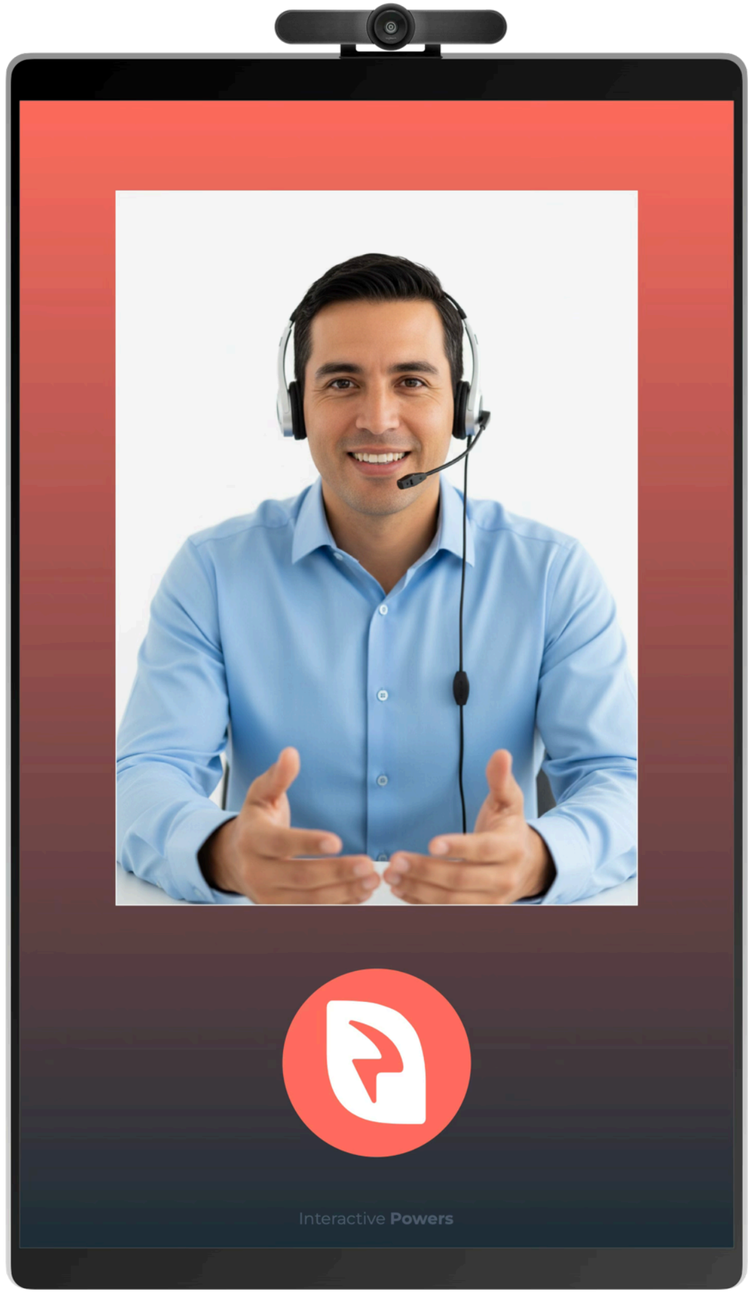
Telepresence
Phygital

Atendimento presencial por vídeo, sem necessidade de pessoal no ponto de atendimento.

Quiosque de Vídeo Videochamada Chamada WhatsApp



A situação atual no ponto de contacto

Hoje, a maioria das interações de valor termina num destes quatro cenários. Não são falhas de execução: são o resultado previsível de fixar a capacidade de atendimento a um local e a um horário, enquanto a procura não o está.



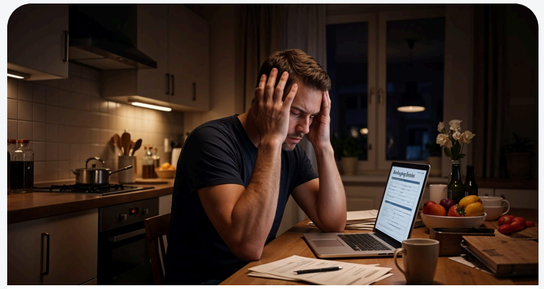
Espera e abandono

O cliente avalia a fila ao entrar e decide em segundos. A perda ocorre antes de qualquer interação e não deixa rasto em nenhum sistema.



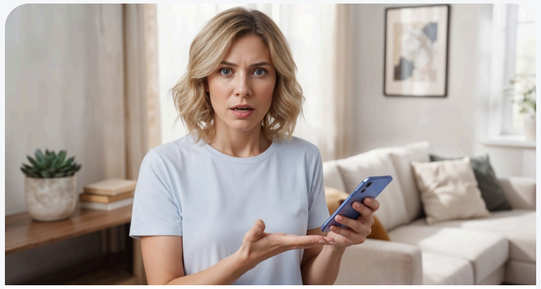
Aconselhamento adiado

Vem à procura de orientação e encontra um generalista. A resposta é uma marcação, um encaminhamento para o call center ou voltar noutro dia.



Autoatendimento sem saída

O processo digital resolve o simples, mas deixa o cliente sozinho justamente quando surge a dúvida ou a exceção que decide a operação.



Canal remoto incompleto

O telefone e o chat ligam, mas não permitem ver o documento, partilhar o ecrã, nem validar identidade e realizar uma operação complexa.

Nos quatro casos acontece o mesmo: a empresa paga o custo da capacidade sem gerar receita; o cliente sai em silêncio com uma necessidade por resolver. Estes problemas não são resolvidos pela IA, nem ficam sempre refletidos nos KPI.

