

Atendimento ao Cliente Integração com WhatsApp e Mídias Sociais

Como exceder na satisfação!



INTRODUÇÃO



Um sistema de automação de WhatsApp é uma solução tecnológica que permite automatizar interações e processos de comunicação através do WhatsApp. Ele é projetado para melhorar a eficiência do atendimento ao cliente, vendas e outras funções de comunicação empresarial. Aqui estão os principais componentes e funcionalidades de um sistema de automação de WhatsApp.



Visão geral do Produto



Recursos Disponíveis

1. **Multiplos Operadores** : Atendimento simultâneo de quantos clientes desejar, é possível ter vários operadores cadastrados no sistema.
2. **Chatbots** : Utilizado para responder automaticamente às perguntas frequentes dos clientes, fornecendo informações rápidas e precisas sem a necessidade de intervenção humana.
3. **Respostas Automatizadas** : Configura respostas automáticas para mensagens recebidas fora do horário comercial ou para confirmar o recebimento de solicitações
4. **Dash Bord**: Sistema de gerencia do Supervisor do sistema
5. **Videoconferência**: Sistema videoconferência integrado
6. **Chat interno**: Chat integrado entre usuário da Plataforma
7. **Protocolo**: Gera protocolo de atendimento
8. **Voz**: Gera chamadas de voz
9. **Mobile**: Atendimento em celulares
10. **Carteira Atendimento**: fidelização de atendimento entre cliente e atendente

Entre outros mais...



Integração e Customização

1. CRM: Conecta-se a sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) para acessar dados do cliente e personalizar as interações. Para esta funcionalidade é necessário uma análise específica.
2. Redes Sociais:
3. WhatsApp Business ou API Oficial da Meta
4. Múltiplos números de atendimento
5. Inteligência Artificial



Resolução de problemas

Identifique, analise e solucione os problemas apontados pelos clientes.

Colete informações, avalie a situação e identifique soluções ágeis e satisfatórias.



Habilidades de Comunicação

Um questionamento abrangente na prospecção de clientes deve incluir os seguintes tópicos essenciais



Quais canais de comunicação sua empresa utiliza atualmente para atendimento ao cliente?

Identifica se o WhatsApp já é um canal utilizado ou se será uma nova adição.

Qual é o principal objetivo que você espera alcançar com a automação de atendimento via WhatsApp?

Ajuda a alinhar expectativas e mensurar o sucesso da solução.



Qual é o volume atual de atendimentos que sua empresa realiza por mês?

Ajuda a entender a escala da operação e se há necessidade de automação.

Qual é o perfil do seu cliente típico e como ele prefere se comunicar com sua empresa?

Entende melhor o público-alvo e suas preferências de comunicação.



Quais são os principais desafios que você enfrenta no atendimento ao cliente?

Permite identificar as dores que a automação pode ajudar a resolver.

Você possui uma equipe dedicada ao atendimento ao cliente? Como ela está estruturada?

Avalia a capacidade interna de gerenciar a solução e a necessidade de treinamento.



Sua empresa já utiliza alguma solução de automação ou Chatbots? Se sim, quais?

