

# Soluções

## OMNICHANNEL

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.**



## Omnichannel

### O que é o Omnichannel?

#### Para que serve?



Pensar em uma **estratégia omnichannel** significa transformar seu negócio com foco total no consumidor da sua marca, aplicando uma jornada considerando as particularidades do negócio de cada empresa.

A **solução omnichannel da COMM** faz parte de um conjunto de ferramentas disponibilizadas em uma única Plataforma de atendimento que permite a centralização de todos os canais de comunicação de uma empresa com o objetivo de otimizar os recursos de atendimento ao consumidor. Ao utilizar ferramentas verdadeiramente omnichannel, a experiência do consumidor é elevada tanto pela agilidade e personalização e, que quando bem aplicado, motiva de forma positivo o negócio e a marca.



Na prática, elimina a necessidade de um agente acessar diversas ferramentas para atender canais por voz e digitais como WhatsApp, Chat Live, Chat Bot, Voice, E-mail, Redes Sociais. Uma Plataforma que orquestra e centraliza todos os canais em um único lugar, permitindo padronização e personalização no atendimento otimizando tempo e recurso.

Além dos canais mais tradicionais e nativos da Plataforma, nossa solução oferece ainda de forma totalmente integrada, **canais de URA receptivo e ativo, integração com serviços como Reclame Aqui, módulo NPS (net promoter score), pesquisa de satisfação para todos os canais**, entre outros.

### Alguns Benefícios



- ✓ Otimização dos recursos de atendimento
- ✓ Otimização e aumento dos índices de produtividade
- ✓ Escalabilidade de atendimento
- ✓ Atendimento 24h
- ✓ Aumento da satisfação no relacionamento consumidor marca
- ✓ Agentes virtuais que capturam dados e auxiliam os agentes na resolução de problemas, dúvidas e/ou informações
- ✓ Experiência de atendimento personalizada e humanizada
- ✓ Centralização dos principais canais de relacionamento em um único ambiente
- ✓ Chat Bot e Voicebot, tecnologia moderna que se aplicado bem na triagem do atendimento, reduzindo tempo de espera para resolver a solicitação



- ✓ Agilidade na resolução das demandas
- ✓ Menor tempo de espera para resolver a solicitação
- ✓ Aumenta retenção e fidelidade do consumidor
- ✓ Melhora qualidade do atendimento
- ✓ Atendimento de ponta a ponta independente do canal
- ✓ Convergência entre os canais de voz e digital
- ✓ Armazenamento das informações do cliente, geração da jornada e centralização do histórico
- ✓ Maximiza as vendas
- ✓ Maximiza localização de contatos para divulgação de informações e/ou cobrança



- ✓ Aumenta divulgação da marca
- ✓ Autonomia para criação de operações
- ✓ Confiabilidade dos dados
- ✓ Padronização da comunicação de atendimento
- ✓ Distribuição automática dos contatos para as campanhas e/ou serviços configurados, independente do canal de entrada
- ✓ Gerenciamento de filas dos canais de atendimento por Voz ou Digital
- ✓ Regras para definição de uma habilidade ou (Skill) para cada agente de acordo com o assunto a ser tratado e/ou com o tipo de canal de atendimento
- ✓ Permite abrir múltiplas sessões de acordo com o nível de proficiência do agente e com a complexidade do assunto
- ✓ Integração com sistemas corporativos



- ✓ Unificação e gestão de operações inbound e outbound em um único ambiente
- ✓ Monitoramento em tempo real
- ✓ Tecnologia madura e time de implantação experiente
- ✓ Redução de custo através de uma arquitetura de nuvem flexível e escalável
- ✓ Redução das preocupações com segurança e padrões de autenticação com isolamento lógico e protocolos mais fortes
- ✓ Banco de réplica em tempo real
- ✓ Customização de Relatórios e Dashboards

### Principais Características

 <p>CRM de Vendas nativo</p>	 <p>Front End de Atendimento nativo</p>	 <p>Arquitetura Inbound e Outbound</p>	 <p>Gravação Digital nativo para captura de voz e tela</p>
 <p>URA nativa nas versões receptiva e ativa (com automatização para voice bot com engine TTS e ASR)</p>	 <p>WhatsApp (com automatização para Chat Bot)</p>	 <p>E-mail</p>	 <p>Chat Live (com automatização para Chat Bot)</p>
 <p>Outros canais (Telegram, Instagram, Messenger, Teams)</p>	 <p>Número ilimitado de agentes logados simultaneamente</p>	 <p>Integração com Reclame Aqui</p>	 <p>Integração com sites, formulários, agência de marketing para captura de leads em tempo real</p>
 <p>APIS para conexões entre soluções do mercado</p>	 <p>Solução disponível em arquitetura de Alta disponibilidade, utilizando clusters desenvolvidos especialmente para a solução 100% nuvem</p>	 <p>Banco de Dados SQL Server</p>	