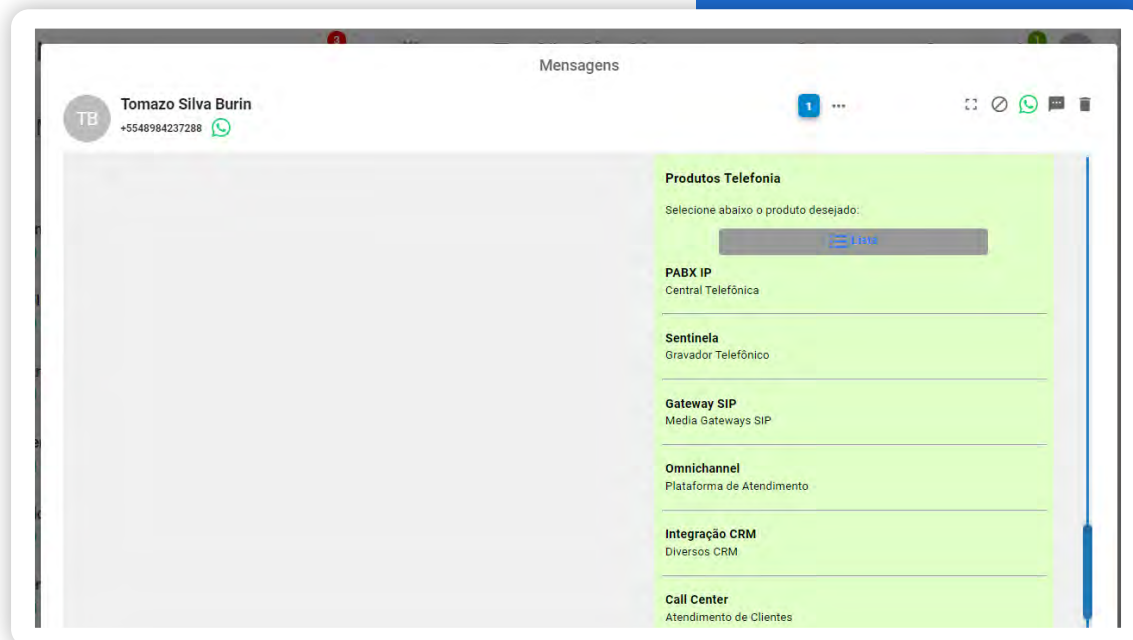
Assim, você garante que a retenção dos dados do seu cliente foi expressamente autorizada por ele!



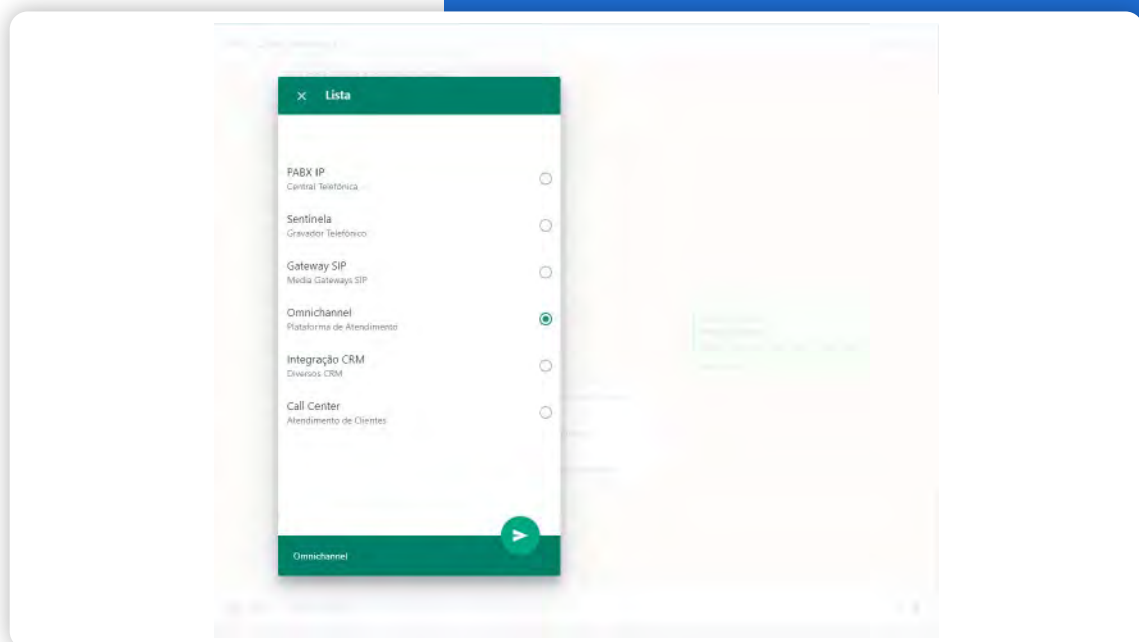
Simplifique o atendimento no WhatsApp com botões e listas para seus clientes

É mais rápido e evita erros de digitação que prejudicam o fluxo de atendimento.

Exemplo de envio e recebimento de lista:

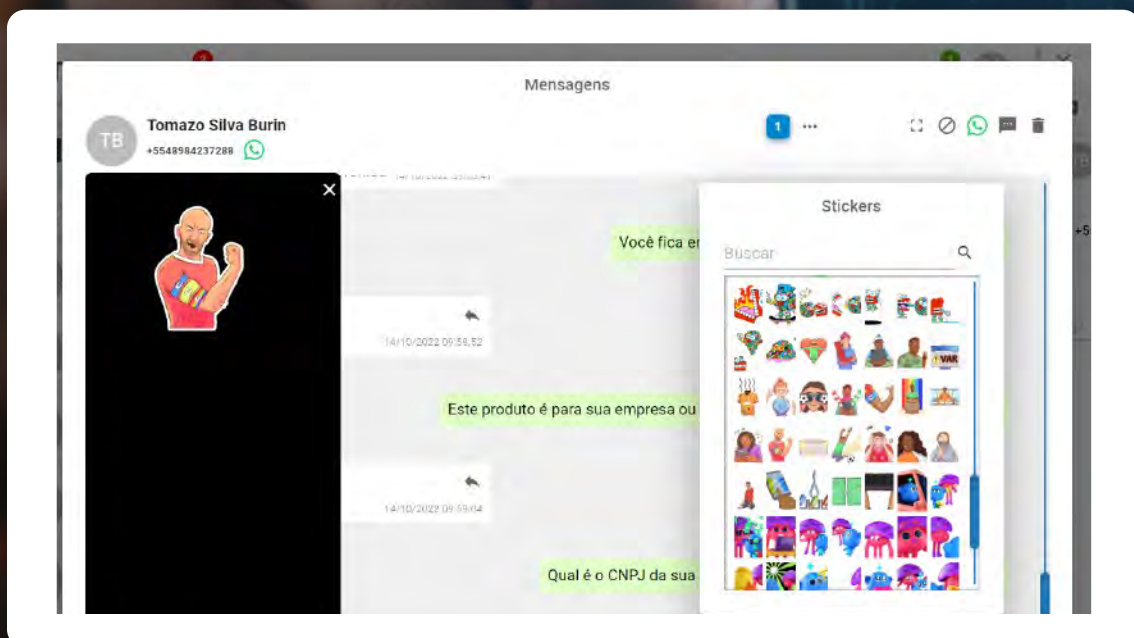
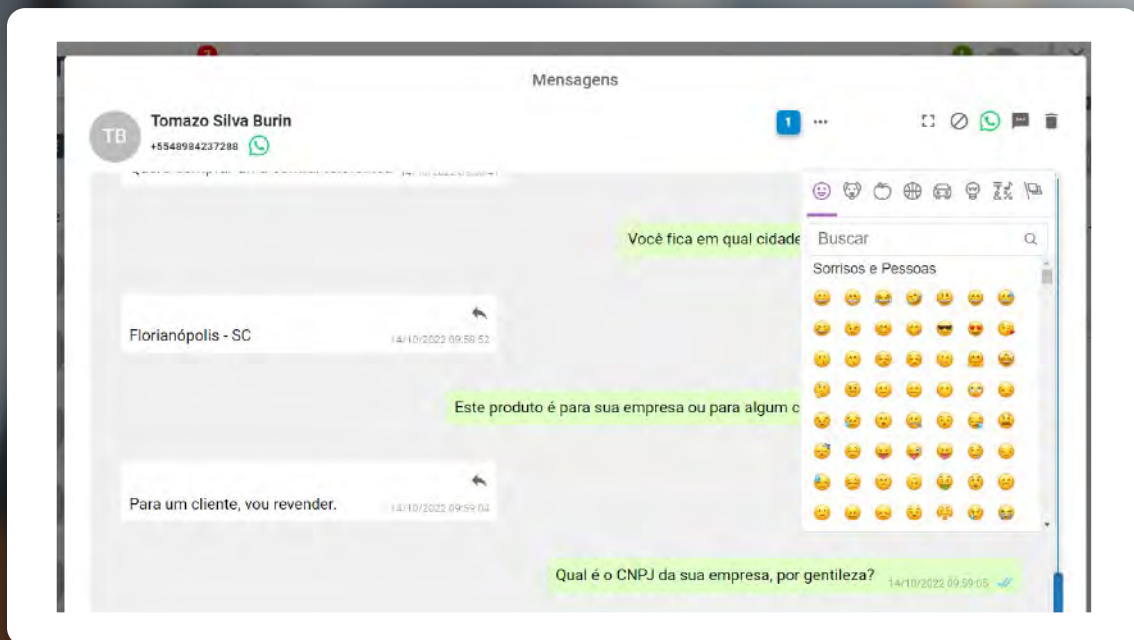