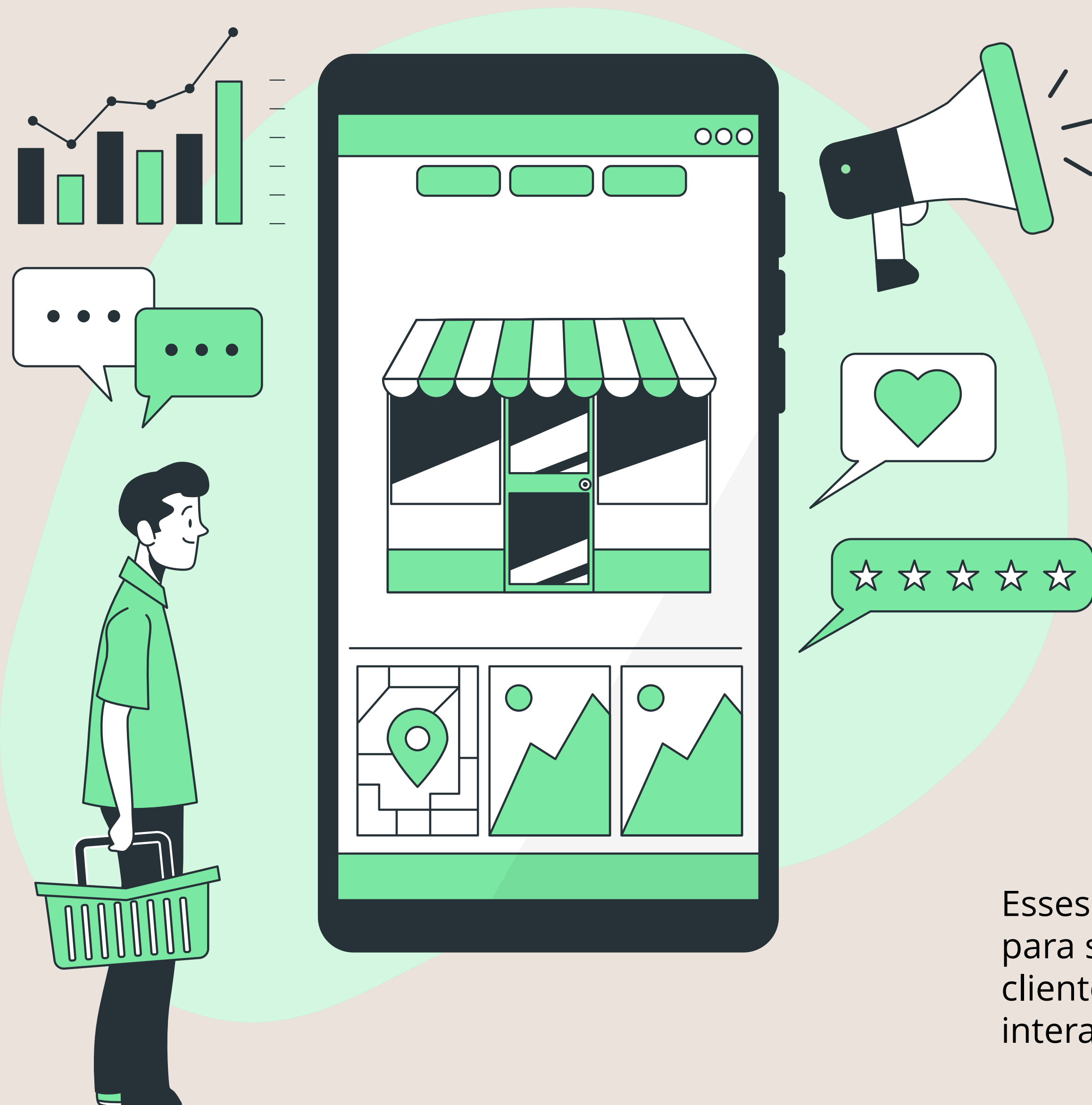
Avalia o nível de maturidade tecnológica e experiência prévia com soluções semelhantes.

Você tem alguma integração específica que precisa ser feita com sistemas existentes?

Identifica requisitos técnicos e possíveis desafios de integração.



