Escalamento **Fluido**

Do chat ao canal transacional: uma chamada ou videochamada segura e gravada com uma pessoa, a um clique e sem repetir o que já foi dito.

WhatsApp e mensagens · Web · Assinatura e QR · Chamada web



IntPowers

Ficar no chat tem um custo

O WhatsApp e as outras aplicações de mensagens são a porta de entrada que o cliente prefere. Para fechar uma operação, não são o canal adequado.



Segurança e privacidade operacional

Dados pessoais, fotografias de documentos e condições passam por uma plataforma de terceiros e por telemóveis pessoais, fora do controlo da empresa.



Conformidade regulamentar

Na banca, nos seguros e no setor público, a conversa tem de poder ser guardada, auditada e associada ao processo. Um chat de consumo não foi pensado para isso.



Custo por mensagem e por minuto

O WhatsApp Business cobra por mensagem e por minuto de chamada. Cada esclarecimento por escrito encarece o caso.



Conversas que não fecham

Uma questão complexa transforma-se em dezenas de mensagens curtas, e passar para o telefone obriga a recomeçar do zero.

Sair do canal é necessário.
A questão é fazê-lo sem perder o cliente: um clique para um canal próprio, seguro e gravado.

Uma linha, uma linha com tom, uma cena

01

TEXTO

1D · Comunicação textual

Uma linha: transmite dados, mas perde o tom, a dúvida e a urgência. Cada esclarecimento é mais uma mensagem e mais uma espera.

02

VOZ

2D · Comunicação verbal

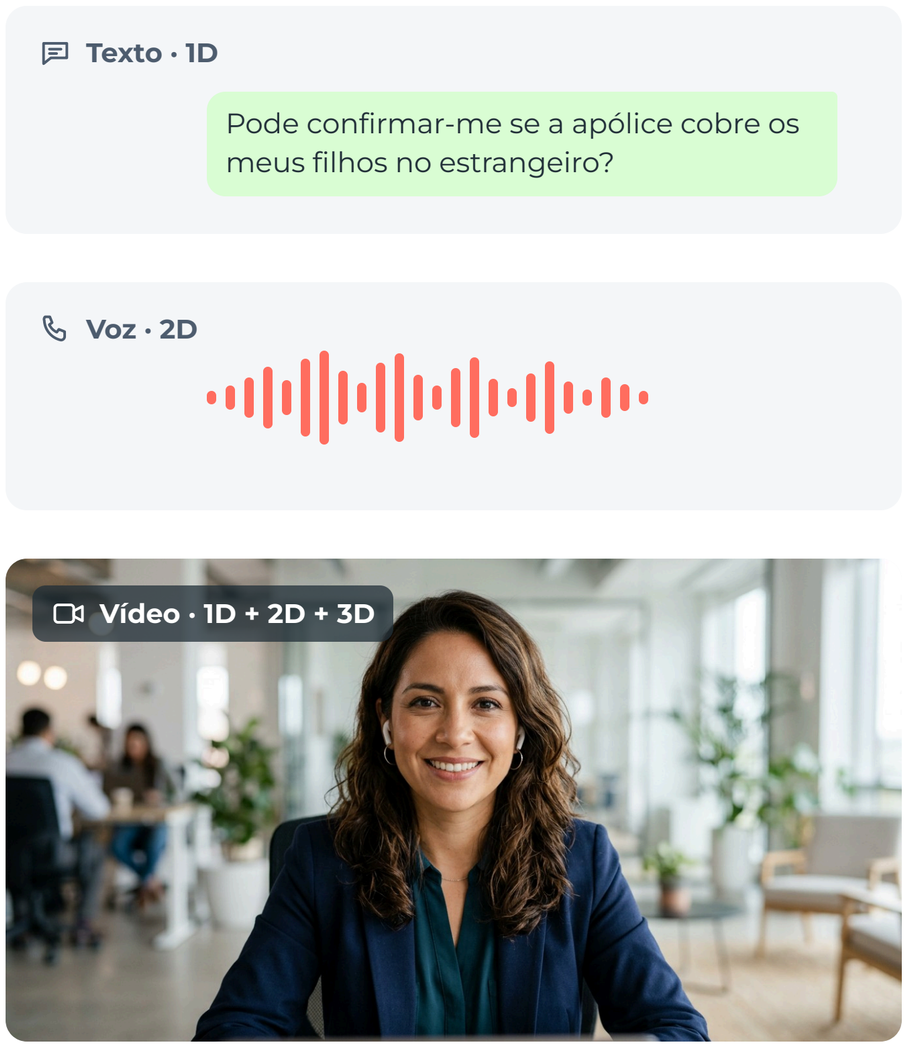
Uma linha com tom: acrescenta ritmo e intenção, e a pergunta e a resposta cruzam-se em tempo real.