Lista enviada pelo sistema



Lista recebida no WhatsApp

Selecione e envie os emojis e stickers (figurinhas) de sua preferência!



Na plataforma da uTech você pode importar as figurinhas que forem mais convenientes e usá-las nos atendimentos!

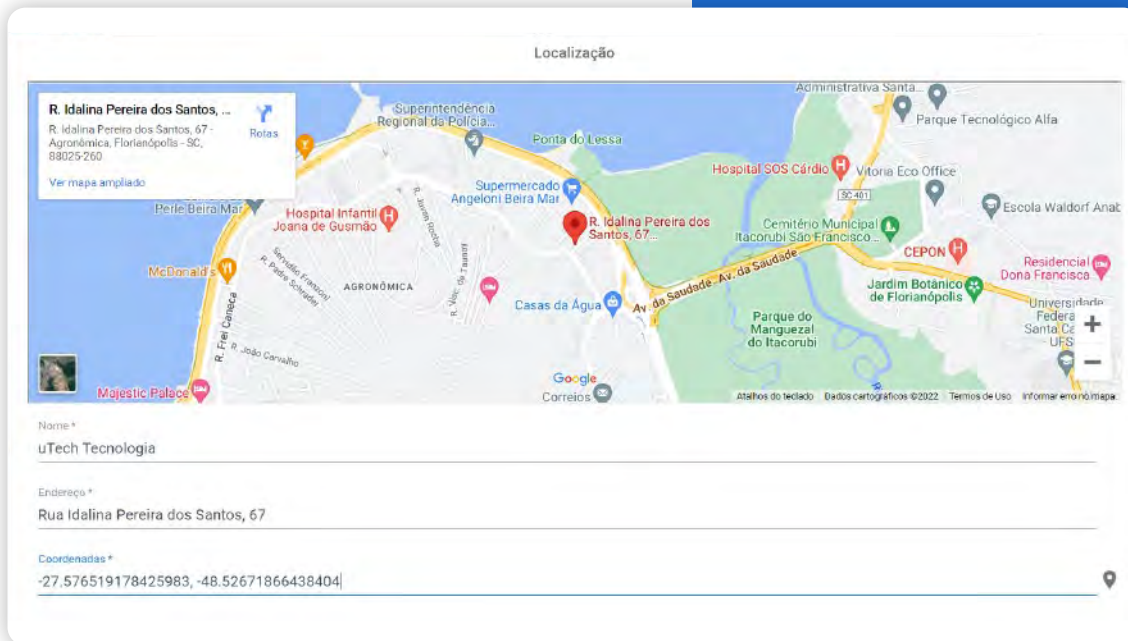


**Envie a localização que precisar
para seu cliente. Pode ser seu
endereço ou qualquer outro**

Com isso, você simplifica o encaminhamento
de direção e atende de maneira mais assertiva!

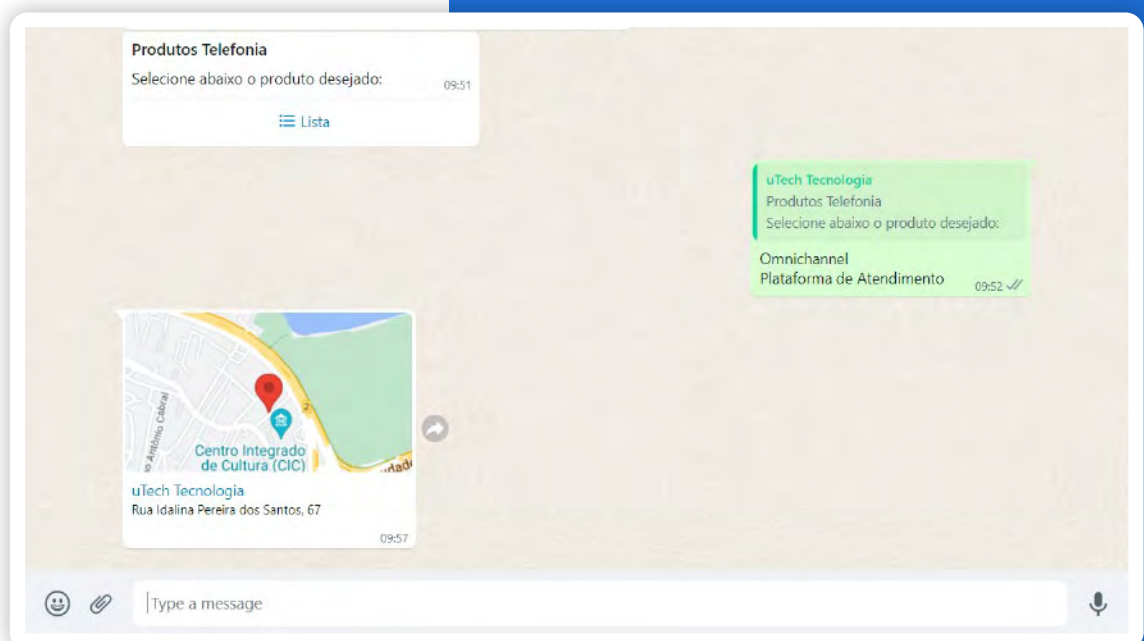


Exemplo de envio e recebimento de localização:



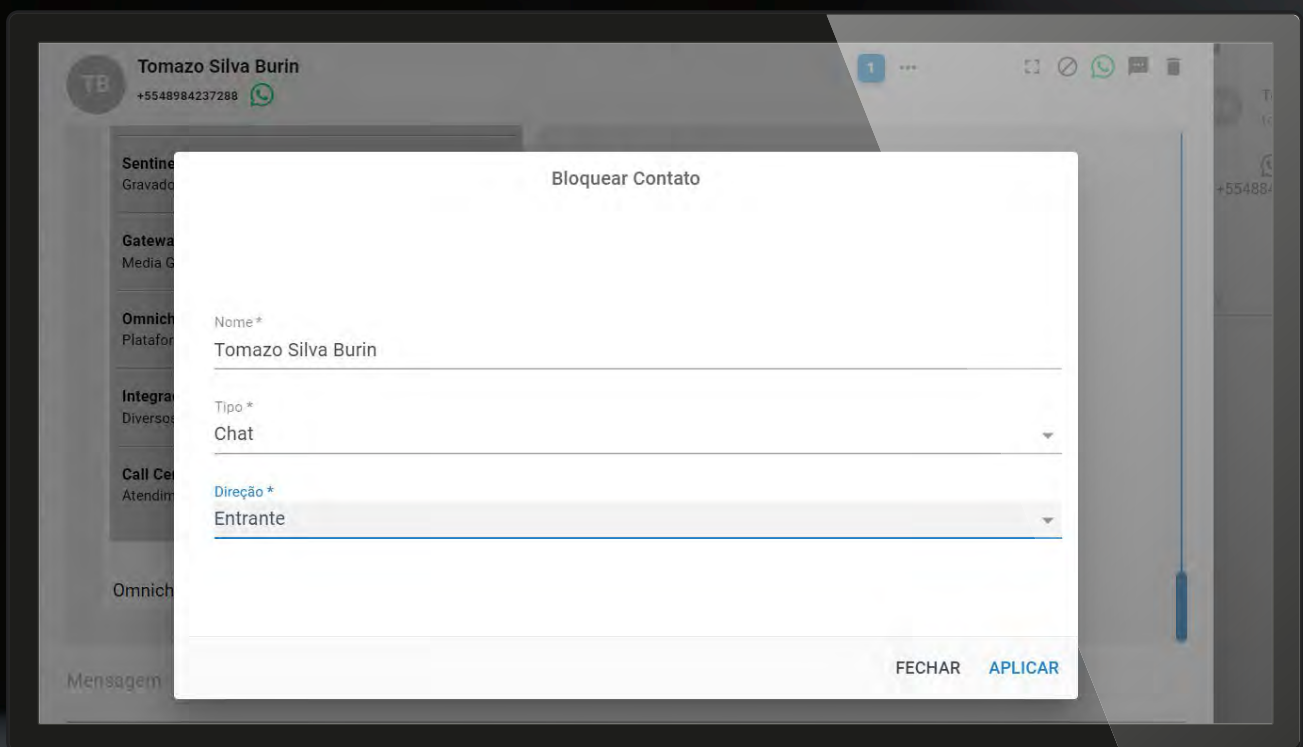
Localização enviada pelo sistema

Localização recebida no WhatsApp



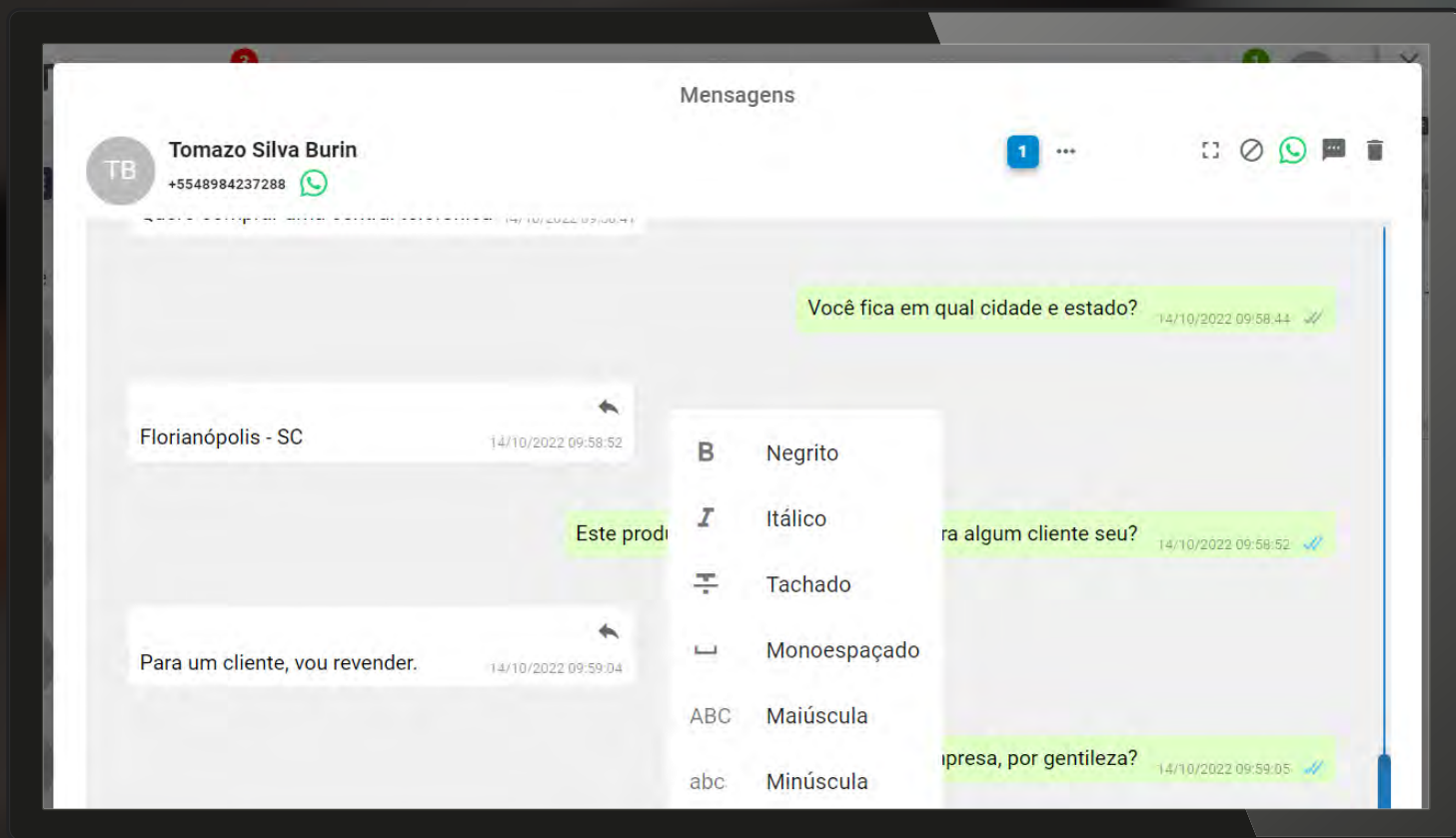


Bloqueie mensagens e ligações de contatos indesejados com facilidade



Assim você evita perda de tempo com usuários que atrapalham o seu atendimento.