Clientes Potencial



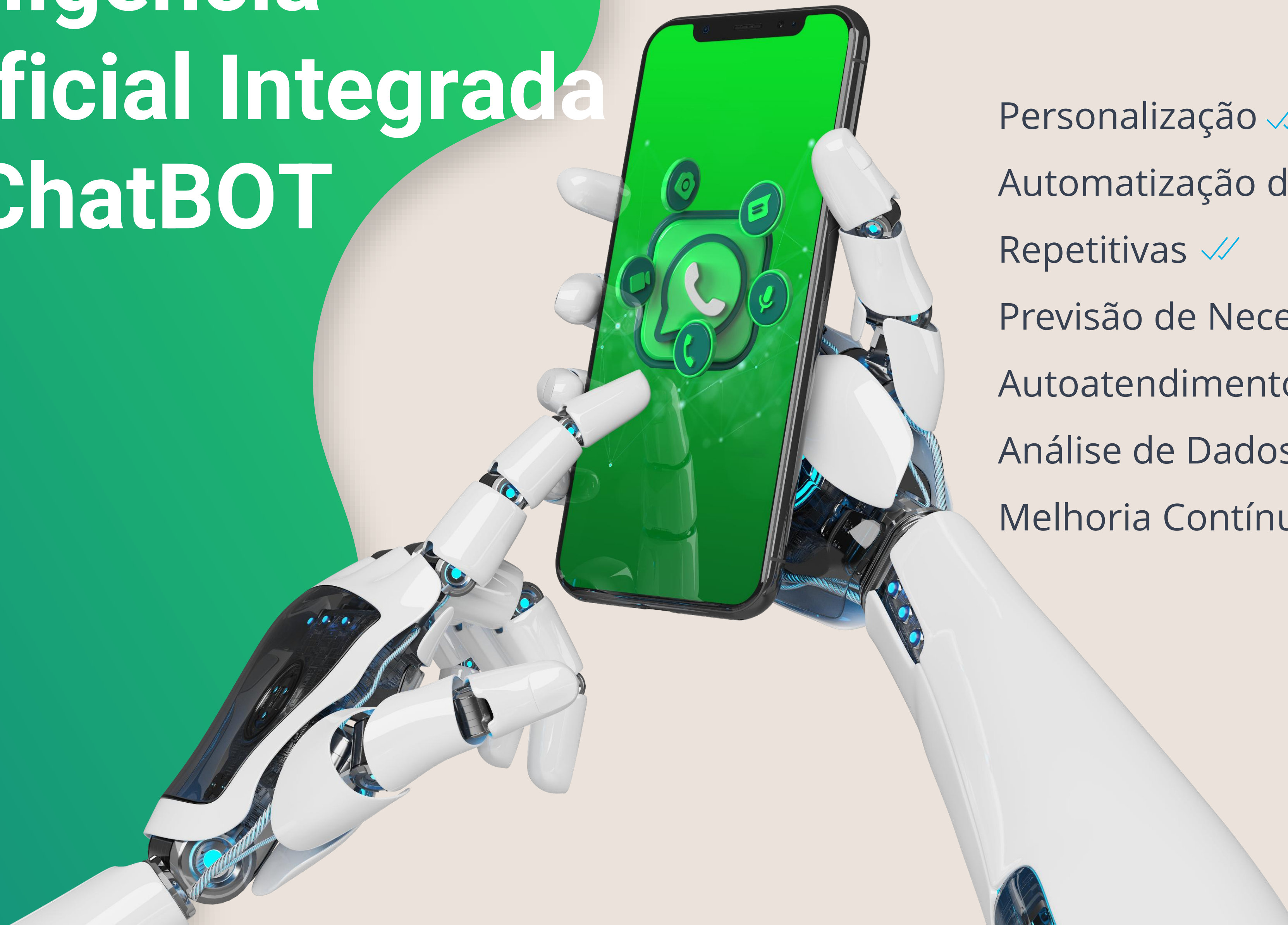
-  **Lojas de E-commerce:** Pequenos varejistas online podem usar automação para responder rapidamente a perguntas sobre produtos, status de pedidos e políticas de devolução
-  **Restaurantes e Cafés:** Podem automatizar o processo de reservas, pedidos para entrega ou retirada, e responder a perguntas frequentes sobre o menu.
-  **Consultórios Médicos e Clínicas:** Podem utilizar a automação para agendar consultas, enviar lembretes de compromissos e fornecer informações básicas sobre serviços.
-  **Escolas de Idiomas ou Cursos:** Podem automatizar a inscrição de alunos, fornecer informações sobre cursos e responder a perguntas frequentes sobre horários e preços.
-  **Salões de Beleza e Barbearias:** Podem usar o WhatsApp para agendar horários, confirmar compromissos e enviar lembretes automáticos.
-  **Pequenas Agências de Viagens:** Podem automatizar o envio de informações sobre pacotes, responder a perguntas sobre destinos e gerenciar reservas.
-  **Oficinas Mecânicas:** Podem agendar serviços, confirmar orçamentos e enviar atualizações sobre o status do veículo

Esses negócios se beneficiam da automação ao liberar tempo dos funcionários para se concentrarem em tarefas mais complexas, melhorar a satisfação do cliente com respostas rápidas e, potencialmente, aumentar as vendas através de interações mais eficientes.

