

Sistemas em Plataforma Web

A Solução

Concebido para disponibilizar aos clientes um canal de comunicação via Whatsapp e às empresas um sistema WEB de atendimento integrado ao Whatsapp, o sistema de atendimento oferecido pela GeoTi é capaz de registrar as informações de atendimento de múltiplos atendentes simultâneos permitindo maior controle e acesso a dados estratégicos.

O sistema conta ainda com automações de mensagens, controle de times/responsáveis e de agenda de contatos, além de um dashboard para facilitar o acompanhamento gerencial. Esses recursos e outros estão descritos em mais detalhes abaixo.

Principais Recursos

- Atendimento em chat de chamados feitos a partir do Whatsapp
- Múltiplos usuários atendendo em um único número do Whatsapp
- Controle de times
- Envio automático de mensagens padronizadas
- Pesquisa de satisfação
- Gerenciamento de agenda de contatos
- Envio de mensagem para grupos
- Uso simultâneo de diferentes contas de Whatsapp
- Acesso unificado a todas as empresas do contratante
- Dashboard para acompanhamento de informações

Atendimento

A solução oferecida pela GeoTi disponibiliza uma forma simples de realizar os atendimentos dos chamados a partir de um chat acessível com um layout similar ao dos aplicativos de troca de mensagem e redes sociais.

O sistema realiza o direcionamento dos novos chamados para o time responsável pelo início do atendimento, assim o atendente tem acesso simplificado a lista de chamados aguardando e em atendimento referentes aos seus times. Ao inserir um chamado na sua lista de atendimentos, o atendimento será iniciado e vinculado ao usuário imediatamente. Durante o atendimento os chamados podem ser encaminhados para outros times de acordo com as responsabilidades do fluxo de atendimento.

Times

A solução permite a criação de times para os usuários, onde se pode criar, por exemplo, os grupos de atendimento, suporte, comercial e financeiro. Este recurso facilita o controle do atendimento e a divisão das responsabilidades.

Automações

O recurso de automação de envio de mensagens modelo elimina a necessidade de envio de mensagens padrão e repetitivas. O sistema permite que as mensagens modelo sejam cadastradas de maneira personalizada e associada a eventos como o recebimento de um novo contato, a transferência para outro time de atendimento, finalizar chamado e outros. Além disso,

as mensagens não associadas aos eventos podem ser enviadas a qualquer momento pelo usuário eliminando a necessidade de digitação de mensagens frequentes.

Pesquisa de Satisfação

A solução inclui o recurso de realização de pesquisas de satisfação personalizadas ao fim dos atendimentos. Essas pesquisas podem ser usadas para gerar informações de grande valor sobre os atendimentos e as impressões geradas nos clientes.

Contatos

O sistema faz o gerenciamento da agenda de contatos permitindo, inclusive, a criação de grupos de contato que facilitam o gerenciamento de clientes por região, setor, interesses e outros agrupamentos estratégicos para cada empresa.

Enviar Mensagem para Grupo

O sistema permite o envio de mensagens para grupos de contatos e contatos individuais.

Integração com o Whatsapp

A solução permite a vinculação de vários números com contas de Whatsapp ao sistema, direcionando todas as mensagens nesses números a fila de atendimento.

O sistema também possui um mecanismo de controle de disponibilidade que envia alerta de e-mail quando os celulares ficam indisponíveis. Com isso problemas como falta de conexão com a internet e bateria são mitigados.

Multitenancy

A solução foi desenvolvida para permitir que o contratante mantenha acesso unificado a todas as suas empresas.

Dashboard

O sistema conta com um dashboard onde o usuário poderá acompanhar dados importantes sobre o atendimento em listagens e gráficos.

Agende uma demonstração

Contato Comercial
Cel. WhatsApp
eMail
WebSite

Lucas Costa
(31) 9 9934.8908
comercial@geoti.com.br
geoti.com.br