03

VÍDEO

1D + 2D + 3D · Comunicação visual

Uma cena: junta texto e voz, e acrescenta o rosto, o gesto e o que se mostra, como um documento ou uma assinatura. É aí que nasce a confiança para fechar.



Sair do chat.
Elevar a conversa.

O Escalamento Fluido leva a conversa para fora das mensagens no momento em que se torna sensível ou complexa: a um clique, para uma chamada ou videochamada no canal da empresa, cifrada, gravada e com uma pessoa que já conhece o caso.

Canal próprio | Cifrado e gravado | Sem app nem número

Escreve
O cliente pergunta pelo canal que já usa.

Clica
Recebe uma ligação ou um botão e sai das mensagens para o canal seguro.

Conversa
Fala ou vê-se com uma pessoa, com a sessão gravada.



A questão começa no chat e fecha-se no canal transacional

O que muda ao elevar a conversa

	NAS MENSAGENS	NO CANAL TRANSACIONAL
Dados do cliente	Na plataforma de um terceiro	No canal da empresa, cifrados em trânsito
Registo	Histórico de chat nos telemóveis	Gravação de voz e vídeo com custódia, associada ao caso
Identidade	Um telefone ou um nome de utilizador	Verificação ao vivo, com o documento perante a câmara
Custo	Por mensagem e por minuto de chamada	Sem custo de mensagens por mensagem nem por minuto
Quem atende	Quem tinha o chat aberto	Filas, encaminhamento e transferência ao vivo
Dependência	Um único canal, de um terceiro	Um canal próprio, a partir de qualquer app, web ou QR

As mensagens continuam a ser a porta de entrada. O que muda é onde acontece a parte que importa.

Quatro portas de entrada, um mesmo destino

Cada ponto de contacto escrito ou digital tem a sua forma de sair para o canal seguro. Todos chegam ao mesmo contact center, com as suas filas, regras e gravação.

PORTAS DE ENTRADA

SPLIT WhatsApp & Messaging
Do WhatsApp, chat web, Messenger ou mensagens diretas para voz ou vídeo, com uma ligação.

Directory
A ficha de cada assessor, com ligação, QR e cartão virtual para a assinatura.

Widget Lite
O botão de atendimento do site, com os seus serviços e o seu horário.

Web Caller
Voz a partir do navegador até ao seu PBX, IVR ou ACD.

DESTINO

Video RTC
Voz e vídeo no navegador, cifrados

Web ACD ou o seu CCaaS
Filas, encaminhamento e transferência ao vivo

Video REC
Gravação e custódia das sessões

QUEM ATENDE

- Agentes
- Assessores comerciais
- Especialistas

VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Operado pela sua equipa ou pela nossa, sem infraestrutura a implementar.

Do chat ao canal seguro

O SPLIT não mexe na integração do WhatsApp nem usa as suas APIs: acrescenta uma saída. O agente ou o bot envia uma ligação e a conversa continua por voz ou vídeo, no canal da empresa.