O atendimento presencial não acompanha o crescimento do negócio

1 Custo fixo por localização

Cada ponto de atendimento exige pessoal, espaço e horário próprios. O custo cresce de forma linear com a rede.

2 Cobertura desigual

As localizações com menor tráfego não justificam um especialista dedicado, pelo que o cliente recebe um serviço inferior.

3 Capacidade rígida

Os picos de procura não podem ser absorvidos: o pessoal presencial não se redistribui em tempo real.



O vídeo é o canal superior, digital e humano no atendimento remoto ao cliente

CSAT - NPS

As pontuações de CSAT costumam situar-se entre 4,5 e 5, sobretudo quando o cliente compara com outros canais.



Customer Satisfaction Score (CSAT) · 0 – 5

FCR

A taxa de resolução no primeiro contacto por videochamada supera a de qualquer canal digital ou telefone.



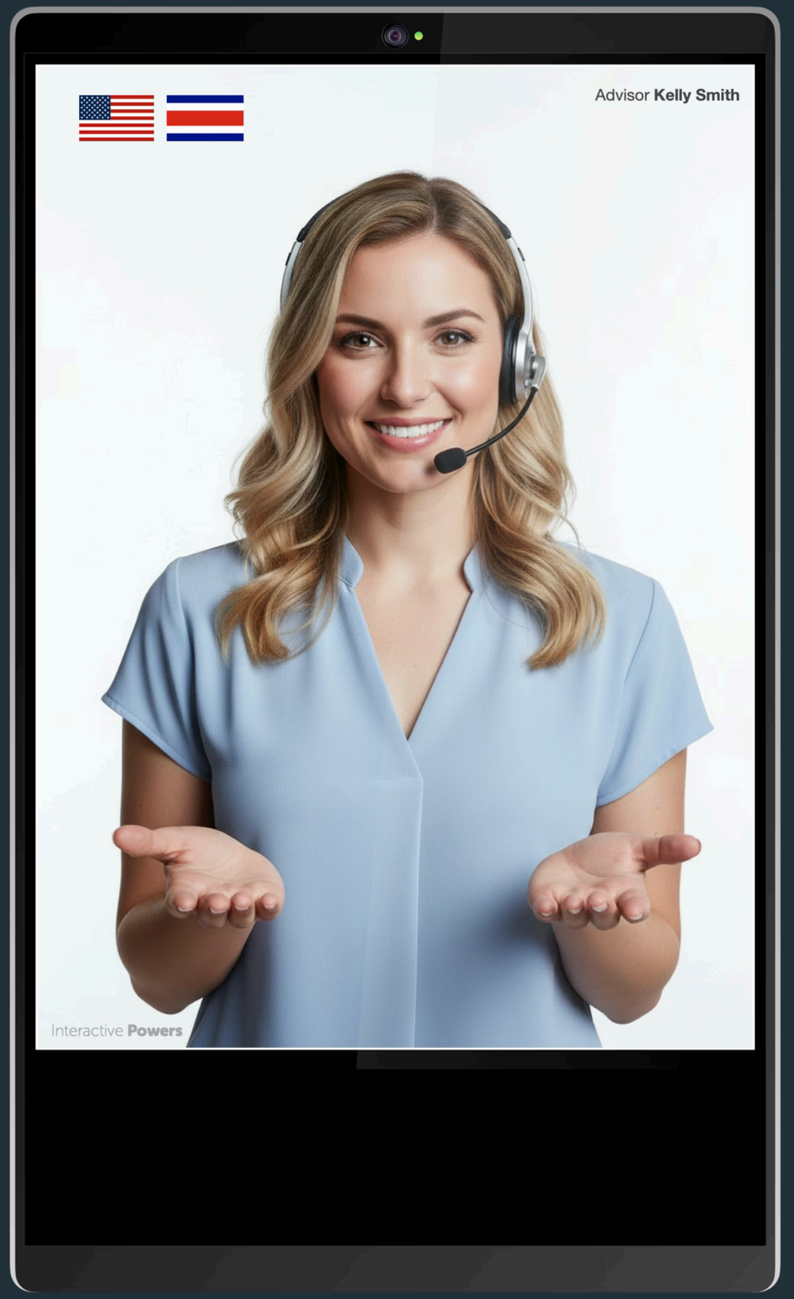
First Contact Resolution (FCR) · 0 – 100%

Os dados comparativos dos canais de atendimento (CSAT e FCR) refletem médias e tendências consolidadas do setor em 2025-2026, com base em vários relatórios de clientes da Interactive Powers e validados por estudos independentes.

Presença física. Operação remota.

Um ponto de atendimento físico — quiosque, tablet ou simplesmente um autocolante QR — liga o cliente, em segundos, a um consultor humano por vídeo em alta definição. O consultor pode estar em qualquer centro de contacto do mundo. O cliente sente um atendimento presencial de alto valor e resolutivo.

- Sem aplicação para instalar
- Sem marcação prévia
- Sem pessoal no local



3500

Escaneie o código QR para contactar um agente e preencher o formulário de registo. Pode falar através do seu telemóvel enquanto interage aqui.