Tecnologia no atendimento ao cliente



Benefícios da Inteligência Artificial Integrada ao ChatBOT



Personalização ✓✓

Automatização de Tarefas ✓✓

Repetitivas ✓✓

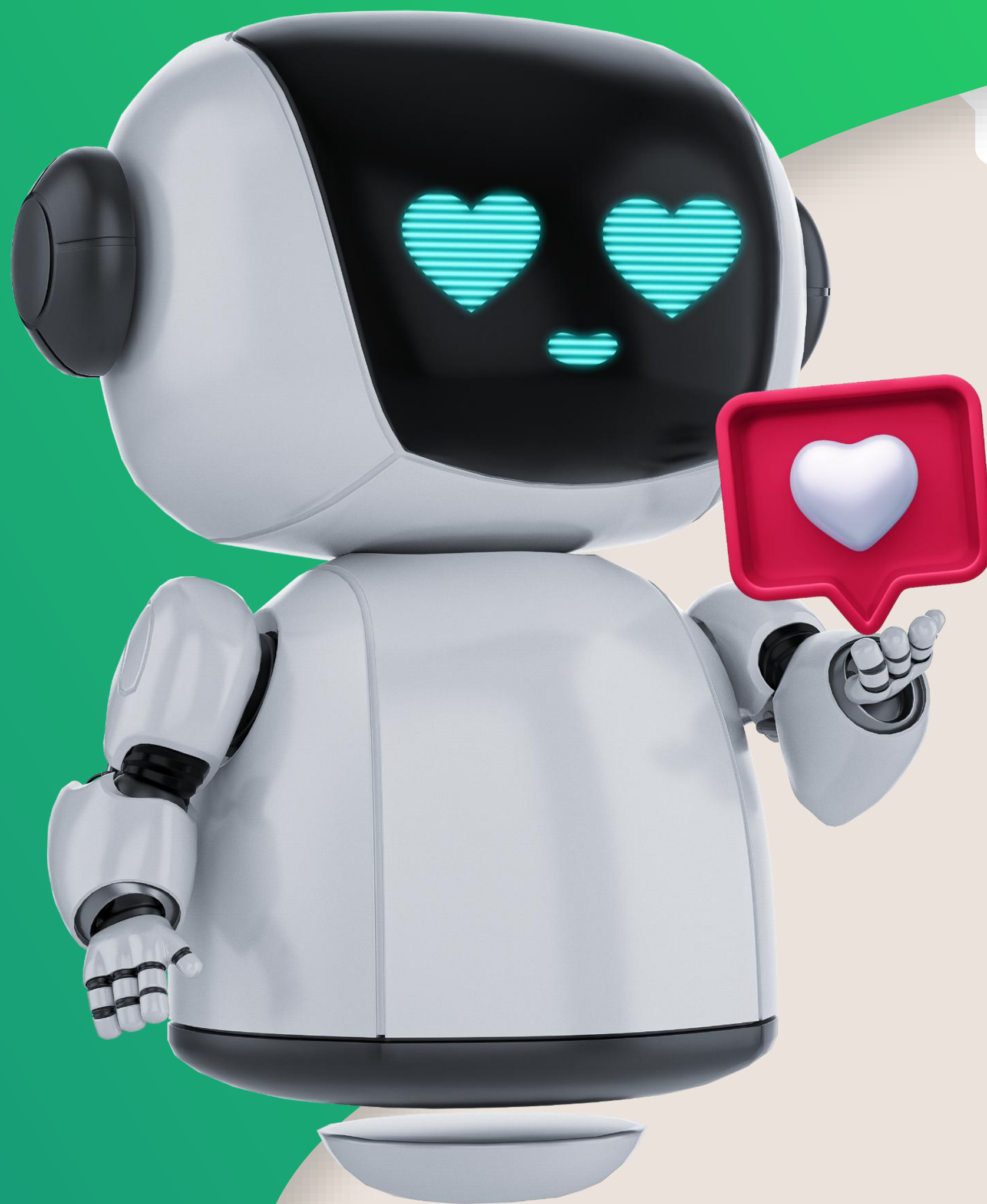
Previsão de Necessidades do Cliente ✓✓

Autoatendimento ✓✓

Análise de Dados ✓✓

Melhoria Contínua ✓✓

Utilidades do ChatBot



Resposta rápida e atendimento 24/7

Feedback e pesquisas

Triagem de Consultas

Assistência a Vendas

Rastreamento de Pedidos

Coleta de Dados

Resolução de Problemas Simples

Redução de Carga de Trabalho

Tempo de resposta



