

## Soluções

### ASSISTENTES VIRTUAIS

A **COMM** desenvolve suas próprias tecnologias e soluções com base em pesquisas e, principalmente nos feedbacks recebidos por usuários, clientes e parceiros da **Plataforma Archpelago**, oferecendo soluções avançadas que atendem às necessidades empresariais altamente sofisticadas e estratégicas. Independentemente do segmento ou tamanho, nossa tecnologia de ponta, **disponibiliza ferramentas simples de usar, alta confiabilidade, suporte excepcional 24x7 e escalabilidade ilimitada.**



## Assistentes Virtuais

### O que é um Assistente Virtual? Para que serve?



Em uma **era de conectividade marcada pela instantaneidade**, os canais digitais ganharam mais relevância sendo os mais utilizados pelo consumidor no relacionamento com as empresas em busca de uma consulta, dúvida, compra e/ou suporte.

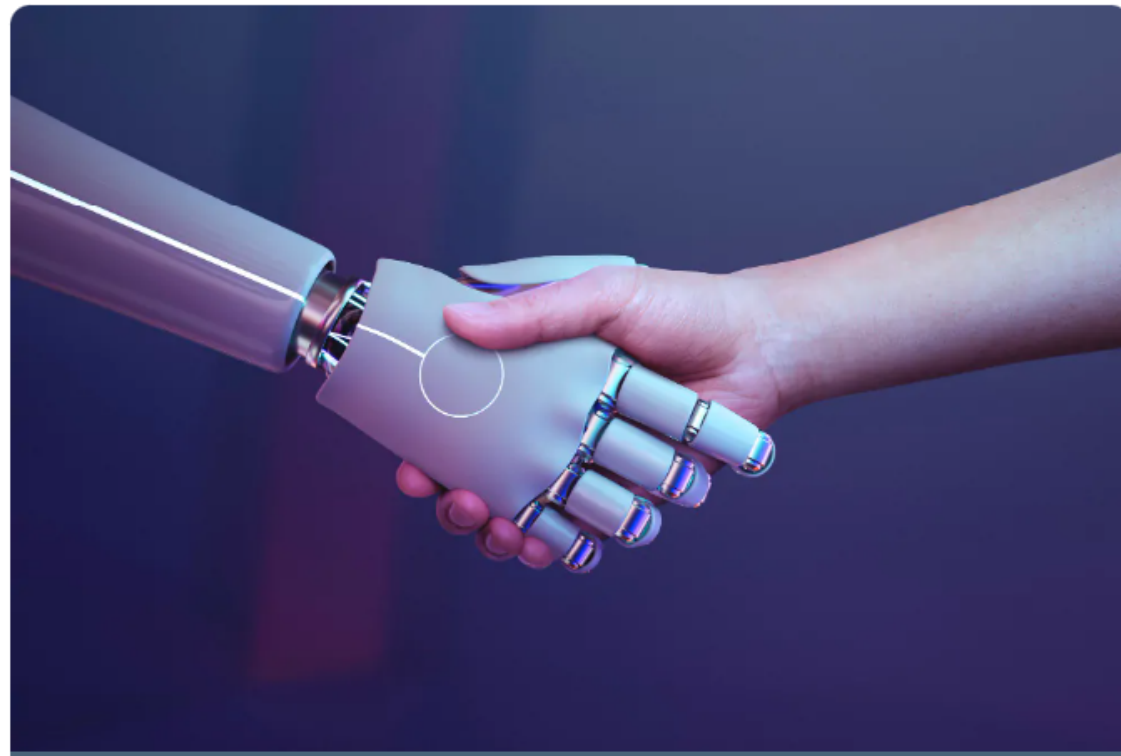
Os canais digitais permitem as empresas ampliar sua capacidade de atendimento antes limitado no modelo tradicional voz um para um, por outro lado, está sendo uma tarefa diária e muito difícil para as marcas recepcionar e tratar satisfatoriamente seus clientes, colaboradores e parceiros nos mais diversos de canais de relacionamento.



Otimização dos recursos de atendimento se tornou uma política de melhoria contínua e, neste processo uma automatização vem ganhando espaço tanto na disponibilidade do serviço pelas marcas quanto pela aceitação do consumidor desde que o processo seja pensando em como flexibilizar e facilitar a vida do usuário e não complicar ainda mais.

Um dos serviços mais utilizados no processo de automatização é o Chat Bot. Os bots, como popularmente são chamados, assumem **diversos serviços executados pelo atendente humano** em centrais de atendimento, segmento corporativo e, varejistas, realizando atividades de ponta a ponta que não requer o talento do atendente quando o assunto é entender uma necessidade bem específica ou até na triagem quando o atendimento não finaliza no bot.

## Alguns Benefícios



- ✓ Essencial para que negócios que possuem um alto volume de atendimento
- ✓ Essencial para operações com dificuldades no gerenciamento e monitoramento de conversas digitais
- ✓ Fundamental para qualquer empresa que opera com atendimento digital
- ✓ Padronização do atendimento em diversos canais como WhatsApp
- ✓ Amplia capacidade de atendimento para operações que geram alto volume de demanda com campanhas de tráfego
- ✓ Todo atendimento em um único número
- ✓ Atendimento 24 horas 7 dias por semana



- ✓ Amplia capacidade de personalização do atendimento
- ✓ Melhoria na eficiência do atendimento
- ✓ Redução de custos operacionais com otimização dos recursos
- ✓ Personalização dos processos
- ✓ Melhora a satisfação do cliente
- ✓ Otimização do tempo de contato
- ✓ Facilidade para o cliente
- ✓ Automatização de processos



- ✓ Maior produtividade dos agentes
- ✓ Redução de erros
- ✓ Robôs facilmente customizáveis
- ✓ Módulo de qualidade para curadoria, disponibilizando maior aperfeiçoamento contínuo dos agentes virtuais
- ✓ Relatórios gerenciais, com informações que permitem comparar efetividade
- ✓ Gravação de todas as interações que podem ser armazenadas e acessadas a qualquer momento
- ✓ Disponibiliza auditoria de todas as transações, indispensável para transações com acordos legais
- ✓ Atua na redução de filas de atendimento
- ✓ Acesso ao histórico de interação do consumidor com a marca
- ✓ Facilidade na criação de fluxos de interação em uma plataforma drag-and-drop

## Principais Características

 <p>Agentes personalizados: gênero, nome, voz e linguagem</p>	 <p>Atendimento com botões</p>	 <p>Atendimento por árvore de decisão</p>	 <p>Atendimento por Inteligência Artificial</p>
 <p>Scripts customizados e navegação humanizada de acordo com a necessidade do negócio</p>	 <p>Derivação do atendimento para outros canais</p>	 <p>Entendimento do interlocutor em linguagem natural com reconhecimento de voz</p>	 <p>Infraestrutura e arquitetura em Data Center com certificação PCI (Payment Card Industry) para captura de dados sigilosos, como cartões de crédito e outros métodos de pagamento</p>
 <p>Integração nativa com outras ferramentas de atendimento, sistemas e canais como Chat Live e WhatsApp</p>	 <p>Builder para criação de fluxos</p>	 <p>Relatórios customizáveis</p>	