



**PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO
INTERNA OMNICHANNEL.**





Comunicação Interna Omnichannel: Perfis diferentes tem mais afinidade com canais de interação diferentes.

Como aumentar a efetividade da comunicação com funcionários, gerenciar e mensurar tudo isso?

Integração oficial com o WhatsApp Business API e com os demais canais digitais.





Conecta RH: unifique, organize e gerencie múltiplos canais de interação com times em trabalho híbrido, remoto e presencial.

A comunicação e as interações internas nas empresas são ainda mais importantes na nova realidade em que vivemos, para manter a coesão da cultura organizacional, proporcionar o protagonismo e desenvolvimento das pessoas e dos times, e aumentar cada vez mais a qualidade da experiência do funcionário. Ao mesmo tempo, o contexto em que os profissionais estão em diferentes modos de trabalho - híbrido, remoto e presencial - traz novos desafios aos gestores e aos profissionais de RH.



Com o Conecta RH Leucotron:

- As pessoas podem interagir com seus gestores, com o RH e com outras áreas da empresa por múltiplos canais, como WhatsApp, Microsoft Teams, Telegram, SMS entre outros.
- A liberdade de utilizar canais múltiplos melhora a experiência do funcionário, assim como sua produtividade e valoriza diferentes estilos e perfis de profissional.
- Os gestores, o RH e outros interlocutores recebem as mensagens, interagem, monitoram, organizam e fazem a gestão de tudo por meio de uma plataforma unificada e com alto nível de detalhes e configurações.
- As áreas podem fornecer automaticamente as informações mais procuradas e evitar tarefas repetitivas.
- A ferramenta traz dashboards para acompanhar a produtividade, gerenciamento de filas de atendimento e interação, colaboração, pesquisa de satisfação e muito mais.
- É possível automatizar enquetes, pesquisas e avaliações para toda a empresa ou times específicos.
- As interações por diversos canais podem ser transferidas a outros gestores e áreas, na dinâmica de uma plataforma PABX.
- A qualidade das interações pode ser mensurada por meio de avaliações dos interlocutores.
- Gestores, RH e outros interlocutores ainda podem dialogar com fornecedores e clientes por meio da ferramenta, utilizando-se de todas as suas facilidades e benefícios.



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA COMUNICAÇÃO E INTERAÇÕES INTERNAS

3 ferramentas de Inteligência Artificial que podem ser usados no Conecta RH Leucotron através de APIs / Serviço do Google para auxiliar em automatizações, atendimentos, interações em massas, além de pesquisas e enquetes:



1º STT (Speech to Text)

Conversão automática de áudios enviados para textos de leitura.



2º Análise de Sentimento (Cloud Natural Language ou Tone Analyser)