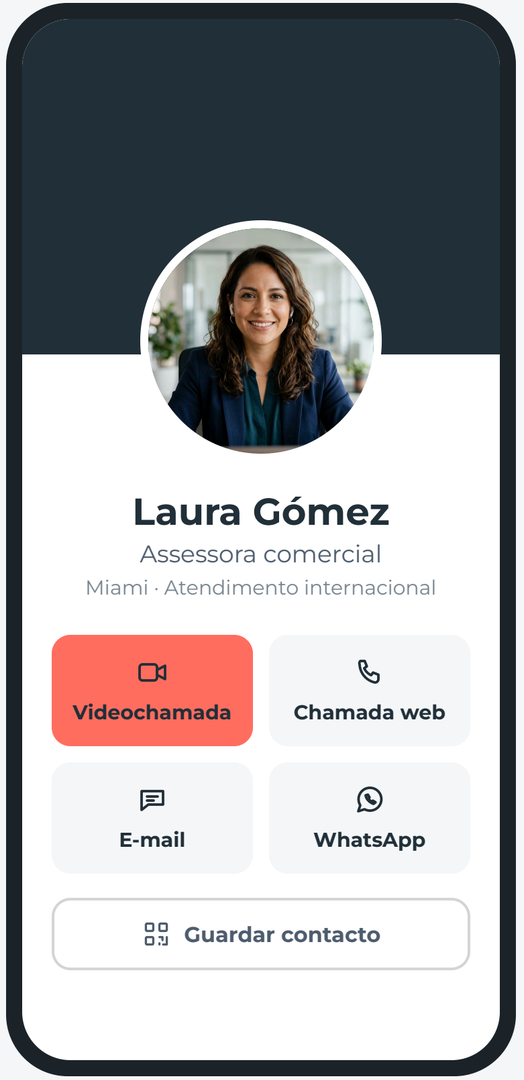
- WhatsApp, chat web, live chat, Messenger e mensagens diretas das redes sociais
- Shortcut Buttons no Web ACD: o agente envia a ligação sem sair da consola
- SPLIT Forward: a ligação num formulário Flow ou na resposta de um bot leva a uma fila
- Widget SPLIT para Genesys Cloud



O cartão de contacto digital de cada assessor

Uma página com a equipa comercial ou de atendimento. Cada pessoa tem a sua ficha com todos os canais, e o cliente escolhe como falar com ela sem procurar um número.

- Ligação própria, código QR e cartão virtual (vCard) para os contactos do cliente
- Para a assinatura de e-mail, o cartão impresso ou a agenda do cliente
- A voz e o vídeo web entram por Video RTC e Web ACD
- Configura-se com um ficheiro: acrescenta-se uma pessoa e aparece a sua ficha

