



# Leucotron

T E L E C O M

DESENVOLVENDO O POTENCIAL DE COMUNICAÇÃO  
DA SUA EMPRESA ATRAVÉS DA TECNOLOGIA.



PRESENÇA DIGITAL NOS PRINCIPAIS  
CANAIS DE COMUNICAÇÃO



**WhatsApp**



**Telegram**



**Facebook**



**MS Teams**

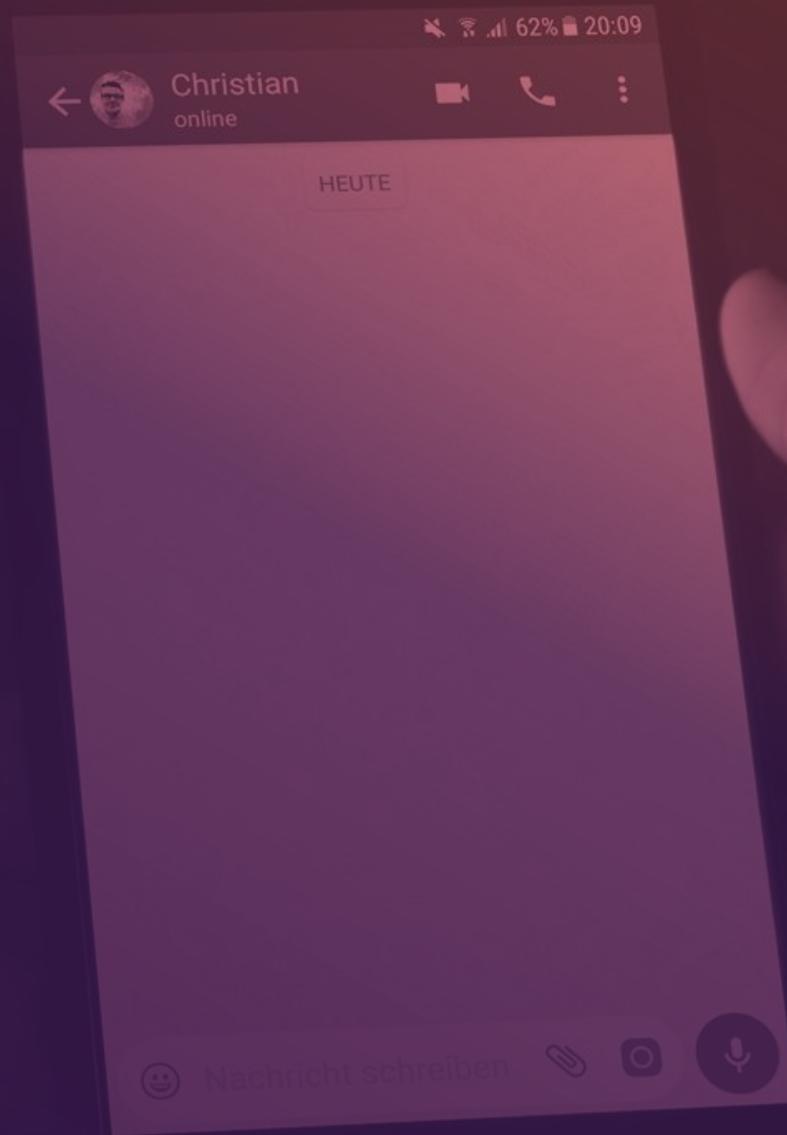


**WebChat**



O Conecta Leucotron é uma plataforma de atendimento digital omnichannel, integrada com as principais APIs do mercado.

Através do Conecta, sua empresa gerencia os canais de atendimento através de uma única plataforma, elevando os níveis de serviço, comunicação e vendas.



# BENEFÍCIOS

Entenda como a unificação dos canais digitais pode **reduzir seus custos** de atendimento, elevar sua produtividade, além de proporcionar a **melhor experiência** de atendimento para seus clientes.



# PRESENÇA UNIFICADA



## Plataforma Omnichannel

Atenda seus clientes nos principais canais digitais como WhatsApp, Messenger, Web Site ou Telefone.



## Gestão de Agentes

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



## Atendimento Simultâneo

Aumente a produtividade da sua operação permitindo que um agente realize diversos atendimentos simultaneamente, em diversos canais.