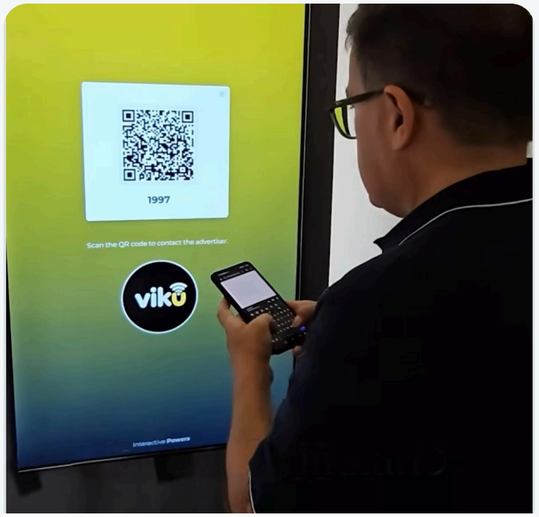


Quatro passos, menos de 30 segundos



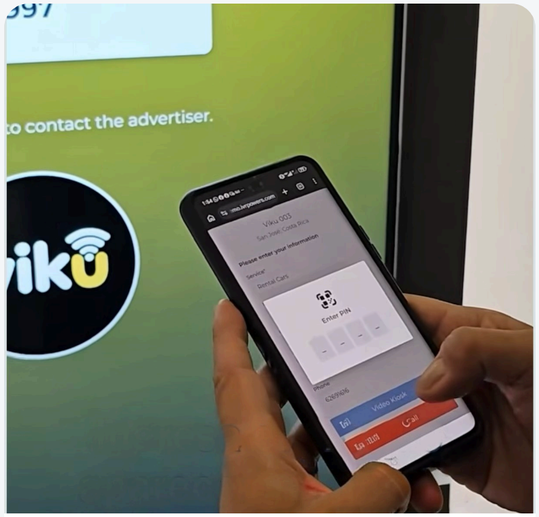
1 Digitalizar

O cliente digitaliza o código QR do quiosque de vídeo, do tablet ou do autocolante com o seu próprio telemóvel.



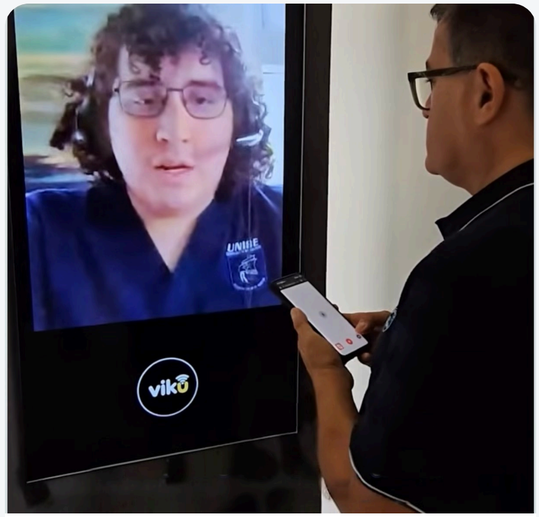
2 Identificar-se

Introduz no telemóvel os dados mínimos: nome, contacto, motivo, documento de identificação ou código promocional.



3 Ligar-se

Introduz um PIN de sincronização. O sistema encaminha a sessão para o primeiro consultor disponível.



4 Conversar

O áudio passa pelo telemóvel do cliente: privacidade total e qualidade de vídeo HD em qualquer ambiente.

Uma única sessão dividida entre dois dispositivos

É a peça técnica que distingue esta tecnologia de qualquer videochamada: os fluxos da mesma sessão dividem-se entre o ecrã do ponto de atendimento e o telemóvel do cliente.

Ponto físico

Quiosque, ecrã ou tablet

- Vídeo HD do consultor em tamanho real
- Ecrã partilhado de documentos
- Recebe o fluxo de media RTP

SPLIT

Dispositivo do cliente

O seu próprio smartphone, sem aplicação

- Áudio privado bidirecional
- Sinalização e controlo de sessão (RTC)
- Captura de dados e seleção de serviço

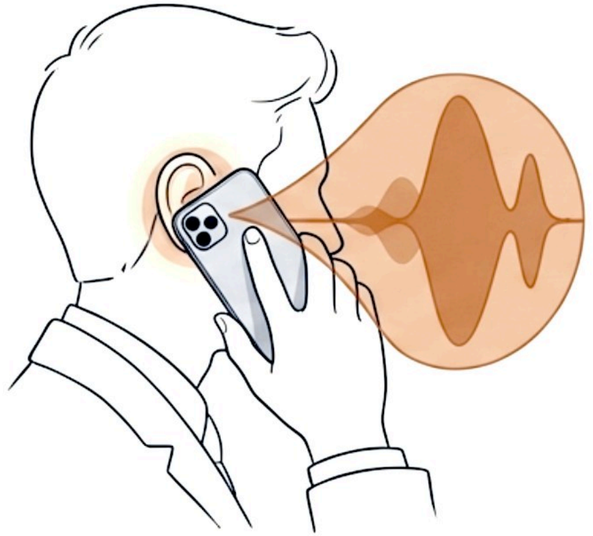
Centro de contacto · ACD · consultores no navegador — recebem ambos os fluxos como uma única interação

Uma única sessão lógica · Atravessa firewalls e NAT corporativos · WiFi, 5G ou LTE · modo PWA para reconectar mais tarde · sem VPN · sem aplicação · sem instalação

powered by aws

O áudio não passa pelo hardware partilhado

Graças à arquitetura SPLIT, o áudio entra e sai pelo telemóvel do próprio cliente — nunca por um altifalante ou microfone do quiosque. O mesmo mecanismo garante a confidencialidade dos dados e a inteligibilidade em ambientes ruidosos.



Comunicação multimodal



Isolamento acústico

Sem ruído ambiente na sessão, nem incómodo para quem está por perto.

Confidencialidade dos dados

Dados bancários, médicos ou pessoais, inaudíveis para terceiros.

Atendimento multilingue

Encaminhamento automático para o idioma do cliente.