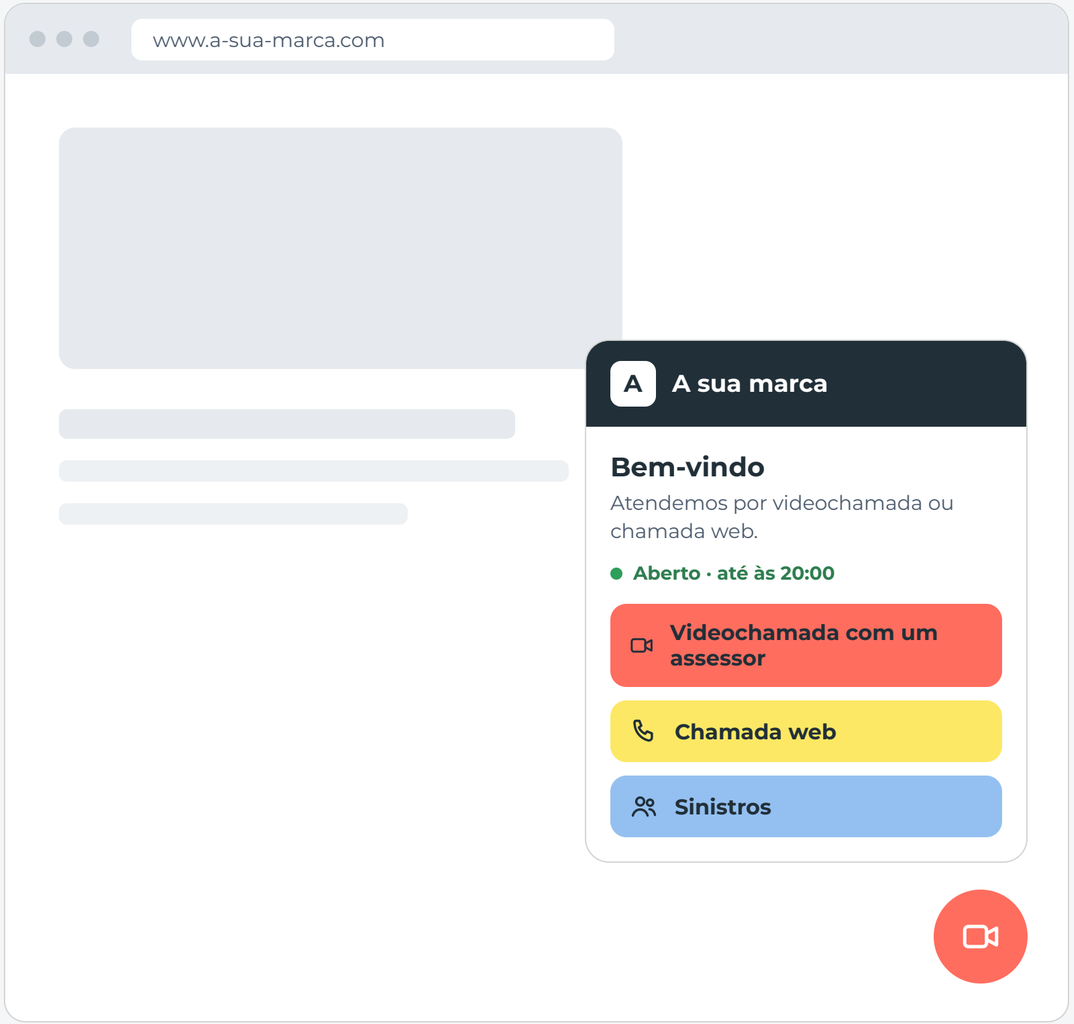


Widget Lite

O botão de atendimento do seu site

Um botão flutuante que se acrescenta a qualquer site com uma linha de código. Abre um painel com a sua marca, os seus serviços e o seu horário, e liga o visitante ao contact center sem sair da página.