# CONVENIÊNCIA E AGILIDADE



## Pré-Atendimento Imediato

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



## Triagem Customizável

Apresente opções de atendimento e colete informações para uma maior agilidade no atendimento humano.



## Autoatendimento através de FAQ e chatbot

Forneça informações mais procuradas e automatize tarefas repetitivas através de integrações com sistemas backoffice.

# ATENDIMENTO PERSONALIZADO



## Painel de Atendimento

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



## Colaboração entre Agentes

A ferramenta permite o convite de outros agentes para o atendimento, além de possibilitar a intervenção imediata do supervisor.



## Painel de Supervisão

O supervisor conta com dashboards customizáveis para acompanhar os atendimentos em tempo real através de diversos indicadores.

# MELHORIA CONTÍNUA



## Avaliação do Atendimento

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



## Relatórios

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

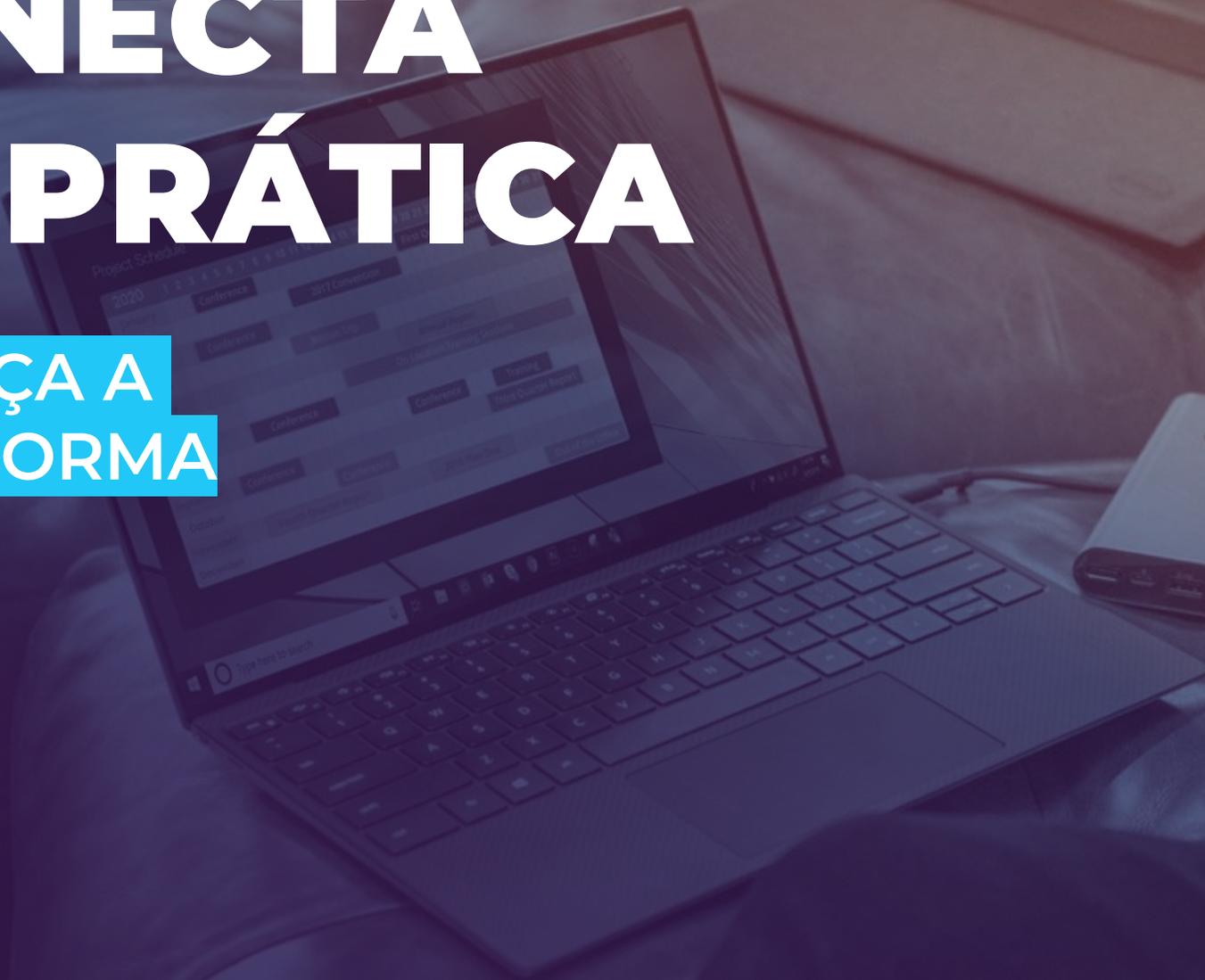


## Auditoria do Atendimento

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

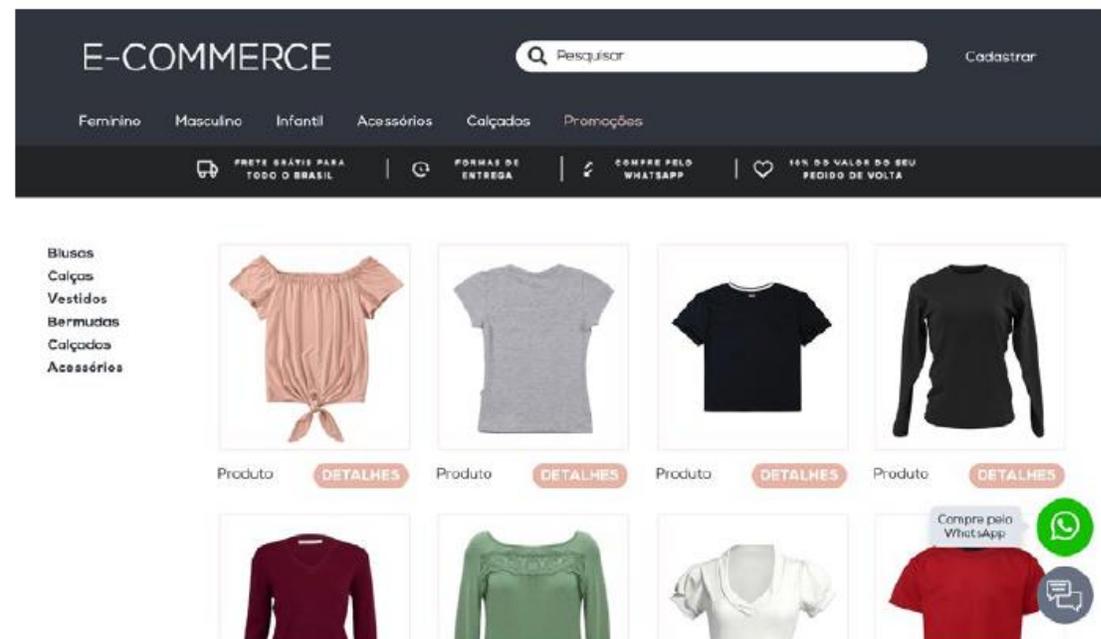
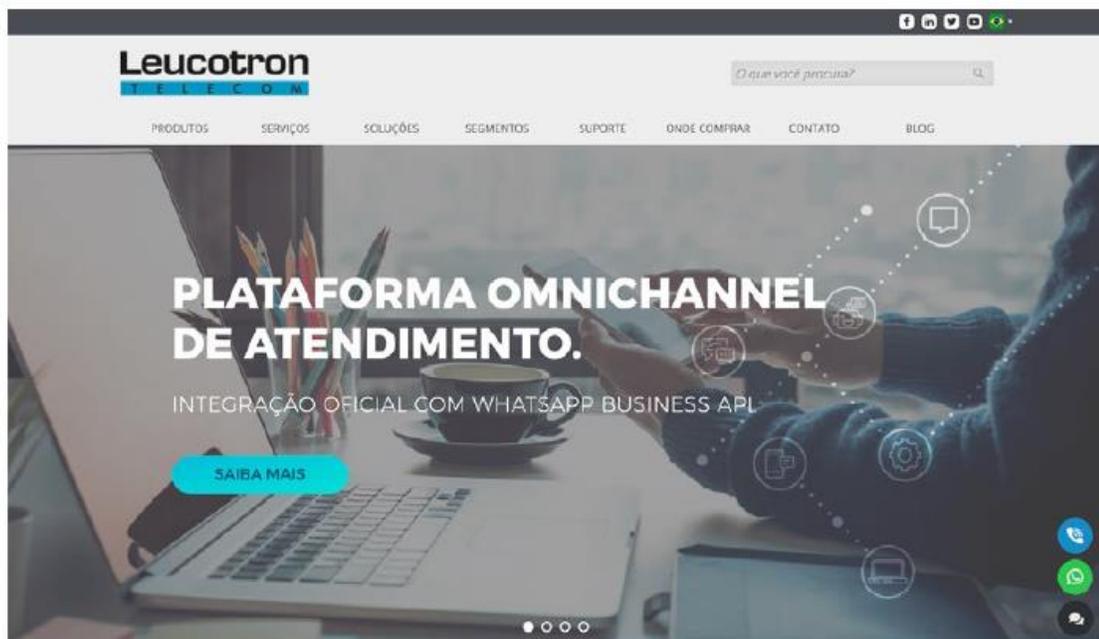
# CONECTA NA PRÁTICA