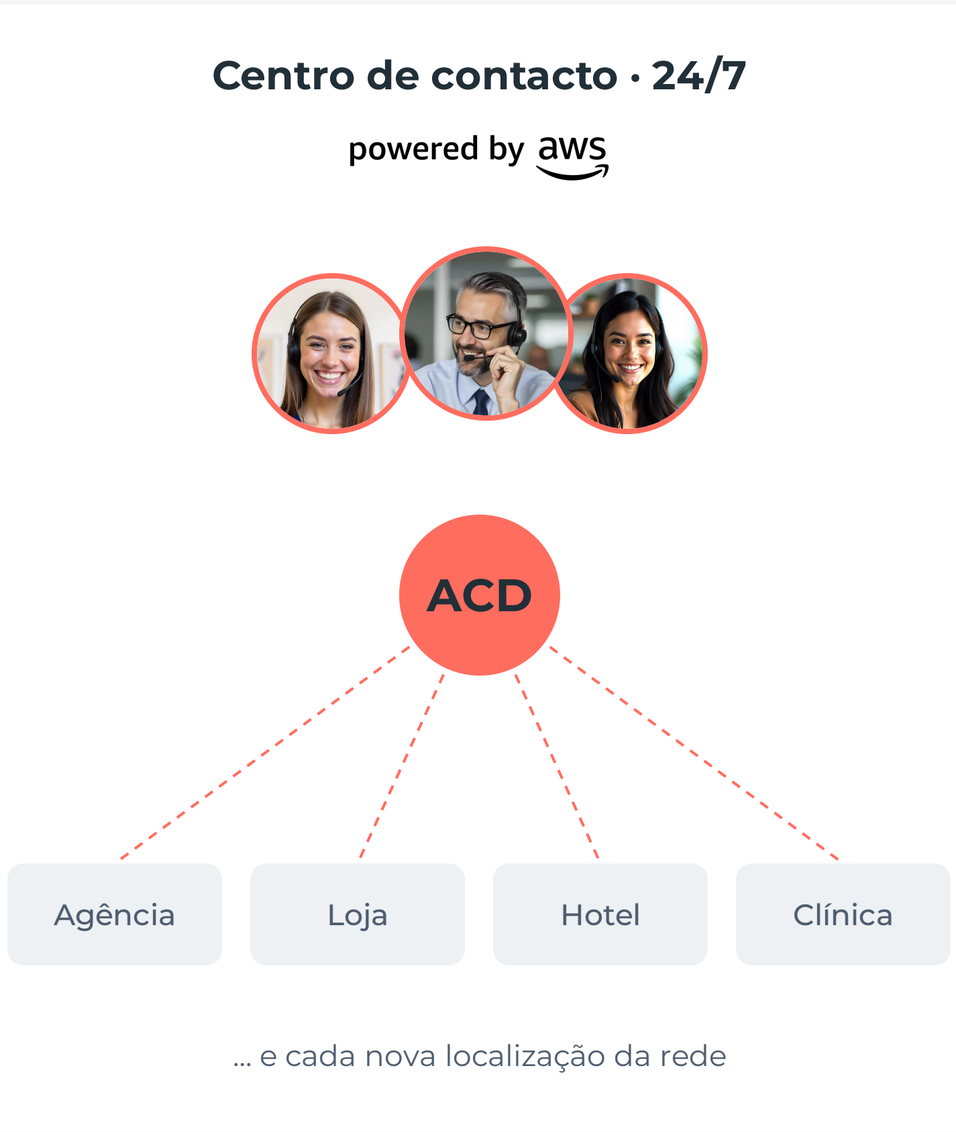
Língua gestual

Intérprete em tempo real para pessoas surdas.

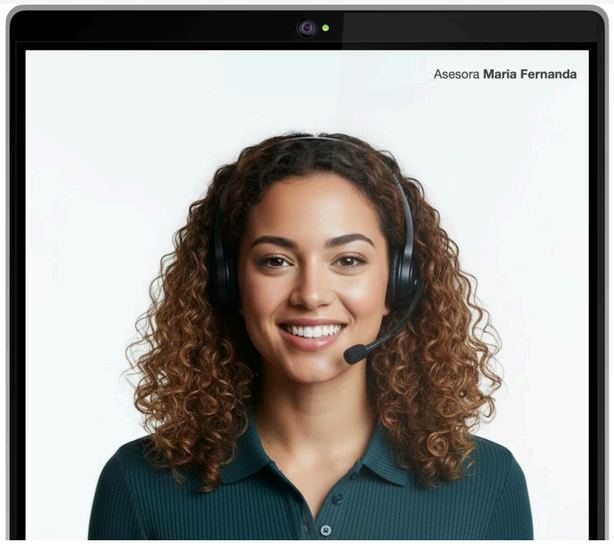
Uma equipa experiente atende toda a rede física ou digital

A capacidade de atendimento deixa de estar presa a um edifício. Uma equipa central de consultores cobre dezenas ou centenas de pontos de contacto, com a procura redistribuída por encaminhamento inteligente ACD, consoante o tráfego real de cada localização.

- **Abertura de novos pontos sem contratar pessoal local**
- **Horário alargado sem duplicar turnos por agência**
- **Especialistas agora disponíveis em toda a rede**



Porque é que o cliente sente que é um atendimento presencial



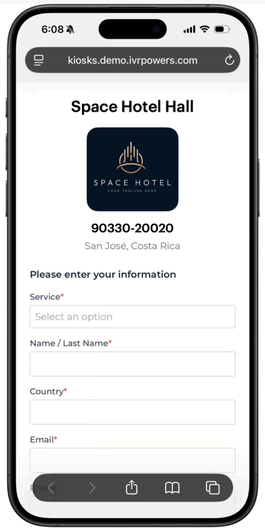
Escala humana

O consultor aparece em tamanho real, a olhar diretamente para a câmara. A perceção de serviço e confiança é igual à de um balcão presencial.