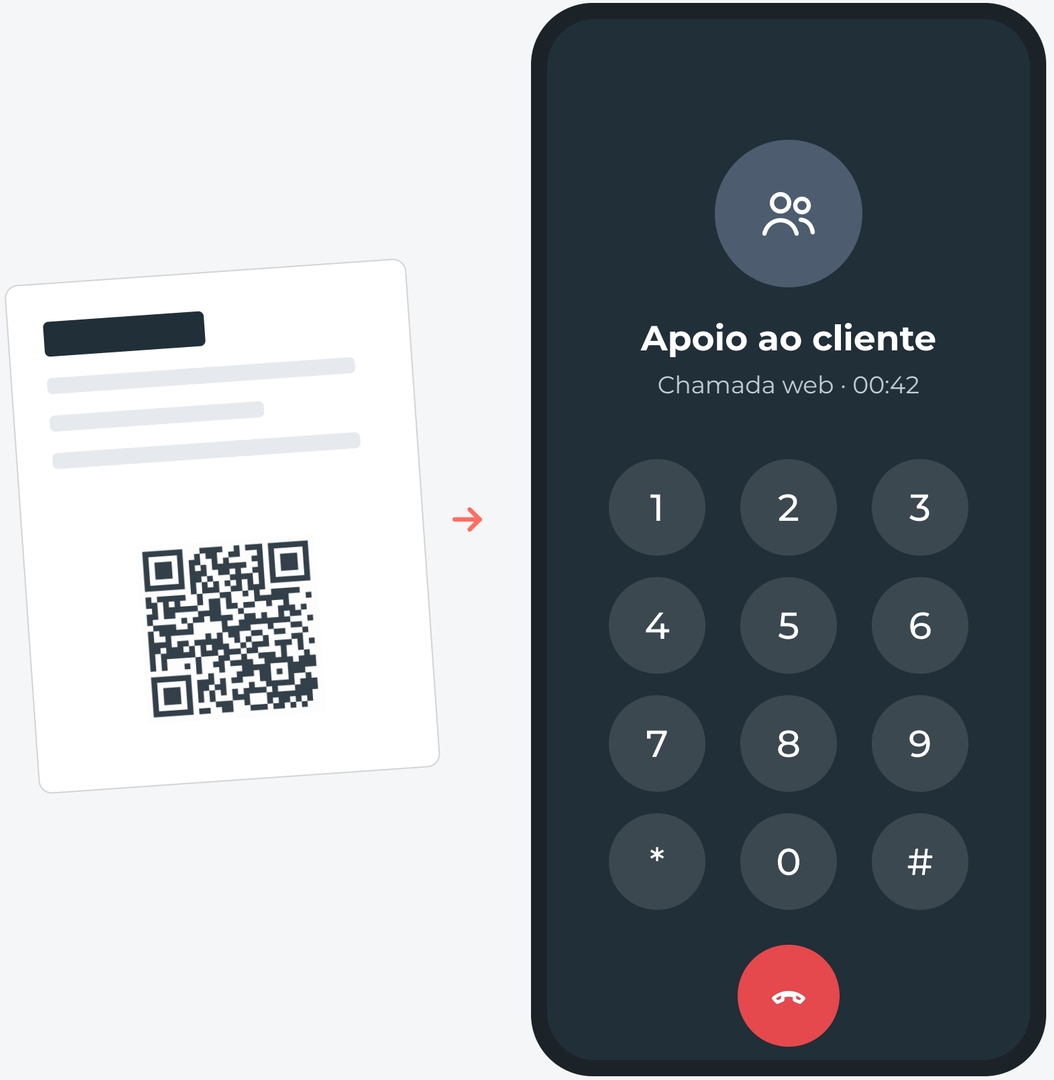
- Um botão por serviço ou por área de atendimento
- Controlo de horário: aberto, a fechar ou fechado, com a sua mensagem
- A conversa decorre dentro do painel, num separador ou numa janela
- Chega ao Web ACD ou à sua suite de contact center integrada