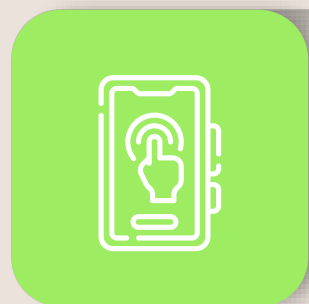
Chat ao vivo: Alguns minutos



E-mail: Até 24 horas



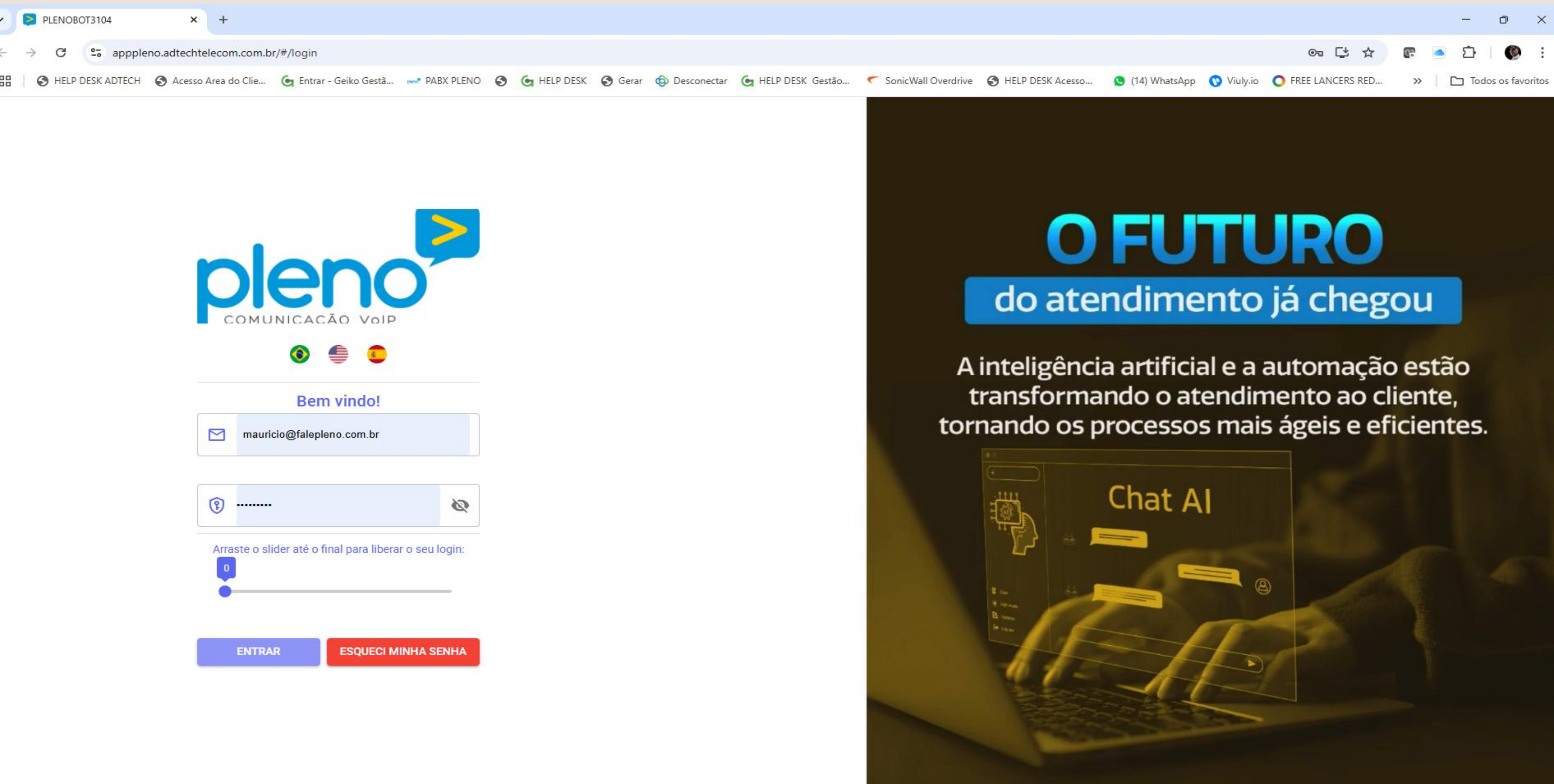
Telefone: Imediato



Autoatendimento: Imediato no app



Tela login Web



Painel de Atendimento

PLENOBOT3104

apppleno.adtechtelecom.com.br/#/atendimento/2796?t=1743603732159

HELP DESK ADTECH | Acesso Area do Clie... | Entrar - Geiko Gestã... | PABX PLENO | HELP DESK | Gerar | Desconectar | HELP DESK | Gestão... | SonicWall Overdrive | HELP DESK | Acesso... | (14) WhatsApp | Viuly.io | FREE LANCERS RED... | Todos os favoritos

Consultor Com...