Visualização partilhada

O consultor partilha no ecrã contratos, formulários ou catálogos em tempo real. O cliente revê visualmente o seu pedido antes de confirmar.



Controlo a partir do telemóvel

O cliente gere a sessão a partir do seu próprio telemóvel — sem ecrãs táteis partilhados, e nunca perde o controlo.



Um ponto, quatro canais

O cliente escolhe como quer ser atendido

1

Quiosque de Vídeo

Atendimento no ecrã grande do ponto de serviço, com áudio pelo telemóvel.

2

Videochamada móvel

A sessão completa no telemóvel do cliente, dentro ou fora do espaço físico.

3

Chamada digital

Apenas voz sobre dados, sem consumo de minutos nem número de telefone.

4

WhatsApp

Continuidade da conversa no canal que o cliente já usa todos os dias.

Captura de metadados antes de ligar

Nome · e-mail · telefone · documento de identificação · código promocional · número de quarto ou processo. O consultor abre a sessão já com o caso identificado.

PIN de sincronização entre dispositivos

Ao escolher o modo quiosque, o cliente introduz um PIN de quatro dígitos que associa o telemóvel a esse ecrã específico — evitando confusões em locais com vários pontos próximos.

Serviço exclusivo ou seletor multisserviço

Cada ponto de contacto pode ser configurado como serviço exclusivo — uma única fila, uma única marca — ou como seletor multisserviço, em que cada opção encaminha para uma fila diferente. É uma decisão de configuração, não de hardware, e pode ser alterada remotamente.



O mesmo software, com o serviço e a identidade de cada ponto

Serviço exclusivo

Todo o ponto atende um único processo: abertura de conta, suporte técnico ou receção.

Multisserviço

O cliente escolhe entre vários processos ou departamentos no mesmo ecrã.

Multimarca

Um mesmo ponto representa várias marcas, cada uma com a sua fila, identidade e conteúdo.



Espaços de marca configuráveis por localização

O cliente não repete a conversa em nenhuma transferência

1 Cliente



Dados capturados antes de ligar: identidade, motivo e contexto do ponto de atendimento.

2 Consultor A



Recebe a sessão já contextualizada. Atende, documenta e decide se escala.

3 Supervisor B



Herda a sessão completa — conversa, documentos e dados — sem cortar o vídeo.

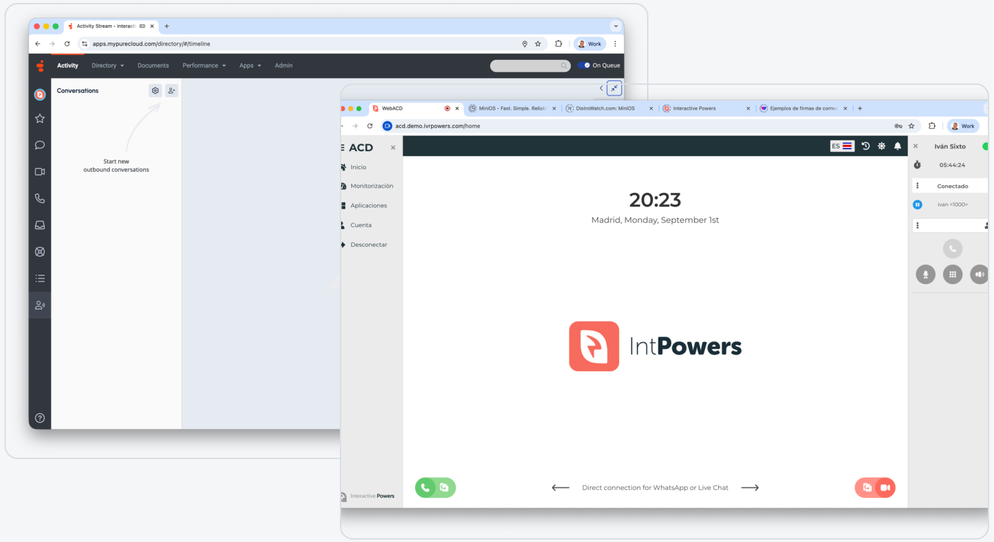
Contexto completo transportado ao longo de toda a cadeia · zero repetições · encaminhamento ACD nativo (Genesys, Cisco, Five9, GoContact...)


BGR
Crédito
de Vivienda
Tasas preferenciales para
hacer realidad tu hogar
4107

Integração

Integra-se com o contact center que já tem

A plataforma integra-se com o ACD que a organização já tem em produção, ou funciona de forma autónoma com o seu próprio Web ACD. Não exige migração nem substituir a operação existente.



GENESYS · Enghouse Interactive · 3CX · cisco · inconcert · wolkvox · AVAYA

ICR EVOLUTION · talkdesk · altitude · xcally · Go contact · Five9 · VOCALCOM

Agentes distribuídos

Aproveita consultores já disponíveis em escritórios, concessionários ou lojas, entre atendimentos presenciais.

Agentes centralizados

Maximiza a operação com mais turnos, especialização por fila e externalização do centro de contacto.