N / T L

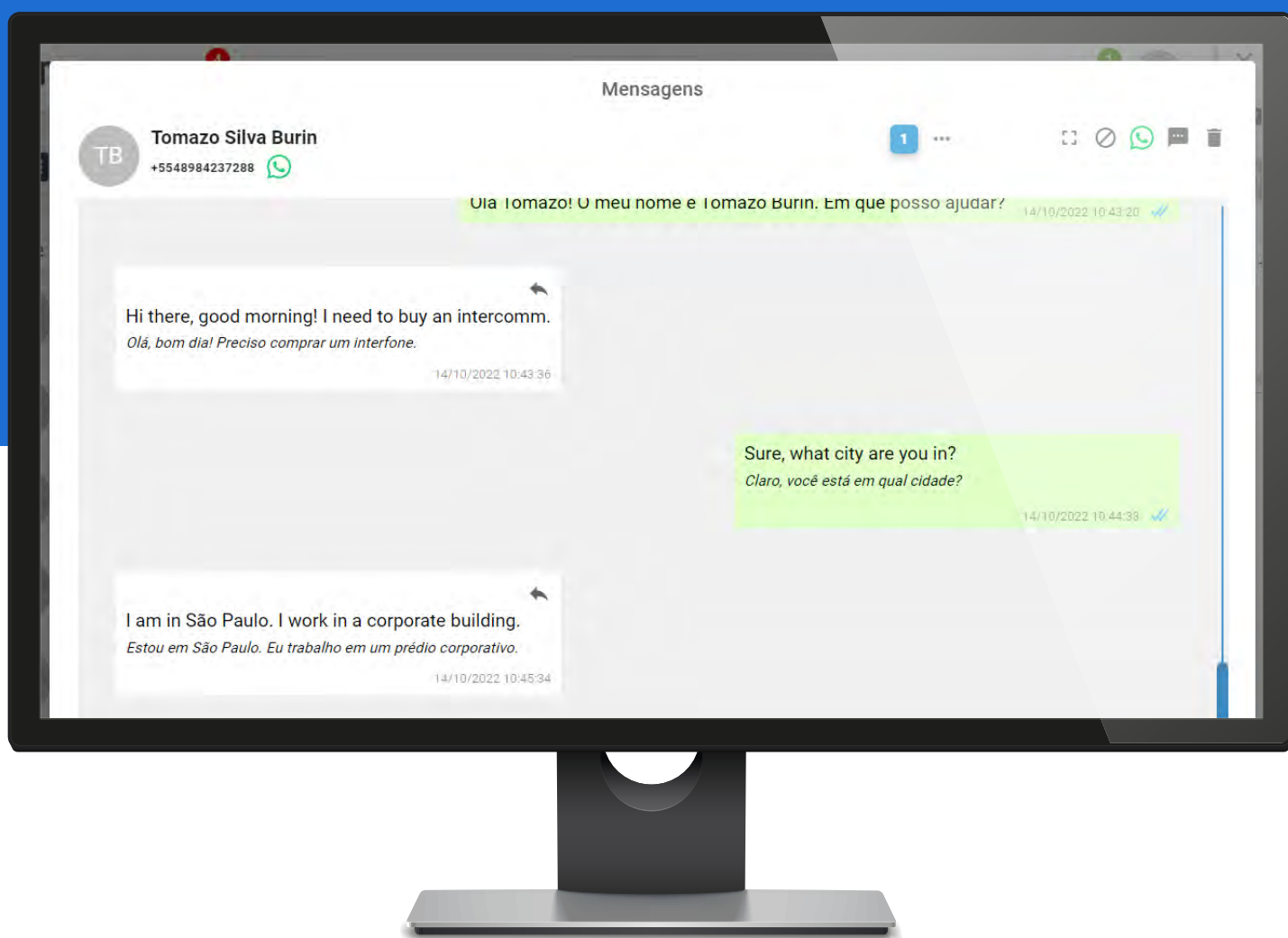


Adicione estilo ao seu texto de WhatsApp, como negrito, itálico, tachado, monoespaçado e mais

Assim você personaliza e enfatiza a mensagem

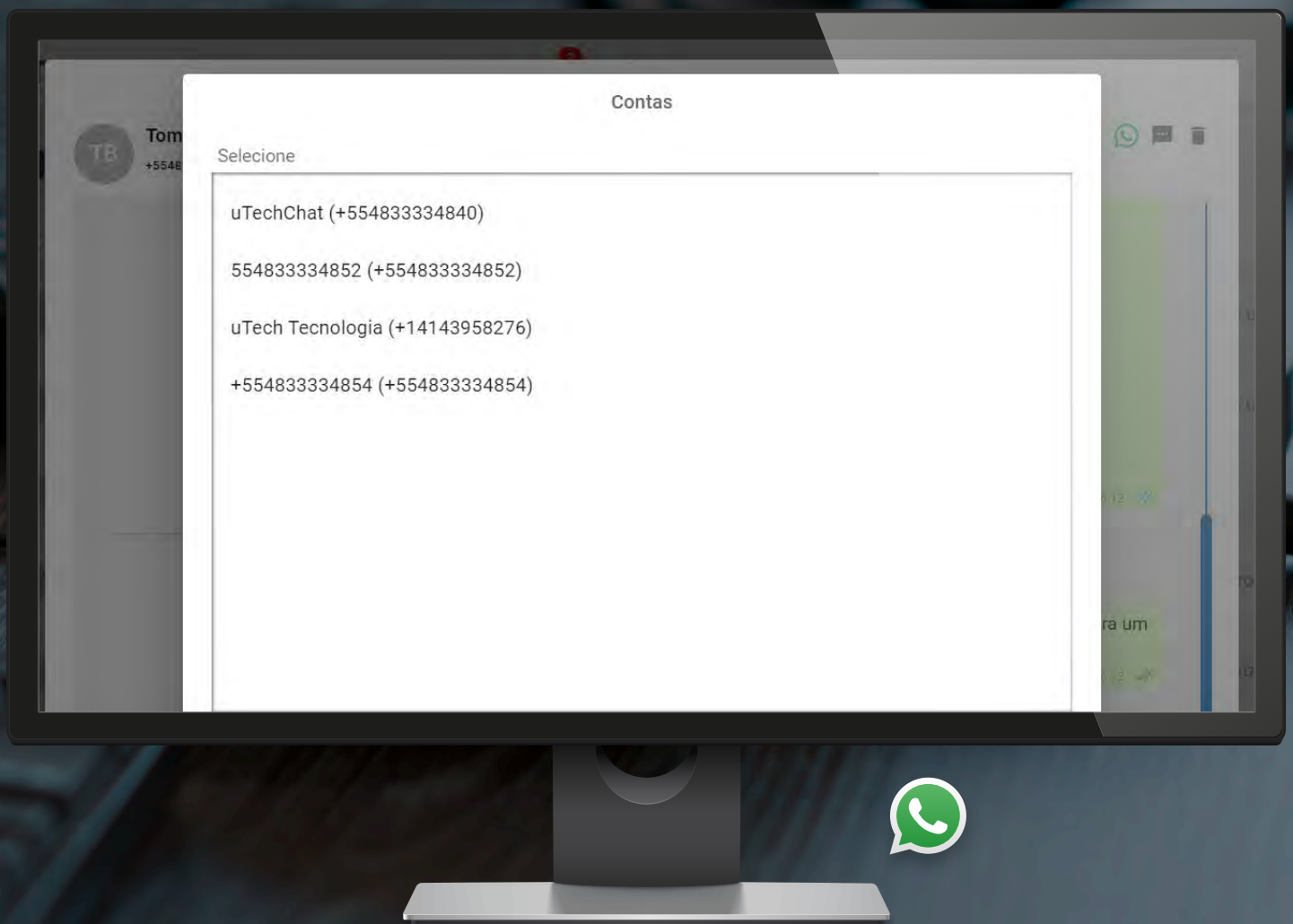
conforme precisar!