Uma chamada de voz a partir do navegador

Um botão no site, uma ligação ou um código QR abrem uma chamada de voz no navegador. Para a sua telefonia é mais uma chamada recebida, com as suas filas e regras.

- Acesso por QR a partir de uma fatura, um cartaz ou um ecrã
- A voz viaja cifrada por WebRTC e entra por SIP no seu PBX, IVR ou ACD
- Teclado DTMF para escolher opções no menu do IVR
- Quem liga não instala nada nem dá o seu número de telefone



Onde se fecha a conversa

Web ACD

Filas, encaminhamento e transferência ao vivo para o especialista. É tátil: o assessor atende a partir de um tablet ou de um 2 em 1, também em mobilidade.

Verificação de identidade ao vivo

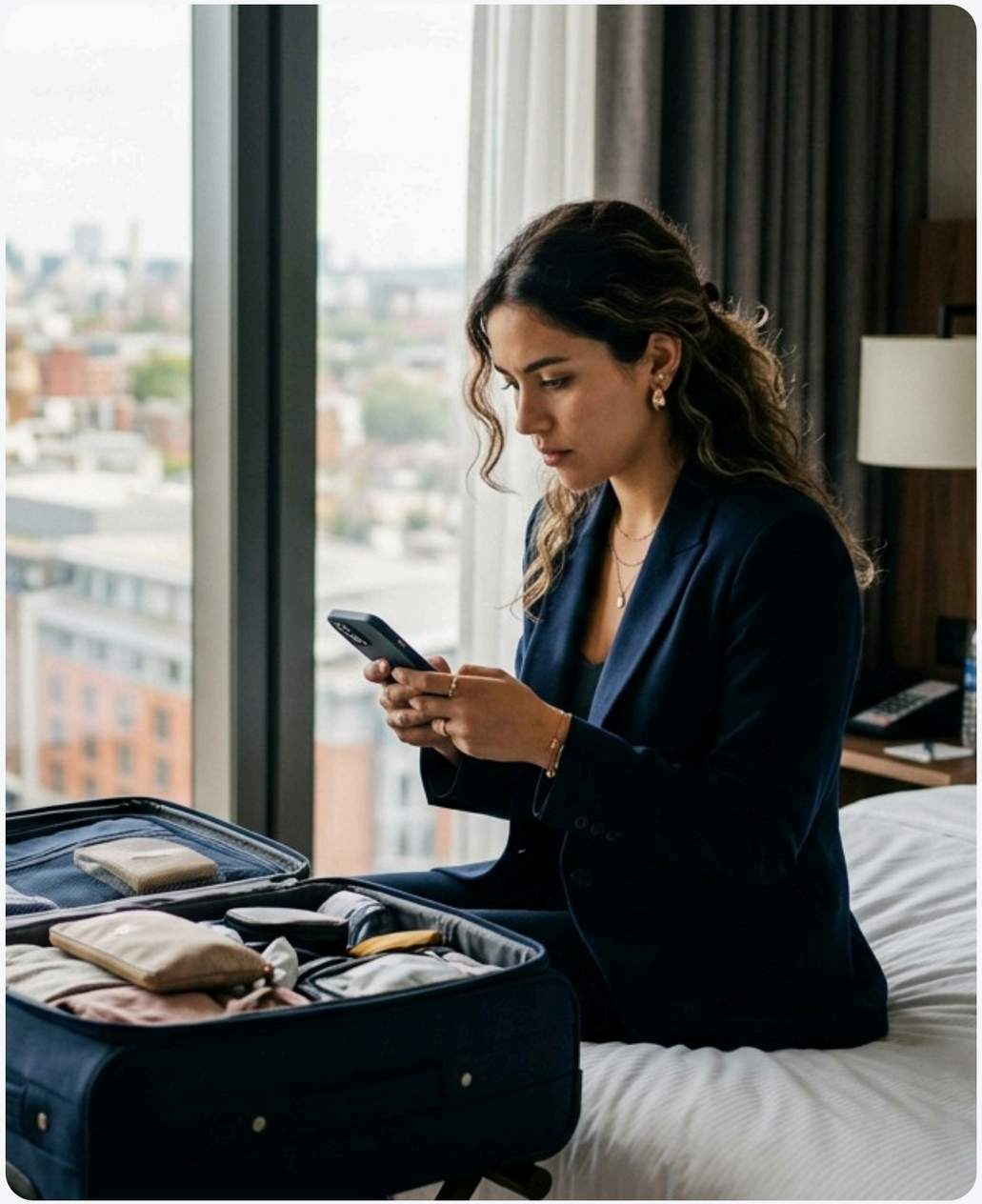
O assessor confirma visualmente o cliente e o seu documento perante a câmara, na mesma sessão.