CONHEÇA A  
PLATAFORMA

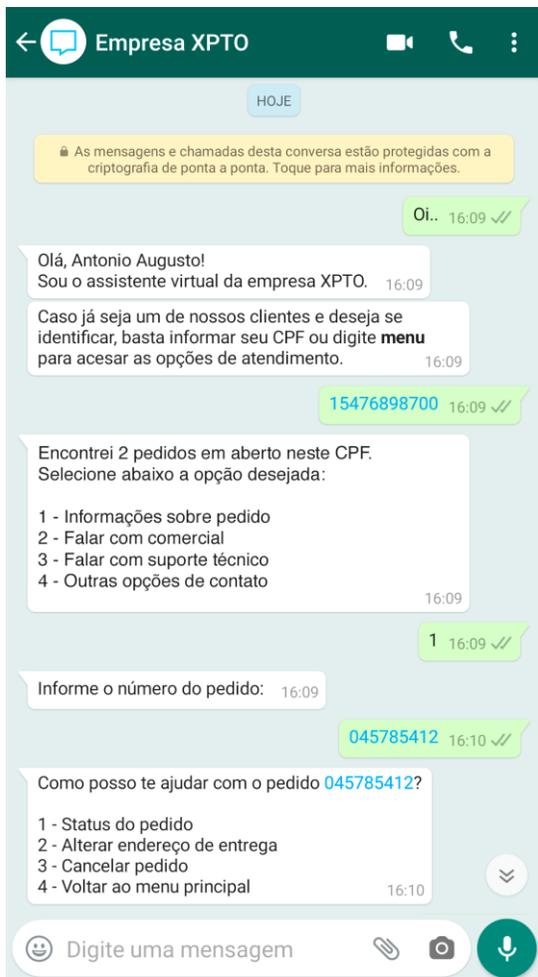


# COMO FUNCIONA

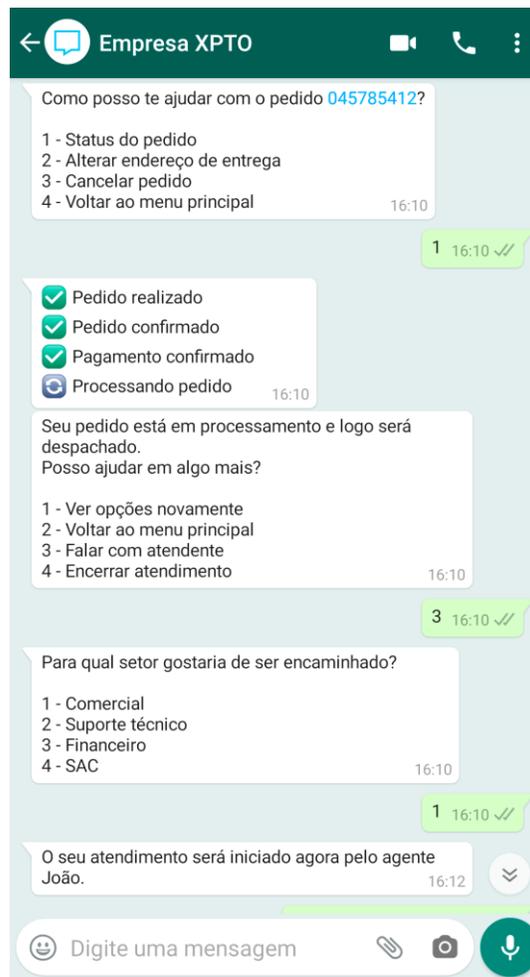
A partir de seu site ou e-commerce o usuário pode escolher qual meio de atendimento utilizar.



O usuário inicia seu contato e imediatamente é atendimento por um assistente virtual.