Atendimento de chats com tradução em tempo real para inglês, espanhol e francês

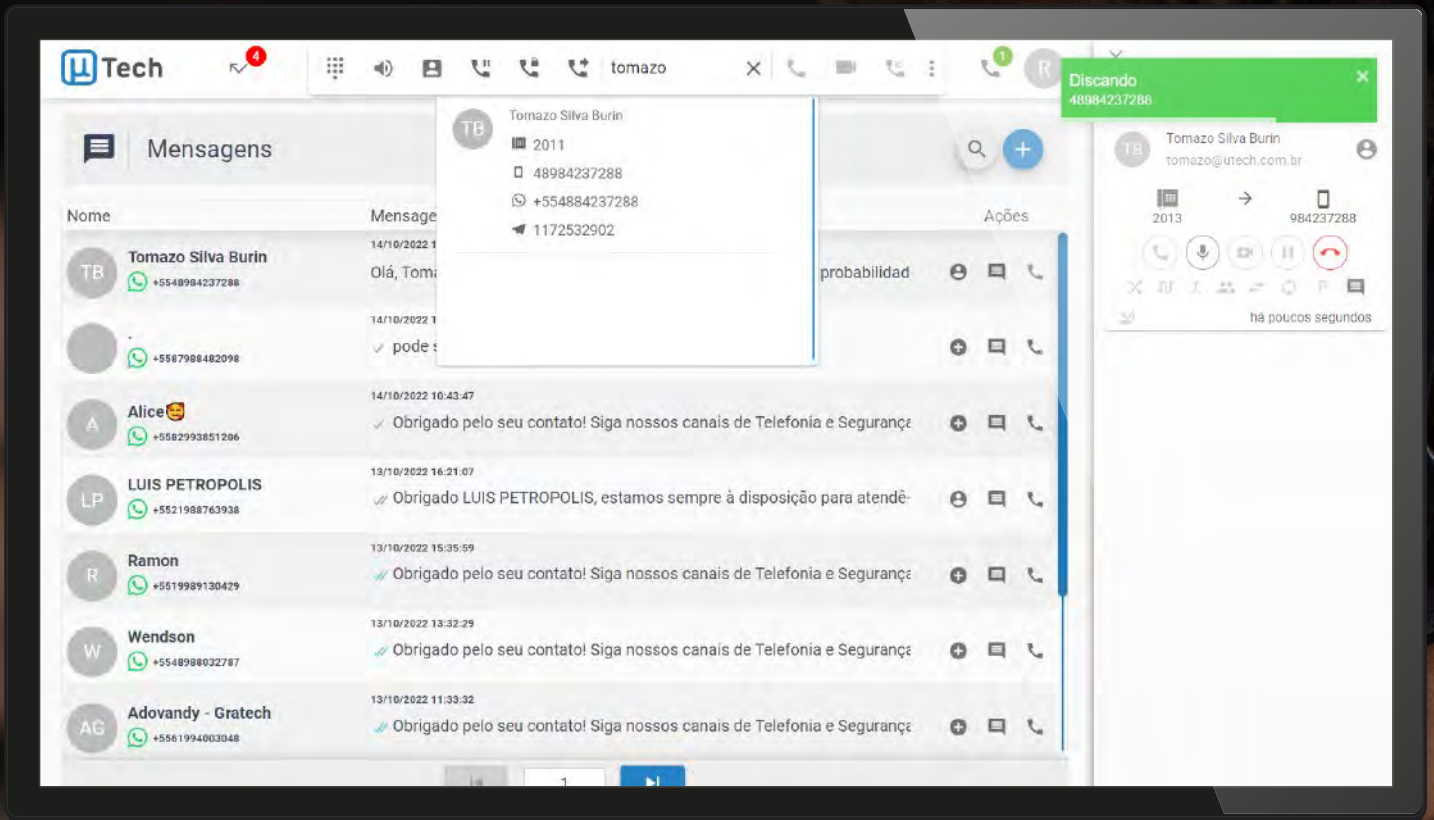


Digite em português e o sistema traduz automaticamente para a língua do cliente. O cliente manda a mensagem na sua língua nativa, e o sistema traduz automaticamente para português.

Divulgue um ou mais números de telefone para atendimentos via WhatsApp ou chamadas de voz e atenda todos por uma única interface



Ao mandar mensagens, você pode escolher por qual número vai enviar!



Softphone WebRTC embarcado na interface do agente! Agora você não precisa instalar nenhum aplicativo para atender o telefone

Usando apenas o headset, o agente consegue atender e fazer chamadas de voz!



Atendimento direto pelo agente daquele cliente

Tech Nome / Destino

Contatos > Alterar

Nome* Tomazo Silva Burin E-mail tomazo@utech.com.br

Empresa uTech Setor

Cargo Código 12819340000128

Classificação Cliente CPF 000.000.000-01 CNPJ RG Documento 123456

Ramal 2011 Celular 48984237288 Comercial Residencial BR Whatsapp +55488423728E Facebook 1172532902 Telegram Twitter Instagram

Endereço

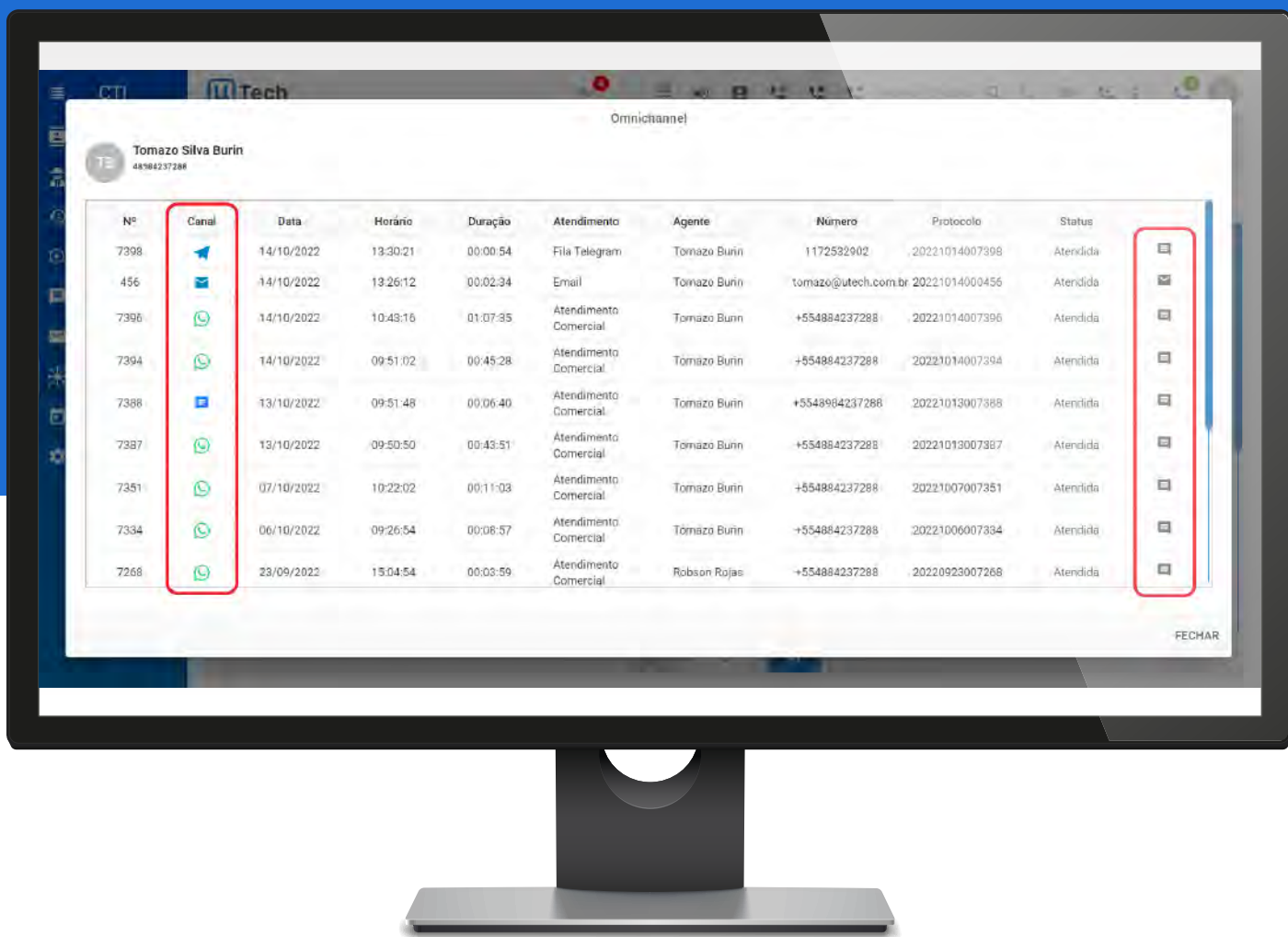
Atendente 7774

Observações

Também conhecido por "Carteirização", o sistema encaminha a chamada ou mensagem daquele cliente para o seu vendedor/atendente específico. Sem rodeios, sem menus!

CLIENTE → AGENTE

Veja a Jornada do Cliente no contato com a sua empresa em um clique:



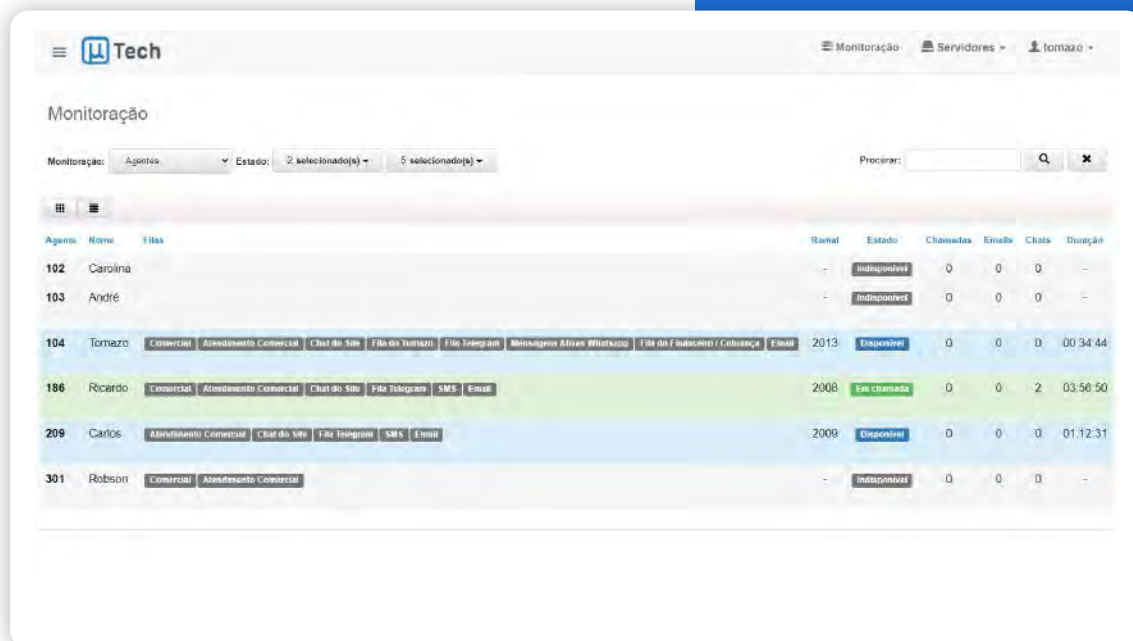
O que é isso? São os contatos que ele fez com sua empresa, seja por telefone, WhatsApp, Telegram, chat do site, e-mail e acesse rapidamente os históricos dos atendimentos para "se situar" antes de iniciar um novo atendimento. Demais né?