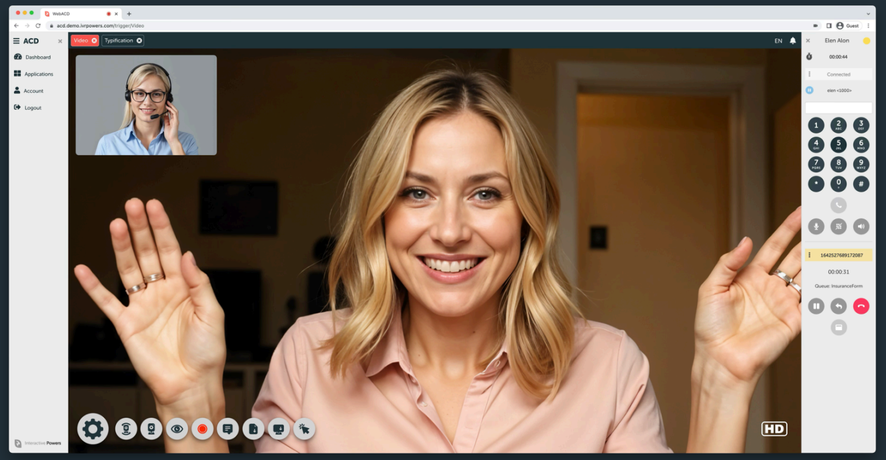
Serviço gerido, sem implementação na sua rede

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

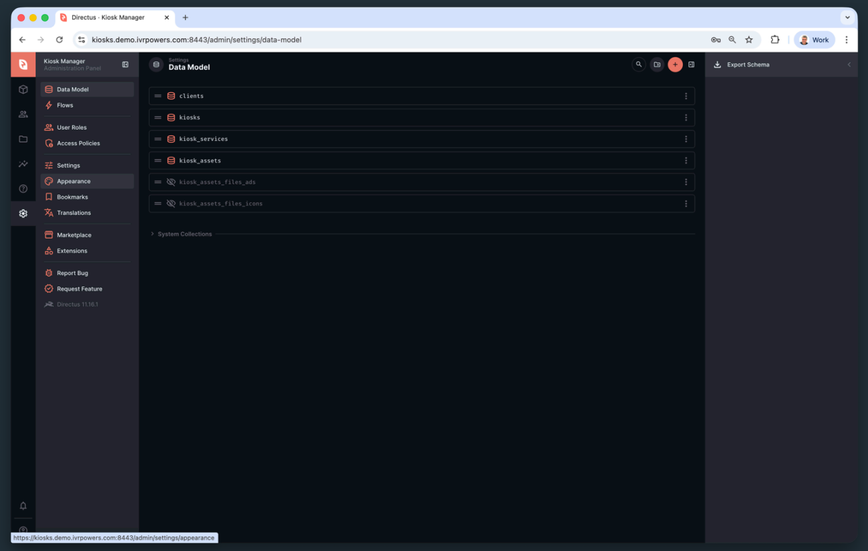
Consultores, supervisores e vendedores trabalham a partir de portátil, PC, Mac ou tablet, apenas com um navegador e ligação à internet. Sem cliente pesado, sem auscultadores proprietários, sem posto dedicado.

Kiosk Manager · gestão centralizada

Supervisão de toda a rede de pontos, adição e remoção de localizações, conteúdos, logótipos e publicidade por quiosque, papéis e permissões de supervisor, e configuração remota.



Consola do consultor no navegador



Kiosk Manager · supervisão da rede

Impacto operacional

Mais cobertura com menos infraestrutura

24/7

Disponibilidade contínua

Turnos e externalização cobrem horários que nenhuma agência física conseguiria sustentar.

1 : N

Uma equipa, toda a rede

O mesmo grupo de consultores atende ao mesmo tempo todos os pontos de contacto, poupando custos operacionais.

+0

Pessoal no ponto

O ponto de atendimento funciona mesmo sem pessoal atribuído: apenas ecrã e ligação à internet.

A plataforma escala até centenas de milhares de interações por mês sobre a mesma infraestrutura, sem replicar fisicamente os pontos de atendimento.

Cada ponto remoto reduz os custos operacionais e de infraestrutura

Sustentável, económica circular
Impacto ambiental positivo

Um especialista fixo num ponto de baixo tráfego passa grande parte do dia sem atender ninguém, mas o seu salário e o seu posto continuam ativos na mesma. Centralizar o recurso liberta esse tempo e essa geografia.

Modelo tradicional

Folha salarial ativa sem interação
Pessoal fixo mesmo que o ponto não tenha tráfego nesse turno.

Infraestrutura ligada na mesma
Climatização e iluminação dedicadas durante todo o turno.

Deslocação que não é atendimento
A deslocação entre sedes não produz serviço.

Faltas cobertas ponto a ponto
Cada ausência exige um substituto local ou deixa o ponto vazio.

Talento preso à geografia
Só se pode contratar onde está o ponto, exista ou não talento ali.

Modelo phygital

Capacidade por ocupação real
A equipa é dimensionada pela procura agregada.

O ponto não sustenta pessoal
Apenas ecrã e ligação; o custo fixo desaparece.

Zero tempo de deslocação
O especialista atende sem sair do seu posto.

Faltas absorvidas pela equipa
O resto da equipa cobre sem substituto local.

Talento sem amarras geográficas
Concentre a equipa numa sede, ou leve-a para outro país.

A poupança real está na folha salarial, na infraestrutura e na geografia que deixam de limitar o serviço.

Segurança e conformidade

Nível empresarial, desde a infraestrutura

Infraestrutura implementada sobre a AWS, com isolamento total de dados, encriptação e segregação por cliente. A Interactive Powers nunca acede aos dados dos utilizadores finais.

SOC 2 | ISO 27001 | GDPR | HIPAA | PCI-DSS

Verificação de identidade em direto

O consultor confirma visualmente o cliente e o seu documento: barreira direta contra a usurpação de identidade, e nos quiosques os deepfakes não conseguem operar.

