

# O atendimento do futuro já está no WhatsApp

Centralize o atendimento do seu call center no canal que os clientes já usam — triagem inteligente, protocolos e FAQs com IA 24/7, e transferência para o agente certo com contexto completo.

- Triagem inteligente
- Protocolos digitais
- Atendimento híbrido
- Pesquisas e qualidade



### Menos chamadas, mais conversas

Desvie o repetitivo do telefone para o WhatsApp ("prima 1 para continuar") e atenda vários clientes em paralelo, sem filas de espera.



### Menor tempo médio de resposta

A IA responde na hora ao mais comum e a triagem encaminha o resto para a equipa certa — o TMA cai sem perder qualidade.



### Contexto que passa com o cliente

Quando um agente assume, recebe todo o histórico e o protocolo — o cliente não repete a história.



### Operação medida ao detalhe

SLA, protocolos, CSAT e NPS num painel — visibilidade total para gerir volume, filas e qualidade.

~98%

das mensagens abertas — e lidas em minutos

24/7

triagem e autosserviço, todos os dias

N:1

vários atendimentos em paralelo por agente

1

canal para triar, resolver e escalar

O DESAFIO

### Alto volume, filas de espera — e as mesmas dúvidas a repetirem-se

- Alto volume de contactos e picos difíceis de absorver
- Filas e tempos de espera no atendimento telefónico
- Dúvidas repetidas e processos manuais que consomem agentes
- Cliente que repete a história a cada transferência
- Informação dispersa entre equipas, sistemas e canais

A SOLUÇÃO

### A Zapify transforma o WhatsApp na frente do seu call center

- Triagem inteligente que identifica o tema e resolve ou encaminha
- FAQs e autosserviço que respondem na hora, 24/7
- Protocolos abertos e acompanhados com estado e SLA
- Transferência para agentes com contexto e histórico completos
- Follow-up, notificações e pesquisas de satisfação automáticos

## CASOS DE USO EM CALL CENTER E ATENDIMENTOS GERAIS

### Da triagem ao CSAT — tudo por conversa

Do primeiro contacto à pesquisa de satisfação, cada atendimento tratado no WhatsApp.

01 Triagem e atendimento inicial

Dúvidas, pedidos e identificação do tema resolvidos ou encaminhados na hora.

- Identificação do assunto
- Resolução automática do comum
- Encaminhamento inteligente
- Fila e priorização

02 Abertura e acompanhamento de protocolos

Estado, SLA e atualizações de cada pedido, sempre acessíveis ao cliente.

- Abertura de protocolo
- Consulta de estado
- Atualizações automáticas
- Controlo de SLA

03 FAQs e autosserviço

Respostas instantâneas, links e orientações que resolvem sem agente.

- Respostas instantâneas
- Links e orientações
- Consulta de faturas
- Guias passo a passo

04 Transferência para agentes

Escalonamento com contexto completo — o cliente não repete a história.

- Contexto completo
- Filas e escalonamento
- Atribuição por competência
- Notas internas

05 Follow-up e notificações

Retorno, lembretes e confirmações que fecham o ciclo do atendimento.

- Retorno proativo
- Lembretes e avisos
- Confirmações
- Reabertura simples

06 Pesquisas de satisfação

CSAT, NPS e feedback contínuo recolhidos no fim de cada atendimento.

- CSAT e NPS
- Feedback em 1 minuto
- Análise de qualidade
- Alertas de insatisfação

## UMA PLATAFORMA LIGADA À SUA OPERAÇÃO

### Integra-se com os sistemas que já usa

A Zapify liga-se ao seu CRM, helpdesk, telefonia e base de conhecimento para automatizar o atendimento e medir a qualidade.



CRM & helpdesk



Telefonia & IVR



Base de conhecimento



Gestão de tickets



Faturação & cobranças



CSAT / NPS



BI & relatórios



Webhooks & API

## BENEFÍCIOS PARA TODOS

### Vantagens para toda a operação



#### Para os clientes

- Resposta rápida e prática
- Menos espera e mais autonomia
- Experiência mais simples



#### Para a operação

- Menos carga operacional
- Atendimento centralizado
- Mais produtividade e padronização



#### Para a gestão

- Mais resolução e melhor SLA
- Maior visibilidade da operação
- Indicadores e eficiência



#### Para os agentes

- Menos repetição
- Contexto sempre à mão
- Foco em casos que importam

## Ponha o WhatsApp a trabalhar para si

30 dias grátis. Sem cartão. Com a nossa equipa a ajudar no arranque.

+351 935 301 085

zapify.pt

sales@zapify.pt · Zapify, Lda (PT517696070)