Monitoração de chats e de chamadas em tempo real

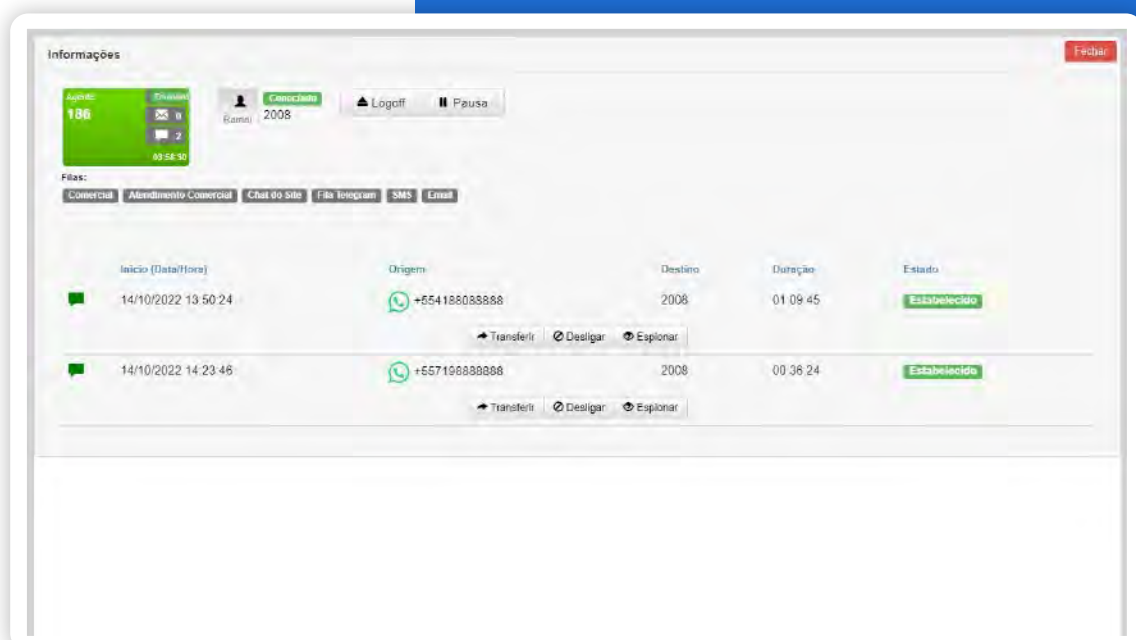
Você consegue escutar ligações em modo silencioso ou injetar áudio na chamada bem como ler toda a conversa do chat no instante em que está acontecendo o atendimento.

Exemplo de monitoração de chamadas e chats em tempo real:



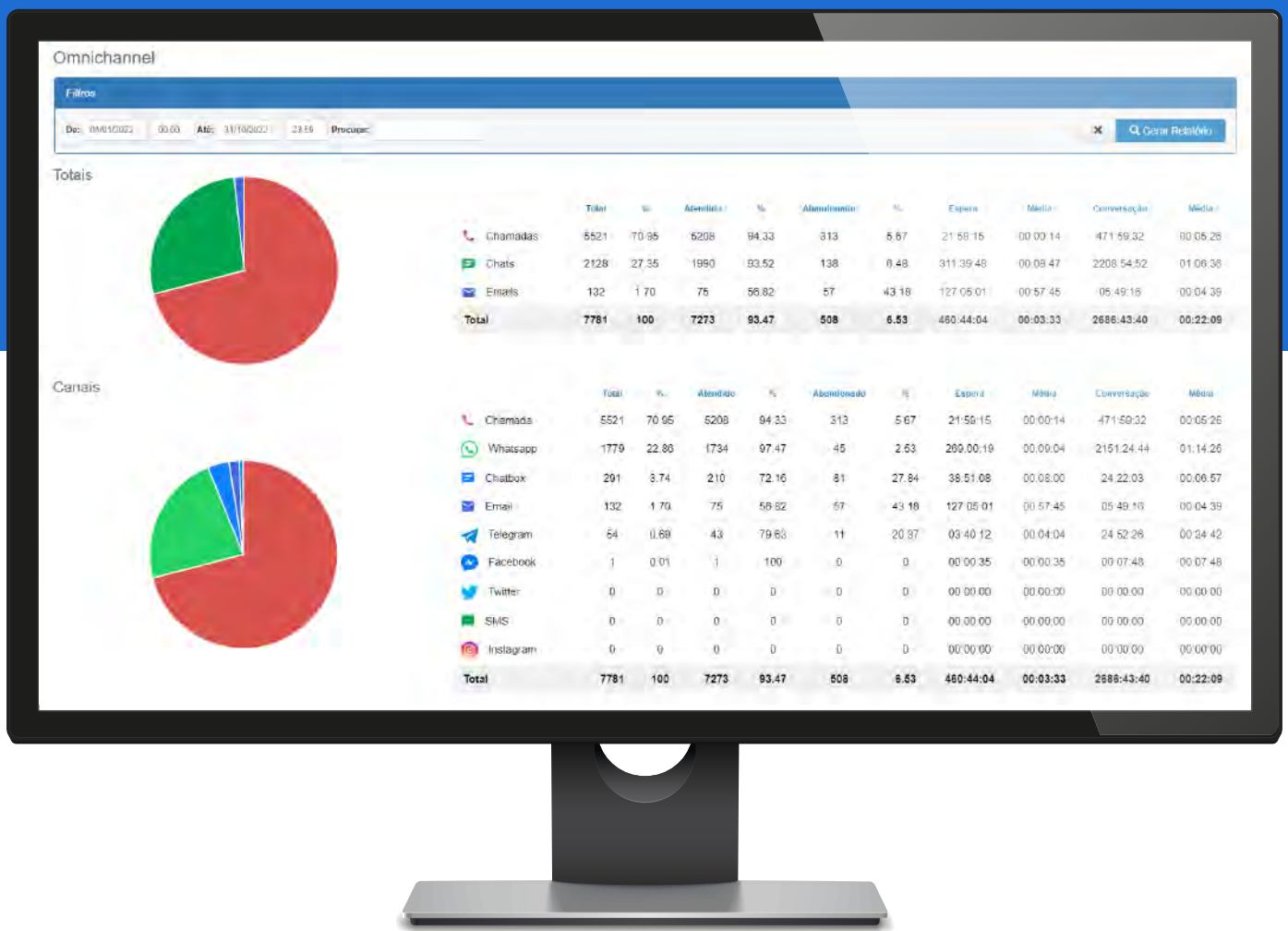
Monitoração de Agentes

Monitoração de agente específico



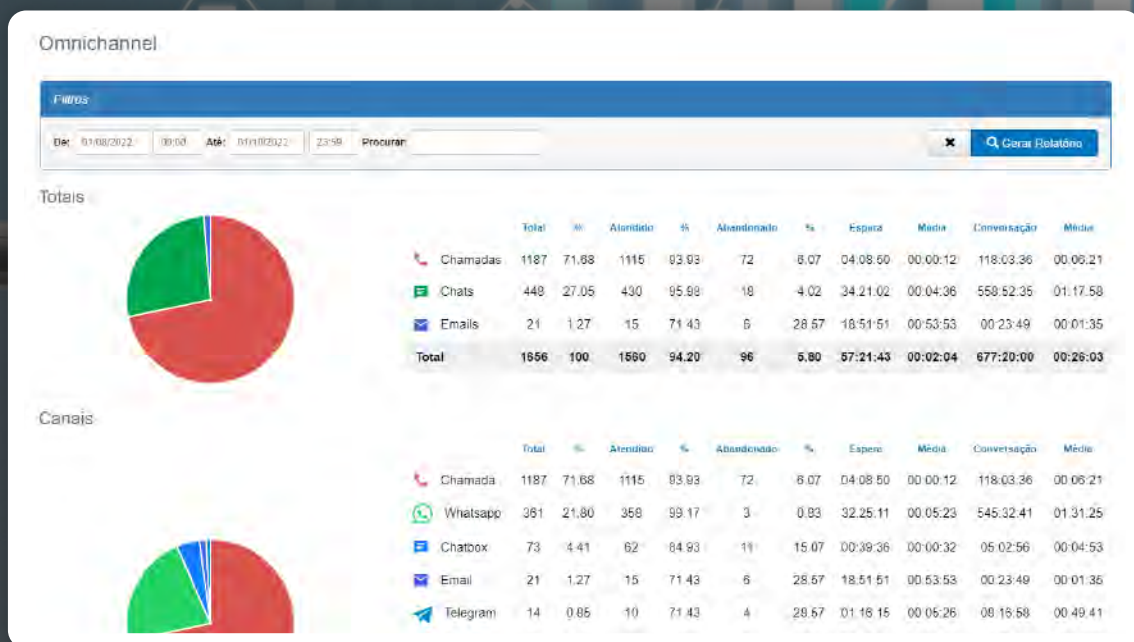


Acompanhe a relevância de cada canal de atendimento de sua empresa em tempo real



Saiba por quais canais seu cliente está entrando em contato com sua empresa, o share de cada um e facilite sua gestão!

Relatórios completos de atendimento para sua gestão acertar cada vez mais no atendimento ao cliente

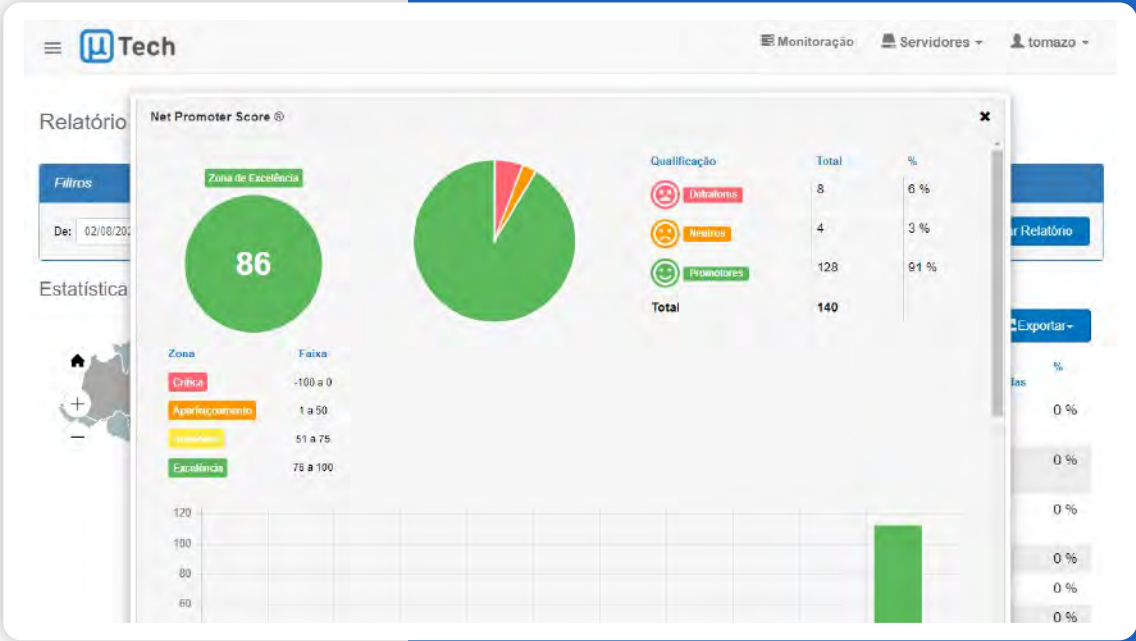


RELATÓRIO DE OMNICHANNEL

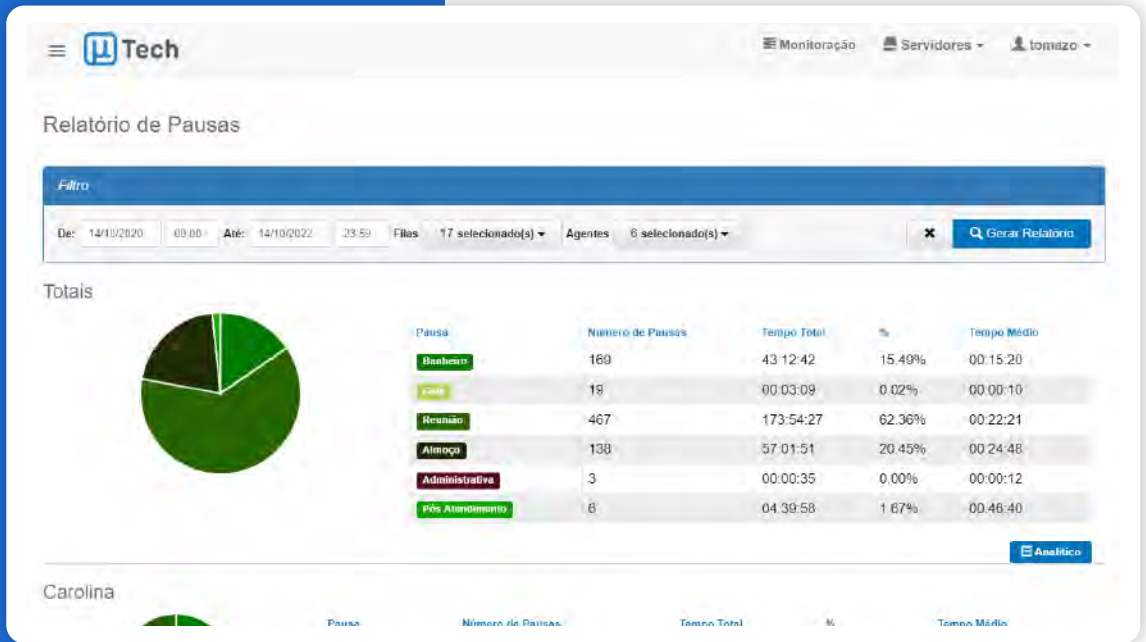
São mais de 15 relatórios disponíveis na central da uTech! Conheça!