Rastreabilidade da sessão

Gravação e auditoria da interação de acordo com a política de cada organização.
Geração de relatórios, registos e metadados de toda a atividade.



Se o hardware local falhar, o serviço nunca cai

O ponto de contacto está desacoplado da sessão. Em caso de falha do ecrã, da rede local ou da alimentação, a interação continua no smartphone do cliente através do código QR estático, sem intervenção técnica no local. Pode funcionar através do LTE/5G do próprio utilizador.

Modo resiliente por definição

O sistema é 100% multimodal e continua a funcionar mesmo sem ecrãs fixos.

Salvaguarda por QR estático

O autocolante impresso funciona mesmo que o quiosque esteja totalmente inoperacional.

Sessão móvel completa

O cliente mantém vídeo, áudio e ecrã partilhado a partir do seu dispositivo.



Sessão ativa a partir do telemóvel
Sem deslocação técnica · Sem ticket de suporte

Caso em destaque · Banca

Atendimento especializado fora do horário da agência



1 Chegada

O cliente acede ao átrio de autoatendimento, dentro ou fora do horário de expediente.



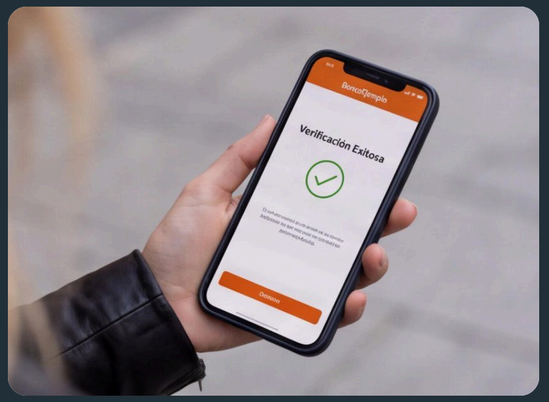
2 Ligação

Digitaliza o QR do quiosque e seleciona o serviço: abertura de conta, ocorrência ou aconselhamento.



3 Atendimento por vídeo

Um gestor especializado atende por vídeo e partilha a documentação no ecrã.



4 Verificação

Identidade confirmada e operação validada no telemóvel do cliente.

Processos aplicáveis: abertura de conta · verificação de identidade · contratação de crédito · resolução de ocorrências · aconselhamento de investimento

O mesmo modelo, quatro operações distintas



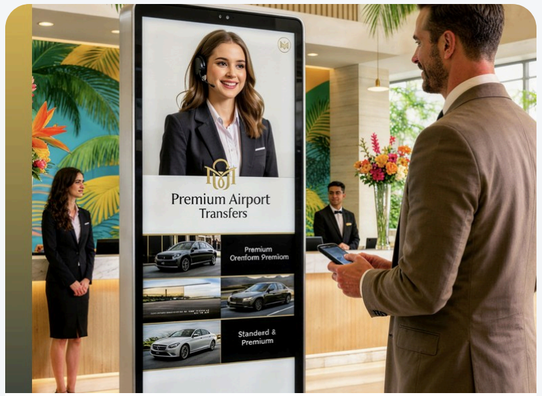
Finanças

Peritagem assistida, abertura de conta, emissão de apólice e abertura de sinistro, com verificação visual do segurado e do documento.



Retalho

Personal shopper e aconselhamento de produto na loja: um especialista de marca cobre toda a rede de pontos de venda.



Turismo

Receção multilingue 24/7 no lobby de hotéis, resorts ou pontos turísticos, sem balcão presencial de madrugada.

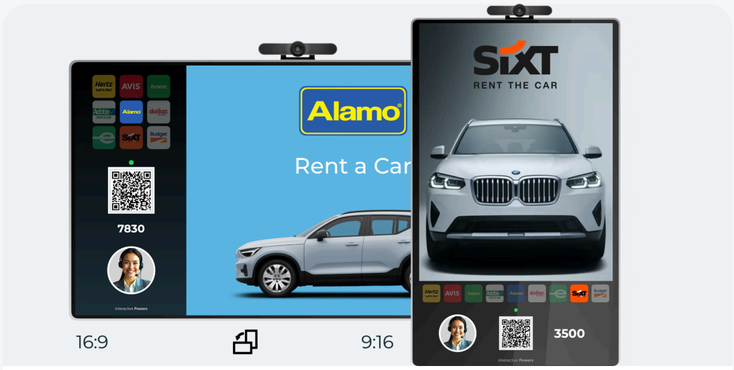


Saúde

Admissão, triagem inicial e orientação ao paciente em clínicas e centros sem pessoal administrativo permanente.

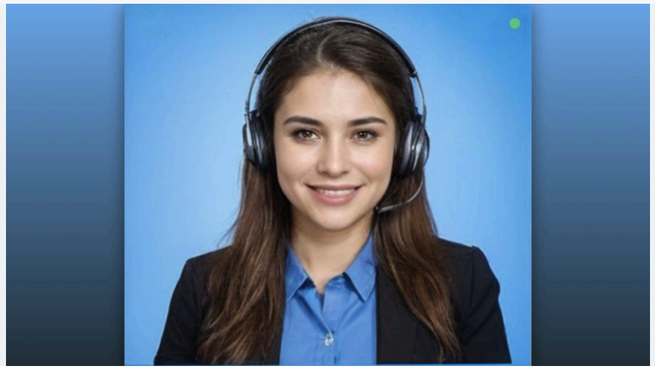
Qualquer formato, qualquer orientação

O software adapta-se ao suporte já existente nas instalações: totem vertical, ecrã horizontal, tablet de balcão ou monitor embutido. Não condiciona obras nem mobiliário.