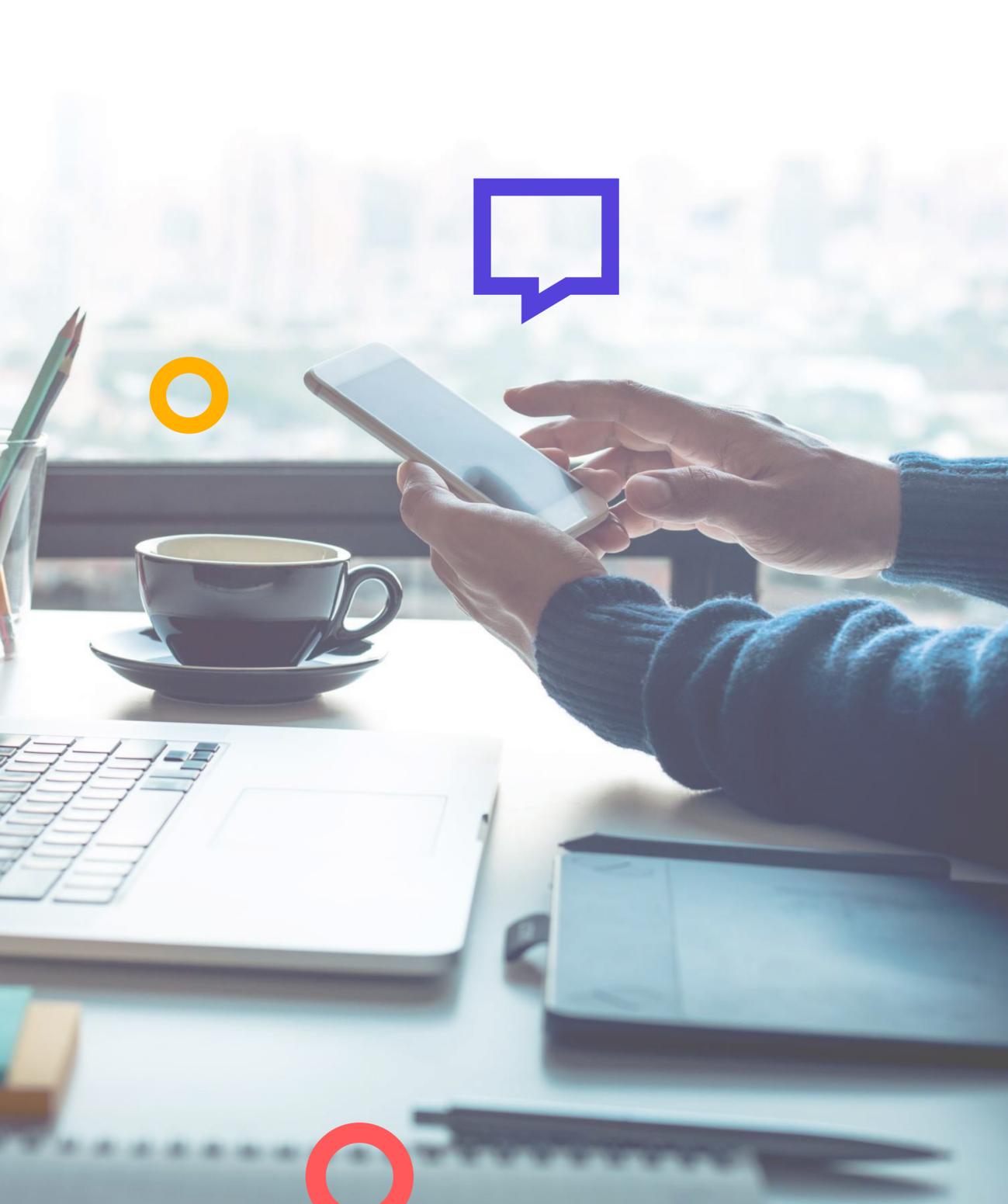
Análise e classificação automática das palavras e frases que foram enviadas, a fim de ajudar em diagnósticos, percepções e avaliações.



3º NLP (Processamento de Linguagem Natural) Dialogflow

Identifica a intenção e entidade para tornar uma conversa mais fluida e sem necessidade navegação por menu.





RECURSOS



PLATAFORMA OMNICHANNEL

Atenda e interaja, de forma unificada, com pessoas e times nos principais canais digitais como WhatsApp, Messenger, Site ou Telefone.



ATENDIMENTO SIMULTÂNEO

Aumente a produtividade da sua equipe e dos gestores permitindo que uma pessoa realize diversas interações simultaneamente, em múltiplos canais.



PESQUISAS E ENQUETES CUSTOMIZÁVEIS

Apresente opções e colete informações que ajudem nos diagnósticos e tomadas de decisão.



COLABORAÇÃO ENTRE AGENTES

A ferramenta permite o convite de outros gestores e áreas para o atendimento, além de possibilitar a intervenção imediata do gestor ou do RH.



GESTÃO DE COMENTÁRIOS NO INSTAGRAM E FACEBOOK

Visualize de forma centralizada e responda rapidamente a todos os comentários feitos em suas postagens de Instagram e Facebook, simplificando o processo para o atendente e trazendo mais conveniência ao consumidor.



MÉTRICAS E FÁCIL GERENCIAMENTO

Possibilita uma visão clara da saúde da operação e tomada de decisões a partir de dados.

RECURSOS



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

A avaliação do atendimento é solicitada automaticamente e a média de satisfação fica disponível para o atendente e responsáveis.



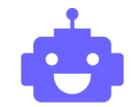
GESTÃO DE INTERLOCUTORES

Cadastre seus atendentes por setores de atendimento, permissões de acesso e controle de início e fim de jornada.



PRÉ-ATENDIMENTO IMEDIATO

Inicie o atendimento através de uma saudação personalizada ou informe se está disponível para atendimento no momento.



AUTOATENDIMENTO

Forneça informações mais procuradas e automatize tarefas repetitivas através de integrações com sistemas back office da área de TI.



PAINEL DE ATENDIMENTO

O painel do agente permite visualizar todo o histórico de navegação, informações coletadas e classificação dos últimos atendimentos.