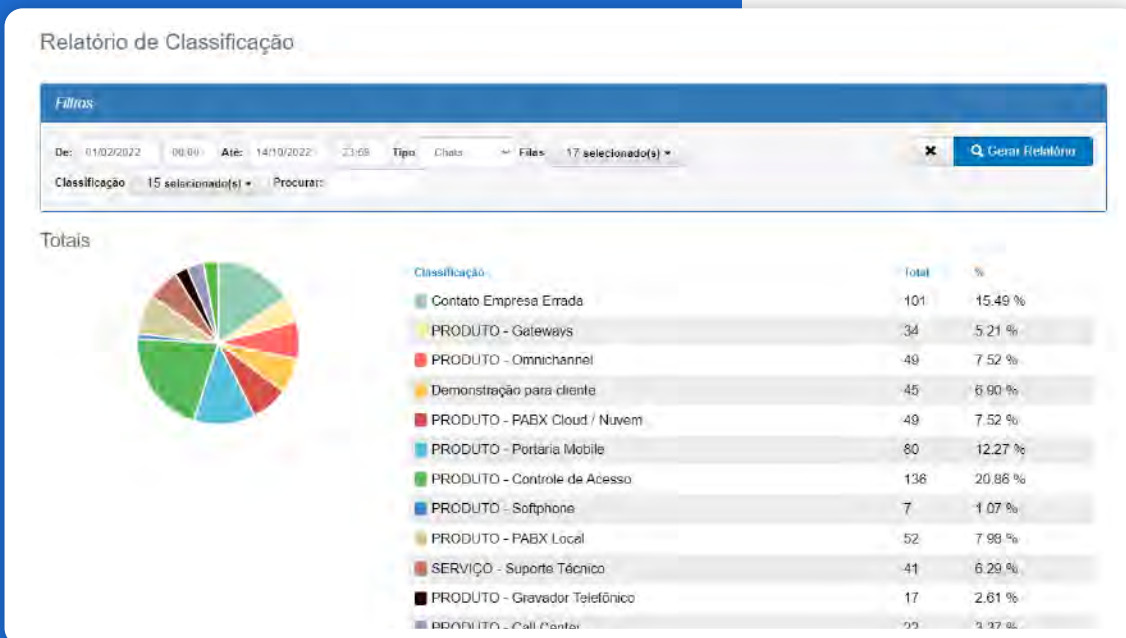
RELATÓRIO DE FILAS DE CHATS



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO



RELATÓRIO DE PAUSAS



RELATÓRIO DE CLASSIFICAÇÕES

A integração via API oficial com o Whatsapp permite que você envie mensagens mesmo para clientes novos ou que há tempos não entram em contato com a sua empresa

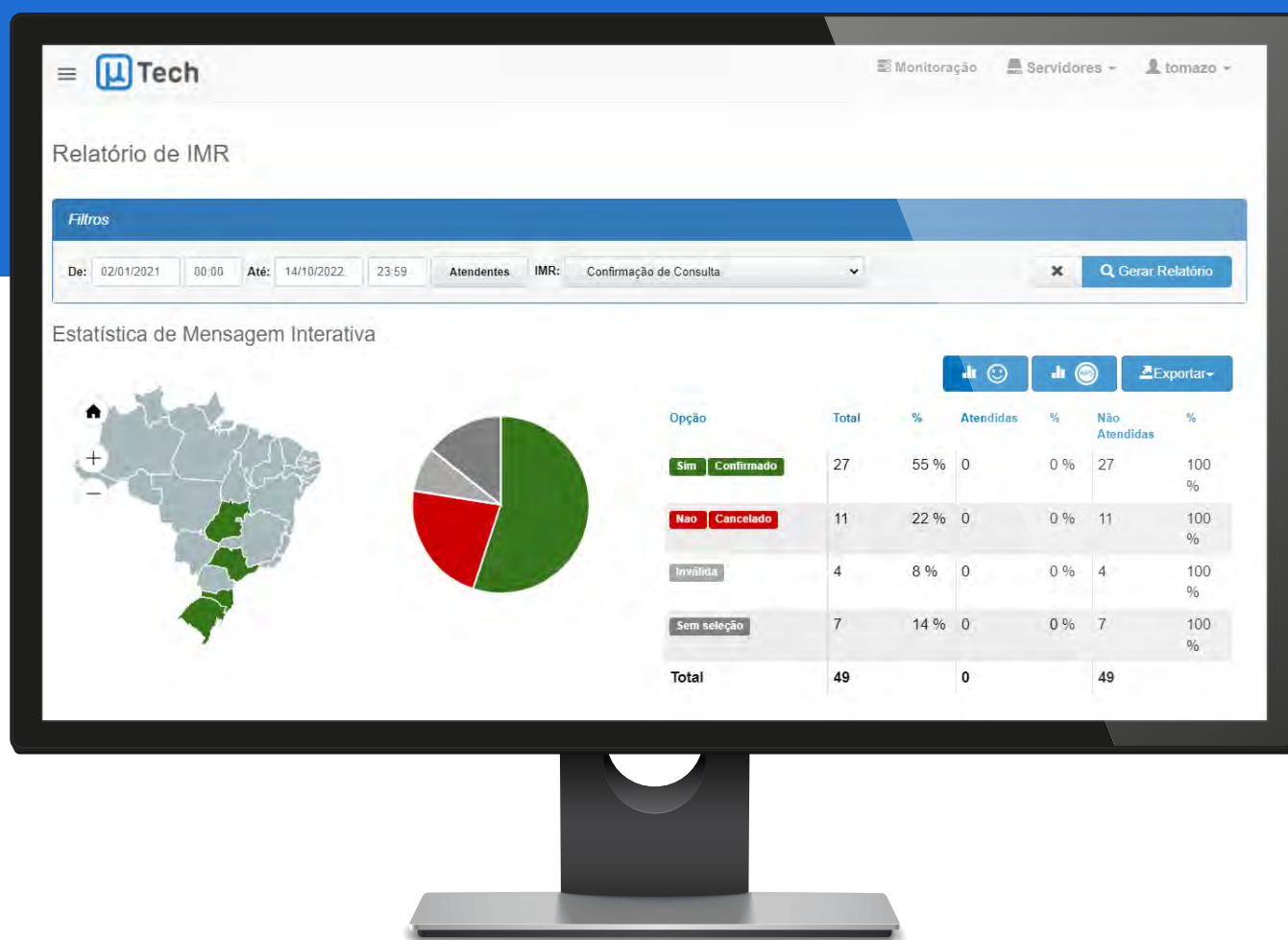
Templates

[+ Adicionar](#) [Importar](#)

Nº	Nome	Template	Conta	Tipo	HSM	Perfil	Status	Ações
2	Saudação	Olá {nome}, tudo bem? Como posso ajudar?	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
3	Finalização	Obrigado {nome}, estamos sempre à disposição para atendê-lo	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
9	Protocolo	O número de seu protocolo de atendimento é {protocolo}	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
10	Informações	Qual produto deseja mais informações?	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
11	Localidade	Você fica em qual cidade e estado?	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
12	Cliente final	Este produto é para sua empresa ou para algum cliente seu?	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
15	Finalização	Prezado(a) {nome}, vou finalizar este atendimento. Caso deseje mais alguma informação, favor enviar uma nova mensagem e selecionar a opção desejada. A uTech agradece seu contato!	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
16	CNPJ	Qual é o CNPJ da sua empresa, por gentileza?	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
18	Informação	{nome}, ajudo com mais alguma informação?	-	Texto	Não	Público	-	Editar Remover
19	HSM Aprovado 4852 - Confirmacao Consulta	Olá {nome}, o horário da sua consulta está marcado para {observacao}. Responda com a palavra Sim para confirmar ou Não para cancelar.	+554833334852	Texto	Sim	Público	Aprovado	Editar Remover
20	HSM Aprovado 4840	{nome}, esta é uma mensagem automática! Gostaria de confirmar {observacao} em {endereco}? Responda somente SIM ou NÃO.	+554833334840	Texto	Sim	Público	Aprovado	Editar Remover

Usando uma mensagem pré-aprovada pelo Whatsapp, a plataforma importa as mensagens aprovadas e deixa cadastradas para você usar no atendimento.

Envie mensagens em massa para WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e direct do Instagram usando a nossa licença de discador automático, que pode ser acrescentada ao sistema!



Você pode mandar confirmações de agendamento de consultas e exames, mensagens de marketing, cobrança, entre outras.

Todas as chamadas e atendimentos de chat são registrados dentro do seu CRM ou Helpdesk. Assim, toda informação fica centralizada no seu sistema de gestão e devidamente organizada para consulta futura

Confira nossos vídeos de demonstração destas integrações no nosso canal do Youtube!

CLIQUE AQUI

CRMs INTEGRADOS AO OMNICHANNEL



pipedrive



HubSpot



Senior

SISTEMAS DE HELPDESK (TICKETS) INTEGRADOS AO OMNICHANNEL

Zendesk



INTEGRAÇÕES VIA API CTI, WEBHOOKS E SISTEMAS PARA STORAGE DE GRAVAÇÕES



Google Cloud





**Fale com a gente
agora no WhatsApp**

WWW.UTECH.COM.BR