Video REC

Gravação de nível bancário, com custódia e associada ao caso, de acordo com a política de cada empresa.



Web ACD num tablet: o assessor atende onde estiver



Percurso 1 · Banca

Do WhatsApp do assessor à videochamada verificada

01 **Escreve**

Uma cliente que vive no estrangeiro escreve ao seu assessor por WhatsApp para alargar um produto.

02 **Sai do chat**

O assessor carrega num Shortcut Button no Web ACD e envia-lhe a ligação no mesmo chat.

03 **Verifica**

Na videochamada, ela mostra o documento perante a câmara e revêem juntos as condições.

04 **Fecha**

A sessão fica gravada e associada ao caso. Se for preciso, é transferida ao vivo para um especialista.

Com **SPLIT WhatsApp & Messaging** **Web ACD** **Video REC**



Percurso 2 · Seguros

Da participação por chat à peritagem em vídeo

01 **Participa**

Um cliente escreve à seguradora pelo seu canal de mensagens depois de um toque com o carro.

02 **Sai do chat**

O fluxo do bot responde com uma ligação SPLIT Forward para a fila de sinistros.

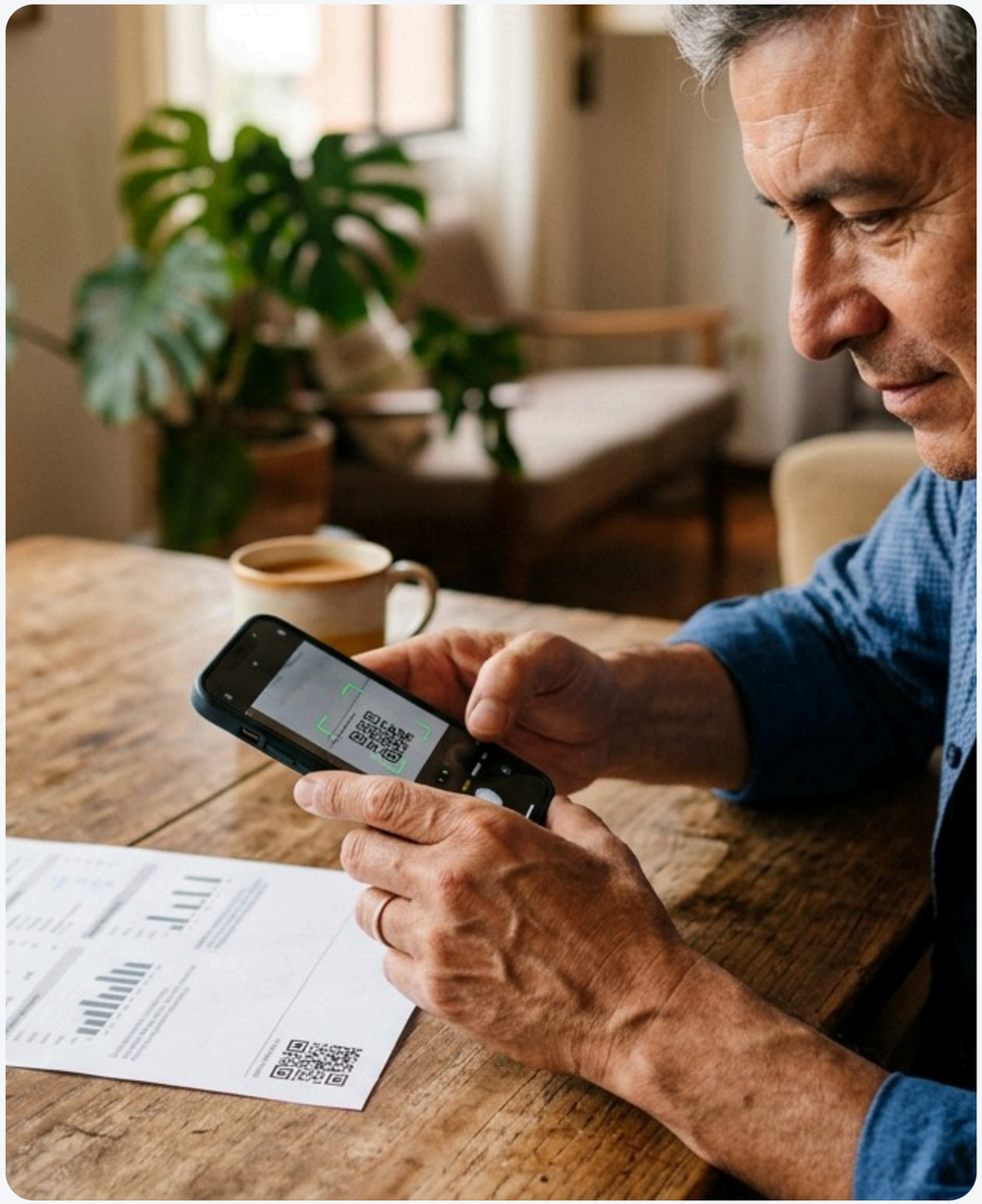
03 **Mostra**

Com a câmara do telemóvel mostra o dano ao gestor, em direto e sem instalar nada.

04 **Documenta**

A videochamada fica gravada e associada ao processo do sinistro.

Com **SPLIT Forward** **Web ACD** **Video REC**



Percurso 3 · Serviços e setor público

Do QR da fatura a uma pessoa

01 **Digitaliza**

Um cliente lê com o telemóvel o código QR impresso na sua fatura.

02 **Liga**

O Web Caller abre uma chamada de voz no navegador, sem dar o número.

03 **Escolhe**

Entra no IVR da empresa e marca a opção no teclado.

04 **É atendido**

Um agente responde a partir da fila atribuída, com o telefone ou o posto de sempre.

Com **Web Caller** **O seu PBX, IVR ou ACD**

Encaixa no contact center que já tem

O Escalamento Fluido não substitui a sua plataforma de atendimento: acrescenta-lhe a saída segura para voz e vídeo.

Web ACD

Contact center de vídeo completo da Interactive Powers, com filas, transferência e gravação.

Genesys Cloud

Widget SPLIT para Genesys Cloud. Genesys AppFoundry Premium Partner desde 2019.

O seu PBX, IVR ou ACD

O Web Caller entrega a chamada por tronco SIP ou por reencaminhamento para um número.

Outras suites

Convive com Cisco, Avaya, Five9 ou GoContact, entre outras.

VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Operado pela sua equipa ou pela nossa, sem infraestrutura a implementar.

Operado pela sua equipa ou pela nossa

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

Serviço gerido, sem implementação na sua rede. Assessores, supervisores e especialistas trabalham com um navegador e acesso à Internet: sem cliente pesado nem posto dedicado.