Ecrã Vertical ou Horizontal

O software deteta automaticamente o tamanho do ecrã e a sua orientação.



Ecrã Focus ou Full Screen

O sistema ajusta o enquadramento do consultor consoante o tipo e uso do ecrã.



Ecrãs Táteis, PWA

O sistema também funciona em dispositivos táteis iPad ou Android, ambos como PWA.

Vertical 9:16 · 1080 × 1920 Horizontal 16:9 · 1920 × 1080 De tablets de balcão a totems de grande formato

A sua marca em cada ponto de contacto

Interface 100% configurável: logótipo, paleta de cores, tipografia, textos legais e conteúdo promocional. O cliente final nunca perceciona uma plataforma de terceiros.

- **Logótipo, paleta de cores e tipografia corporativos**
- **Textos, idiomas e avisos legais próprios**
- **Iconografia e nomenclatura de serviços à medida**
- **Alterações aplicadas remotamente a toda a rede**



Exemplo de personalização sobre o mesmo software

O ecrã também trabalha quando não há sessão

Em repouso, o ponto não se apaga: reproduz carrosséis de conteúdo e publicidade agendados por localização a partir do Kiosk Manager. O ativo deixa de ser apenas um canal de atendimento e passa a ser também um suporte de comunicação.

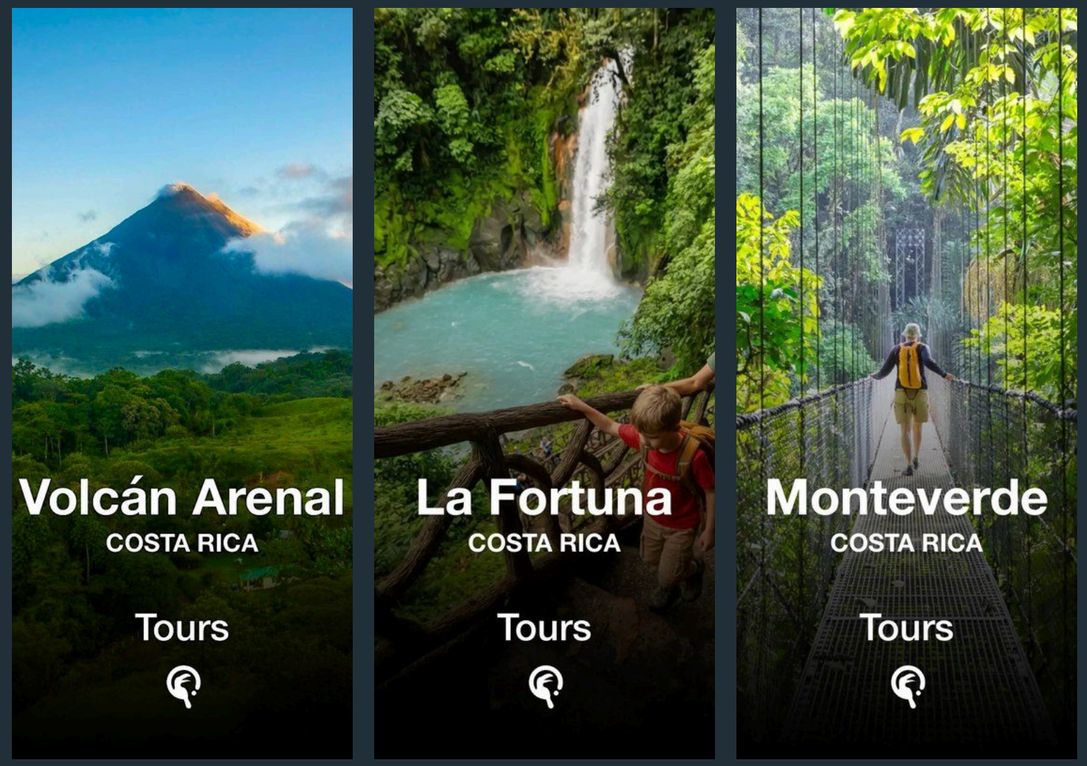
Formatos JPG, GIF e MP4
Criativos estáticos ou em movimento, sem leitor adicional.

Agendamento por localização
Cada quiosque mostra a campanha correspondente à sua sede, idioma e horário.

Conteúdo próprio ou externo
Campanhas da marca, dos seus parceiros ou de anunciantes locais.

Transição imediata
Ao digitalizar o QR, o carrossel dá lugar ao atendimento por vídeo.

Slideshow de anúncios programável por localização



Carrossel publicitário em repouso · vertical e horizontal

Rentabiliza o ponto mesmo fora do horário de atendimento

Resumo para o comité

Sete decisões já resolvidas

Categoria própria
Não é videoconferência: é um canal de atendimento presencial concebido de raiz.

Sem fricção de adoção
O cliente não instala nada; o consultor só precisa de um navegador.

Integração com o seu ACD
Funciona junto com Genesys, Cisco, Avaya, Five9 ou GoContact, entre outros.

Privacidade desde a conceção
A arquitetura SPLIT funciona em ambientes de elevada segurança e privacidade.

Conformidade regulatória
Infraestrutura AWS com certificações de nível empresarial.

O ativo amortiza-se sozinho
Em repouso, o ponto emite conteúdo e publicidade agendada.

A sétima: o ponto de atendimento deixa de ser um custo fixo e passa a ser capacidade flexível otimizada.

Vamos falar do seu caso

Analisamos um processo concreto da sua operação e estimamos o modelo de implementação, a integração com o seu contact center e o impacto na sua rede de pontos de atendimento.

Interactive Powers
ivan.sixto@ivrpowers.com · interactivepowers.com