

O App de Conversas da Desk Manager é uma solução robusta e flexível para gerenciar e automatizar comunicações em múltiplos canais, como chat, WhatsApp, Teams, Telegram, e outros.

O App foi desenvolvido para facilitar a interação entre clientes e equipes de suporte, oferecendo uma experiência de atendimento fluida e eficaz. Com diversas opções de configuração e integração com fluxos de trabalho, é possível personalizar o atendimento em tempo real, garantindo respostas rápidas e automáticas quando necessário.

Funcionalidades Detalhadas

Gerenciamento Centralizado de Conversas

COMO FUNCIONA

O App permite centralizar todas as conversas de diferentes canais de atendimento em uma única interface. Seja pelo chat, WhatsApp, Telegram ou Teams, o operador consegue visualizar, responder e gerenciar todas as interações de forma organizada.

BENEFÍCIOS

Centralizar as comunicações facilita o acompanhamento das interações, garantindo que nenhuma mensagem passe despercebida e melhorando a qualidade e o tempo de resposta.

Integração com Chamados

COMO FUNCIONA

O App permite vincular uma conversa a um chamado já existente ou criar novos chamados a partir das interações. Além disso, ao final de uma conversa, você pode categorizá-la e determinar se o chamado será encerrado ou continuará ativo.

BENEFÍCIOS

Facilita o histórico e a organização das interações com os clientes, unificando a gestão de comunicações e chamados, permitindo que o atendimento seja contínuo e bem documentado.

Automação de Fluxos de Conversa (Chatbot)

COMO FUNCIONA

O App permite a configuração de fluxos de conversa automatizados para direcionar o cliente a soluções automáticas ou encaminhá-lo ao operador correto. Esses fluxos podem ser personalizados por grupo de atendimento ou canal.

BENEFÍCIOS

Reduz o tempo de espera e direciona o cliente para respostas rápidas e automáticas, utilizando inteligência artificial ou respostas pré-configuradas, resultando em maior agilidade e eficiência no atendimento.

Transferência de Conversas

COMO FUNCIONA

As conversas podem ser transferidas entre operadores ou grupos, garantindo que o atendimento seja encaminhado ao responsável adequado. O App permite que você configure se os operadores podem transferir conversas diretamente para outro operador ou grupo.

BENEFÍCIOS

A transferência eficiente de conversas garante que os clientes recebam a resposta mais qualificada, melhorando a resolução de problemas e a experiência geral.

Configurações Avançadas por Canal

COMO FUNCIONA

Para cada canal de comunicação (Chat, WhatsApp, Teams, etc.), é possível configurar parâmetros específicos, como mensagens de boas-vindas, filas de atendimento, redistribuição automática, e regras de inatividade de solicitantes.

BENEFÍCIOS

A flexibilidade nas configurações por canal permite um ajuste fino no atendimento, garantindo que cada canal tenha regras específicas de acordo com suas características e necessidades.

Mensagens Sistemáticas e Personalização de Frases

COMO FUNCIONA

O App oferece a possibilidade de editar as mensagens sistemáticas utilizadas nas interações, como "Processando informação" ou "Chamado criado com sucesso", garantindo que a comunicação seja personalizada e alinhada ao tom de voz da empresa.

BENEFÍCIOS

A personalização das mensagens garante uma comunicação mais humana e alinhada com a identidade da marca, melhorando a experiência do cliente.

Funcionalidades Detalhadas

Fila de Atendimento com Posição em Tempo Real

COMO FUNCIONA

Nos planos PRO e ONE, o cliente pode ser informado sobre sua posição na fila de atendimento, permitindo uma expectativa realista do tempo de espera para atendimento.

BENEFÍCIOS

Melhor gestão da expectativa do cliente e redução de frustrações ao informar a posição exata na fila de atendimento.

Gravação de Áudio e Mensagens de Voz

COMO FUNCIONA

O App permite o envio de mensagens de voz de até 2 minutos, tanto por parte do cliente quanto do operador. O operador pode também transcrever áudios recebidos, facilitando o registro de interações.

BENEFÍCIOS

A flexibilidade no envio de áudios permite que o cliente ou operador forneçam informações complexas de forma rápida, melhorando a eficiência da comunicação.

Regras de Inatividade e Encerramento Automático

COMO FUNCIONA

O sistema pode ser configurado para enviar alertas automáticos após um período de inatividade do cliente, além de encerrar automaticamente as conversas após um certo tempo sem interação.

BENEFÍCIOS

Garante que as conversas não fiquem abertas indefinidamente, permitindo uma gestão eficiente do tempo de atendimento e evitando atrasos na resolução dos chamados.

Limites de Conversas por Operador

COMO FUNCIONA

A configuração de limites de conversas por operador ou grupo garante que a distribuição de conversas seja equilibrada, evitando sobrecarga e melhorando a qualidade do atendimento.

BENEFÍCIOS

Assegura uma distribuição justa das demandas entre os operadores, garantindo que todos os atendimentos recebam a devida atenção sem sobrecarregar a equipe.

Relatórios e Análises de Conversas

COMO FUNCIONA

O App oferece dashboards com relatórios detalhados sobre as conversas, incluindo tempo de atendimento, número de conversas ativas, operadores mais engajados, e outros indicadores importantes.

BENEFÍCIOS

Fornecer dados críticos para a gestão de atendimento, ajudando a identificar gargalos e a tomar decisões informadas sobre o desempenho da equipe e a satisfação do cliente.

Controle de Extensões de Arquivos Enviados

COMO FUNCIONA

O App permite bloquear o envio de certos tipos de arquivos por parte dos clientes, garantindo maior segurança nas interações. Podem ser bloqueados arquivos de imagem, áudio ou vídeo, conforme necessário.

BENEFÍCIOS

Garante a segurança e o controle de informações compartilhadas durante as conversas, prevenindo o envio de arquivos maliciosos ou indesejados.

Benefícios Chave

Multicanalidade Total

Gerencia múltiplos canais de comunicação em uma única interface, otimizando a centralização do atendimento.

Automação Inteligente

Automatiza partes do atendimento com chatbots e fluxos configuráveis, aumentando a eficiência e reduzindo o tempo de espera.

Flexibilidade na Configuração

Oferece múltiplas opções de personalização para ajustar o sistema de conversas às necessidades específicas da operação.

Integração com Chamados

Vincula facilmente as conversas aos chamados existentes ou cria novos chamados, garantindo o registro completo do histórico de interação.

Relatórios Detalhados

Fornecer uma visão clara do desempenho de atendimento, permitindo análises detalhadas para melhorias contínuas.

Conclusão

O App de Conversas da Desk Manager é uma ferramenta essencial para empresas que desejam oferecer um atendimento eficiente, centralizado e personalizado para seus clientes.

Com recursos avançados de automação, integração e personalização, o App de Conversas permite que as empresas otimizem seus processos de comunicação, aumentando a satisfação dos clientes e a produtividade dos operadores.



Sobre a Desk Manager

A Desk Manager é uma empresa brasileira que oferece uma plataforma de ESM em escala global que facilita da operação à gestão.

Com mais de dez anos de atuação no mercado e mais de 500 clientes ativos, a empresa proporciona a simplificação da governança por meio da plataforma Desk Manager.

A ferramenta, uma suite com 12 aplicativos multifuncionais em um único sistema, garante menos tempo atendendo chamados para mais tempo alcançando resultados.

Acelerada pela Endeavor, a Desk Manager conta com grandes nomes do mercado em seus cases, como Eurofarma, Porsche, Cobasi, Komatsu, Unisys e Dia Supermercados.