O mesmo modelo para todas as portas

SPLIT, Directory, Widget Lite e Web Caller chegam às mesmas filas, com as mesmas regras de gravação e de transferência.

24/7

Turnos ou serviço externalizado para cobrir qualquer horário

1 : N

Uma mesma equipa atende todas as portas de entrada



Assessor VCCaaS a atender a partir do navegador

Segurança e conformidade

O canal que se pode auditar

A conversa que sai das mensagens entra num ambiente concebido para banca, seguros e setor público.

Cifra em trânsito

A voz e o vídeo viajam cifrados por WebRTC, a partir do navegador do cliente.

Isolamento por cliente

Dados segregados por empresa. A Interactive Powers não acede aos dados dos utilizadores finais.

Verificação ao vivo

O documento perante a câmara é uma barreira direta contra a usurpação de identidade.

Rastreabilidade

Gravação, registos e metadados de cada sessão, de acordo com a política de cada empresa.



Interactive Powers

GDPR · HIPAA

Infraestrutura AWS

ISO 27001 · SOC 2
PCI-DSS

As certificações ISO 27001, SOC 2 e PCI-DSS correspondem à infraestrutura da AWS. O dossiê de segurança completo está disponível mediante NDA.

Onde importa sair do chat

Banca

Aberturas, alargamentos e operações com verificação de identidade e gravação de nível bancário.

Seguros

Participações, peritagens e renovações, com a evidência associada ao processo.

Setor público

Procedimentos com identificação e registo, sem pedir dados por um chat de consumo.

Saúde

Orientação e acompanhamento com privacidade, fora das mensagens pessoais.

Turismo e serviços

Vendas assistidas e atendimento a clientes no estrangeiro, sem depender de um número local.

Utilities e telecom

Faturação e avarias a partir do QR da fatura, diretamente para o IVR.

As peças do escalamento e o seu material

Cada porta de entrada tem o seu produto e a sua documentação para aprofundar com o cliente ou o parceiro.

SPLIT WhatsApp & Messaging

Saída segura do WhatsApp e de qualquer app de mensagens para voz ou vídeo.

Material

- Vídeo de apresentação
- Apresentação comercial geral
- Ficha técnica e widget para Genesys Cloud

Directory

Cartão de contacto digital de cada assessor, com ligação, QR e vCard.

Material

- Guia de utilizador e configuração

Widget Lite

Botão de atendimento no site, com serviços e horário.

Material

- Guia de utilizador e configuração

Web Caller

Chamada de voz a partir do navegador até ao seu PBX, IVR ou ACD.

Material

- Brochuras LONG e SHORT
- Guia de utilizador

Web ACD e VCCaaS

O contact center de vídeo onde se atende, se transfere e se grava.

Material

- Shortcut Buttons para Web ACD
- Brochuras de Web ACD, Video RTC e Video REC
- Telepresença Híbrida (VCCaaS)

Para decidir

Seis decisões para começar

Que conversas saem do chat
As que pedem dados pessoais, documentos, assinatura ou uma explicação complexa.

Por que portas
Mensagens, web, assinatura dos assessores ou QR impresso. Pode começar-se por uma.

Quem atende
A sua equipa, a de um parceiro ou o serviço VCCaaS.

O que se grava e quanto tempo se guarda
De acordo com a política da empresa e a regulamentação do setor.

Como se verifica a identidade
Documento perante a câmara e os passos que cada operação exigir.

Com que plataforma
Web ACD ou o seu contact center atual.

Piloto

Começar por um caso, medir e alargar

01

Escolher

Um tipo de conversa e uma porta de entrada, com uma equipa reduzida de assessores.

02

Ativar

Ligação, filas e gravação configuradas no Web ACD ou na sua plataforma, com a sua marca.

03

Medir e alargar

Conversas elevadas, resolvidas e transferidas. Com os dados, somam-se portas e equipas.

Sem desenvolvimento à medida: SPLIT, Directory, Widget Lite e Web Caller configuram-se, não se programam.

Vamos falar do seu caso

Analisamos que conversas da sua operação deveriam sair do chat, por que portas de entrada e com que nível de gravação, verificação e integração com o seu contact center.

Interactive Powers

Madrid · Miami · interactivepowers.com