5

2

0

ABERTOS | PENDENTES | RESOLVIDOS

Mauricio Marchi
1 minuto
#2796 | Comercial Corporati...
Usuário: Consultor Comercial (Mauricio) | PLENO

Mauricio Marchi
Atribuído a: Consultor Comercial (Maur...
Ticket: 2796

02/04/2025

Mauricio Marchi
Ola bom dia
11:20

Mauricio Marchi
19 40421121
11:20

Mauricio Marchi
Pleno Telecom
11:20

Sistema
Bem-vindo(a) ao atendimento digital da Pleno!
Sou a Carol, sua assistente virtual! 🤖

Para iniciarmos seu atendimento, digite o número que possui com a Pleno:
(Caso não possua um número conosco, digite "Não possuo")
11:20

Sistema
Legal! 🤖 Preciso te conhecer melhor, me diga a empresa que você representa:
11:20

📎 | 😊 | 💬 | 📄 | 🔴 | Digite aqui... | 🗨️ | 🎤

Dados do Contato

➔ Reduzir Menu

Privado

Nome: Mauricio Marchi
Telefone: 5519996040792
Email: mauricio@adtech...
Data de Aniversário: 19/03/1968
Primeiro Nome: Mauricio
Sobrenome: Marchi
Empresa: ADTECH TELECOM

Ligar | SMS | Editar

📧 | 📧 | 📋 Logs

Protocolo
Protocolo do Atendimento.

➔ Enviar | 📋 Logs

Avaliação
Avaliação do Atendimento.

➔ Enviar | 📋 Logs

PLENOBOT3104

apppleno.adtechtelecom.com.br/#/home

HELP DESK ADTECHAcesso Area do Clie...Entrar - Geiko Gestã...PABX PLENOHELP DESKGerarDesconectarHELP DESK Gestão...SonicWall OverdriveHELP DESK Acesso...(14) WhatsAppViuly.ioFREE LANCERS RED...Todos os favoritos

pleno

10

CCM

Painel de Controle

Data/Hora Agendamento27/03/2025

Data/Hora Agendamento02/04/2025

GERAR

Atendimento por fila

43.7%

27.2%

20.4%

8.7%

Não informado

Suporte Técnico

Comercial Corporativo

Financeiro

Atendimento por usuário

39.8%

18.4%

17.5%

12.6%

7.8%

2.9%

Kaiky

Edevair

Rafael

Não informado

Financeiro

Erick

Consultor Comercial (Mauricio)

Atendimento por status

84.5%

13.6%

Fechado

Aberto

Pendente

Atendimento por canal (Conexão)

100.0%

WhatsApp Baileys

Atendimento por canal (Nome)

70.9%

25.2%

2.9%

PLENO

PLENO_TESTE

B2B Technology

Teste 1 OAB

Atendimento por demanda

66.7%

33.3%

Orcamento

Compra

PLENOBOT3104

apppleno.adtechtelecom.com.br/#/home

HELP DESK ADTECHAcesso Area do Clie...Entrar - Geiko Gestã...PABX PLENOHELP DESKGerarDesconectarHELP DESK Gestão...SonicWall OverdriveHELP DESK Acesso...(14) WhatsAppViuly.ioFREE LANCERS RED...Todos os favoritos