O assistente virtual pode automatizar tarefas recorrentes ou encaminhar o atendimento para um humano.



Ao solicitar atendimento humano, o usuário é informado do início do atendimento.



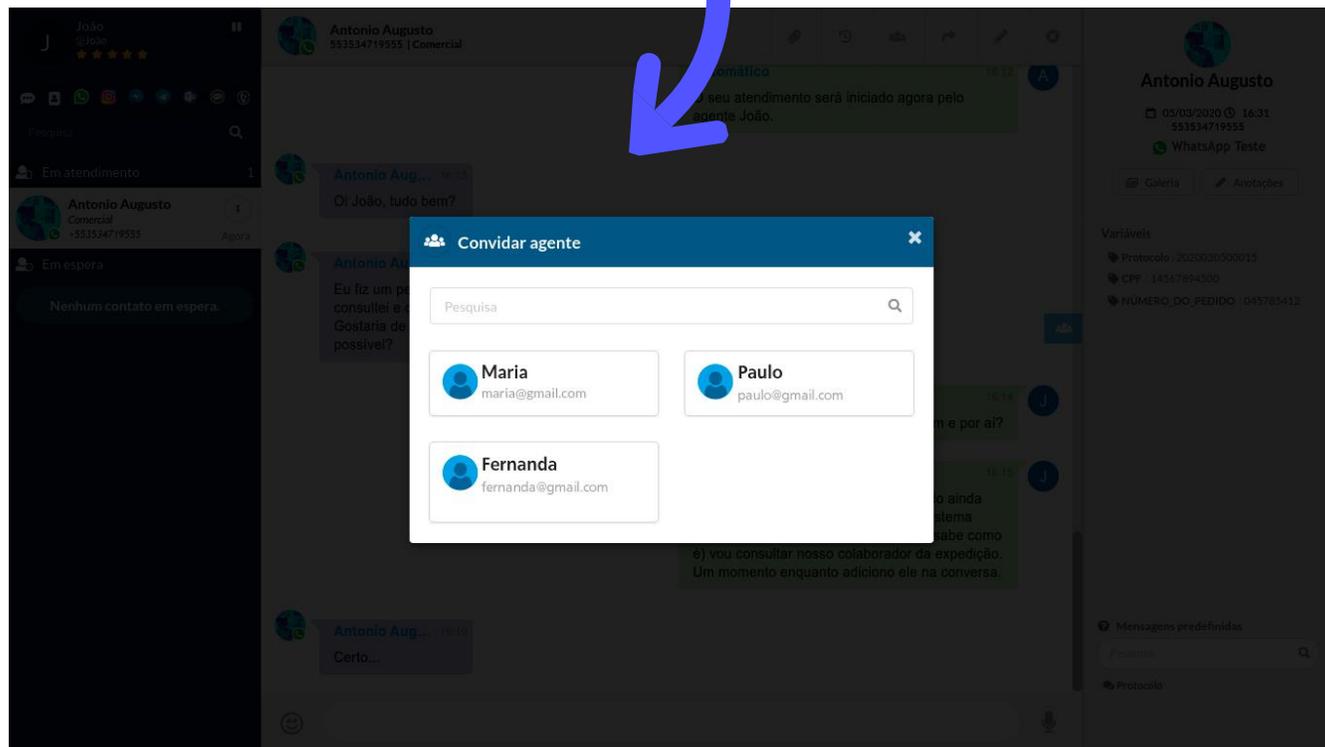
Ao iniciar o atendimento o agente tem acesso a todo o histórico de navegação.

The screenshot displays a WhatsApp chat interface for an agent named João. The interface is divided into three main sections:

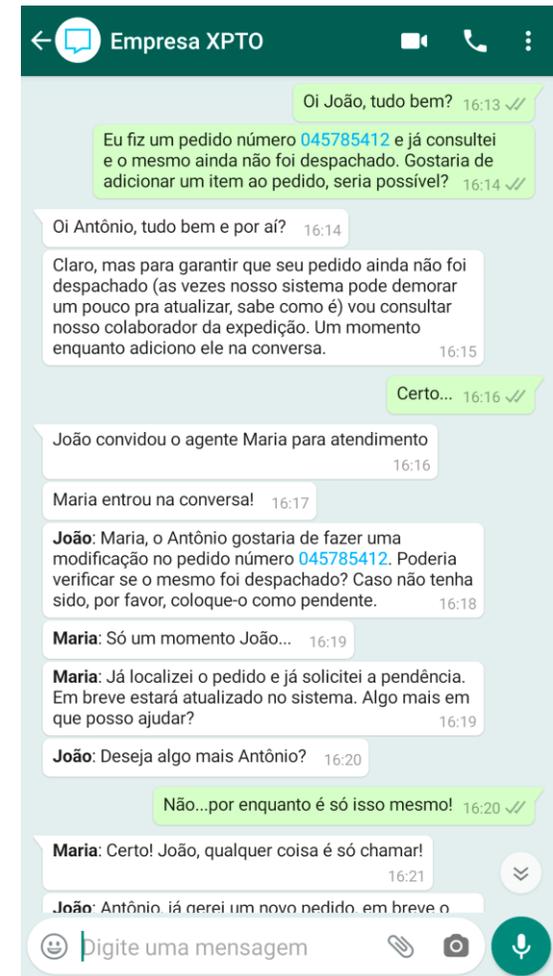
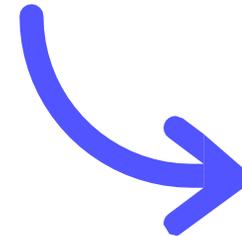
- Left Sidebar:** Contains navigation options such as 'Em atendimento' (1) and 'Em espera' (Nenhum contato em espera.).
- Central Chat Area:** Shows a conversation with 'Antonio Augusto' (553534719555 | Comercial). The messages include:
  - An automated message: "Seu pedido está em processamento e logo será despachado. Posso ajudar em algo mais?" followed by a list of options: "1 - Ver opções novamente", "2 - Voltar ao menu principal", "3 - Falar com atendente", "4 - Encerrar atendimento".
  - A customer message: "Antonio Aug... 16:32" with the number "3".
  - Another automated message: "Para qual setor gostaria de ser encaminhado?" followed by a list of options: "1 - Comercial", "2 - Suporte técnico", "3 - Financeiro", "4 - SAC".
  - A customer message: "Antonio Aug... 16:32" with the number "1".
  - A final automated message: "O seu atendimento será iniciado agora pelo agente João."
- Right Sidebar:** Displays customer information for 'Antonio Augusto' (05/03/2020 16:31, 553534719555) and a 'WhatsApp Teste' button. Below this is a 'Variáveis' section with a dashed blue border, containing:
  - Protocolo : 2020030500015
  - CPF : 14567894500
  - NÚMERO\_DO\_PEDIDO : 045785412

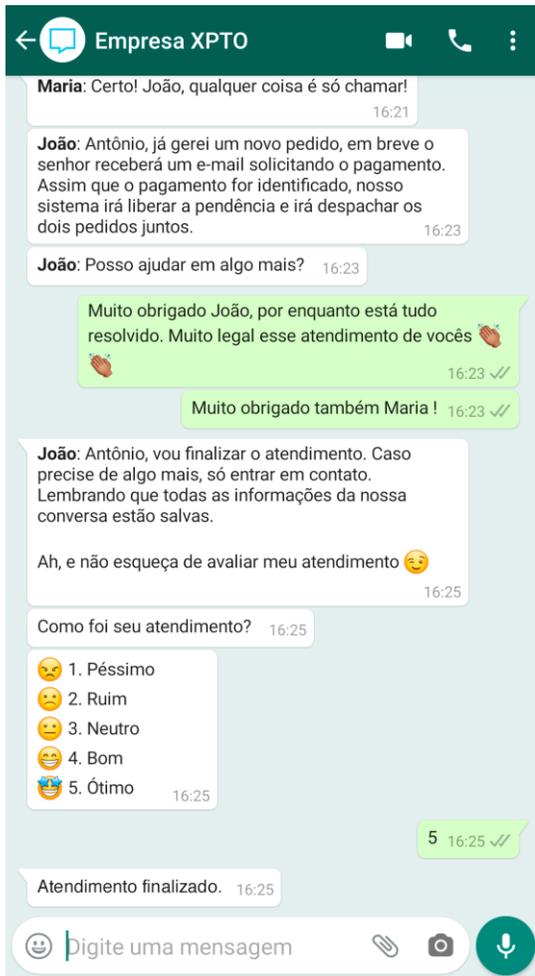
Além do histórico de navegação, o agente também tem acesso às informações coletadas durante a triagem.