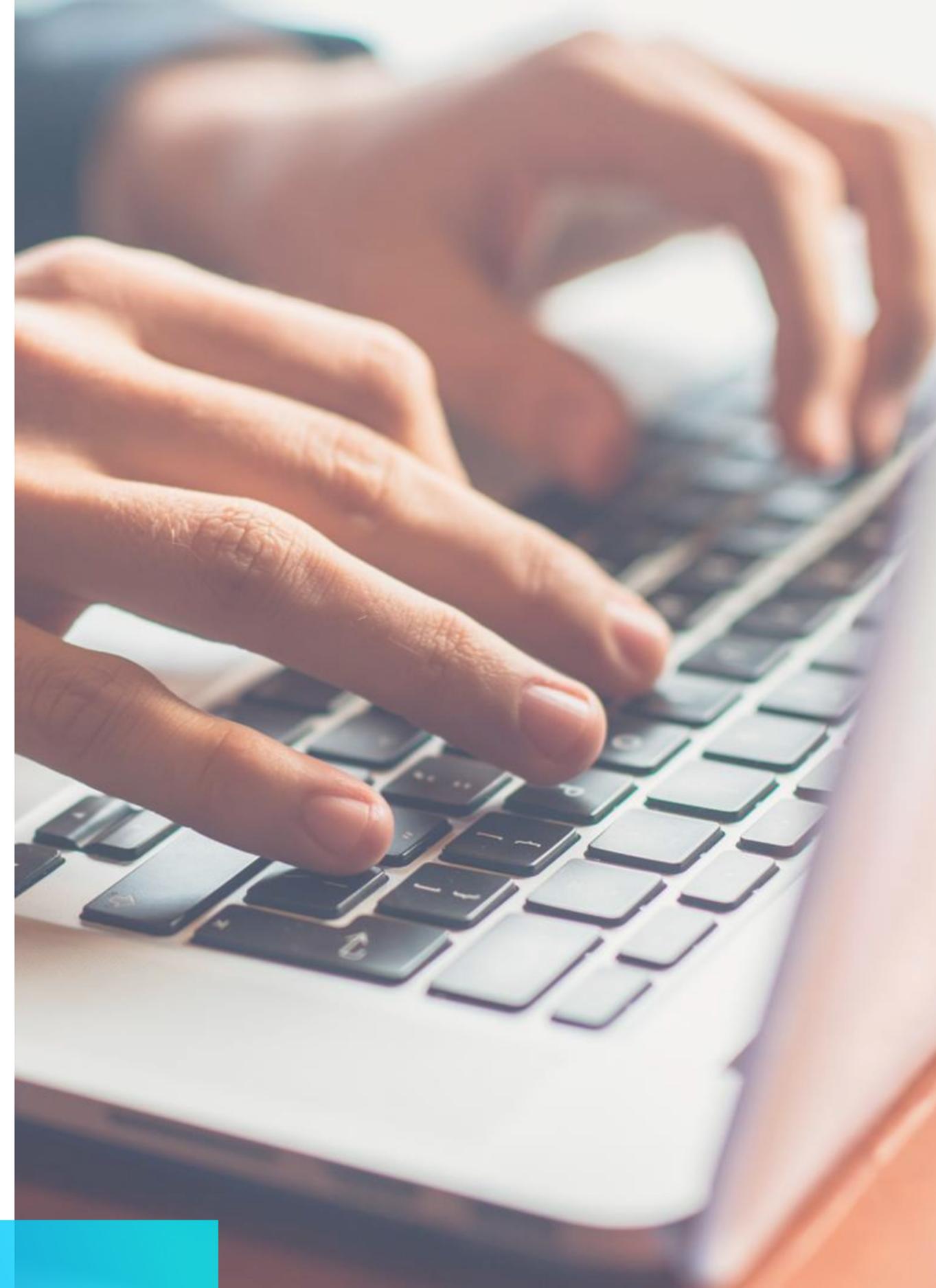
RELATÓRIOS

A plataforma conta com relatórios de diversos indicadores que podem ser exportados para CSV para que sejam trabalhados em outras ferramentas.



AUDITORIA DO ATENDIMENTO

Com o recurso de auditoria a gestão pode conferir os atendimentos na íntegra, verificando acessos, eventos e histórico de conversas.



Leucotron
T E L E C O M

www.leucotron.com.br

Alguns recursos podem ser opcionais. Consulte a Leucotron para mais informações.