pleno

10

CCM

Evolução por canal

100%

100%

100%

100%

100%

27/03/2025

28/03/2025

31/03/2025

01/04/2025

02/04/2025

27/03/2025

baileys: 23

Evolução atendimentos

23

17

33

25

5

27/03/2025

28/03/2025

31/03/2025

01/04/2025

02/04/2025

Atendimentos

27/03/2025

28/03/2025

31/03/2025

01/04/2025

02/04/2025

Evolução de Valores

3650

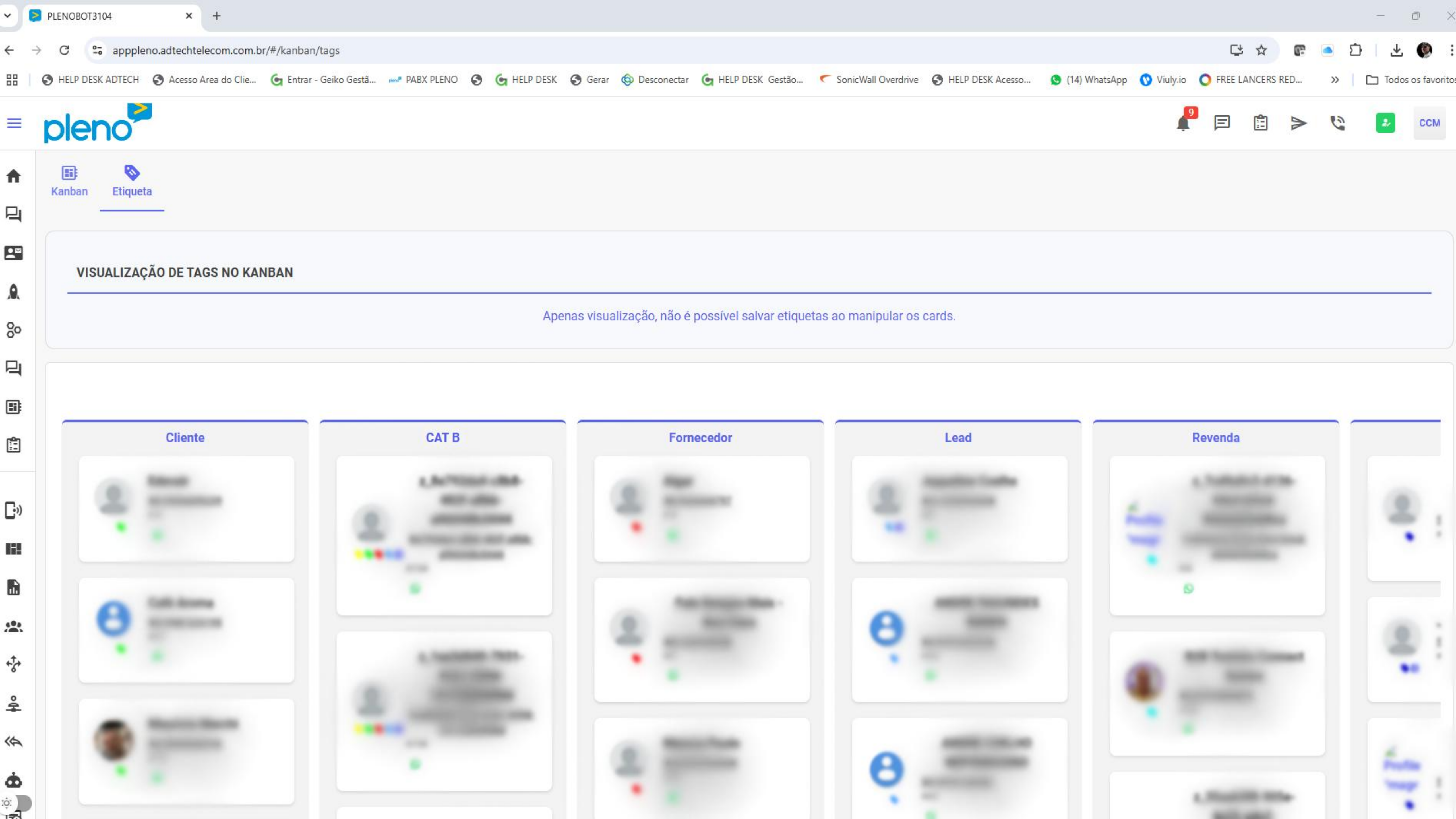
27/03/2025

28/03/2025

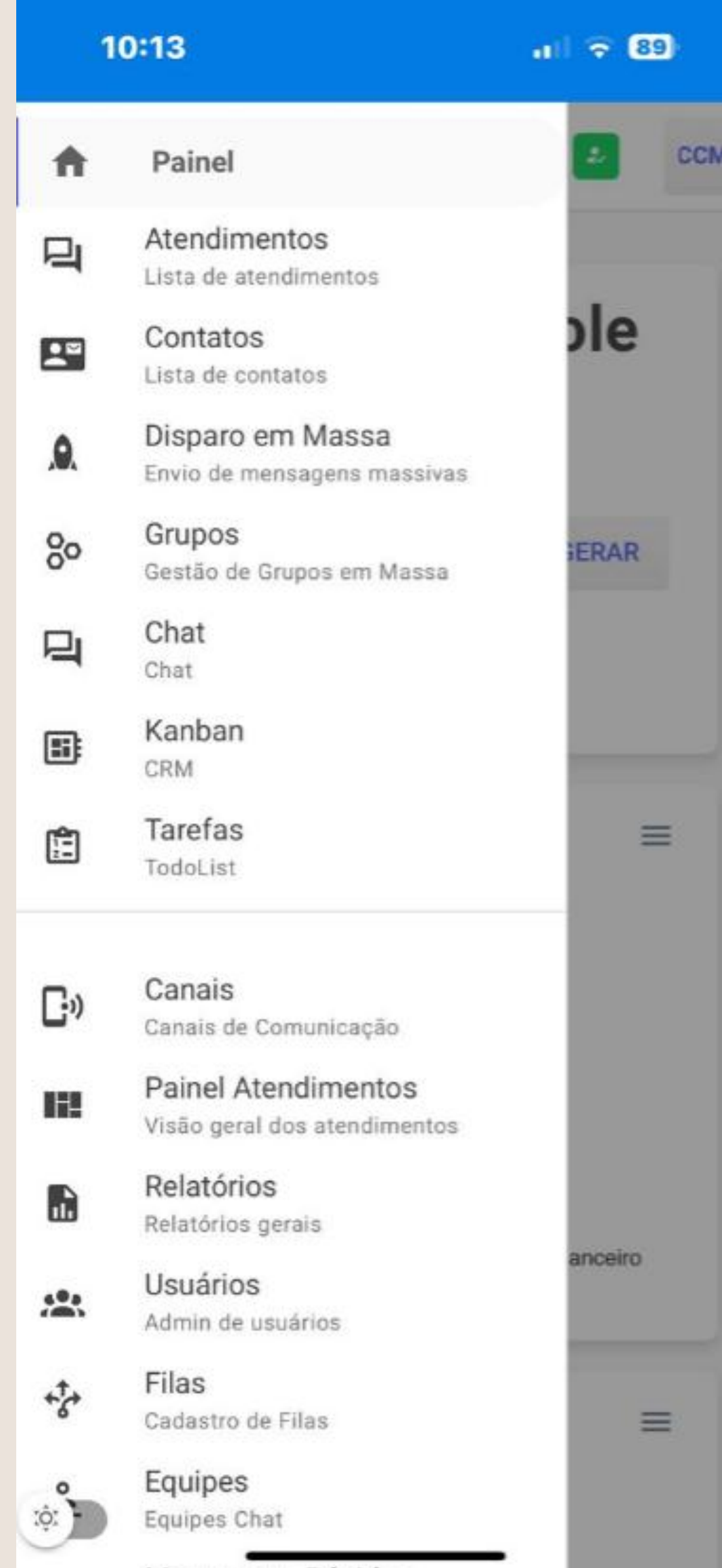
31/03/2025

01/04/2025

02/04/2025



Versão Mobile - IOS e Android



Conheça a solução

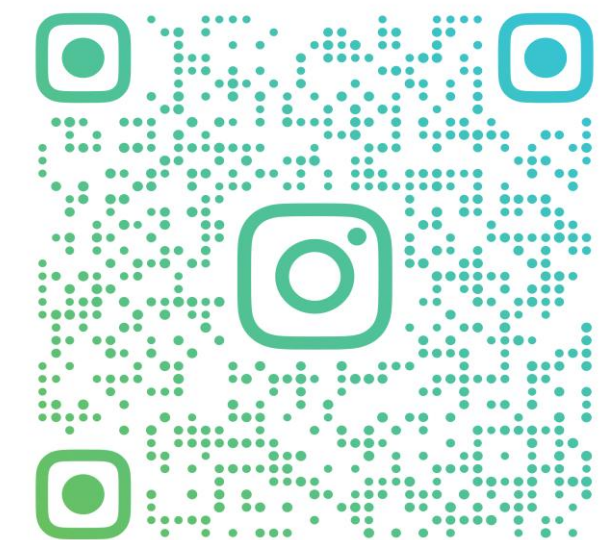
Mauricio Marchi

mauricio@falepleno.com.br

 (19) 99604.0792

 @plenovoip

 falepleno.com.br



PLENOVOIP

pleno 
COMUNICAÇÃO VoIP