Se necessário, o agente poderá adicionar outro colaborador para complementar o atendimento.



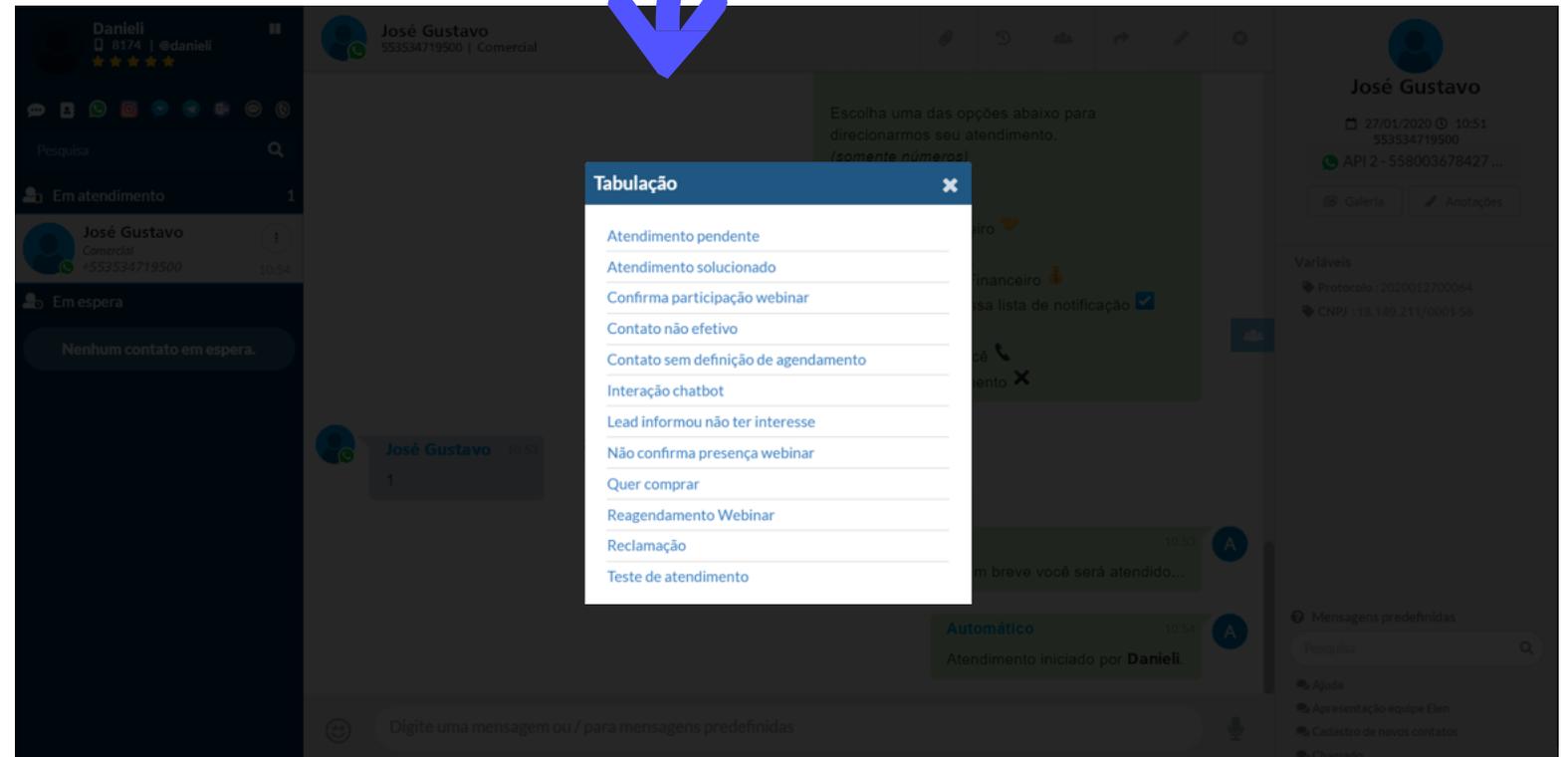
Tudo acontece de forma transparente para o usuário.





Ao finalizar o atendimento, é enviado para o usuário uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Em seguida, o Conecta solicita ao agente o motivo do encerramento.



# MONITORAMENTO



Atendimentos com Sucesso



Atendimentos Perdidos



Tempo Médio de Atendimento

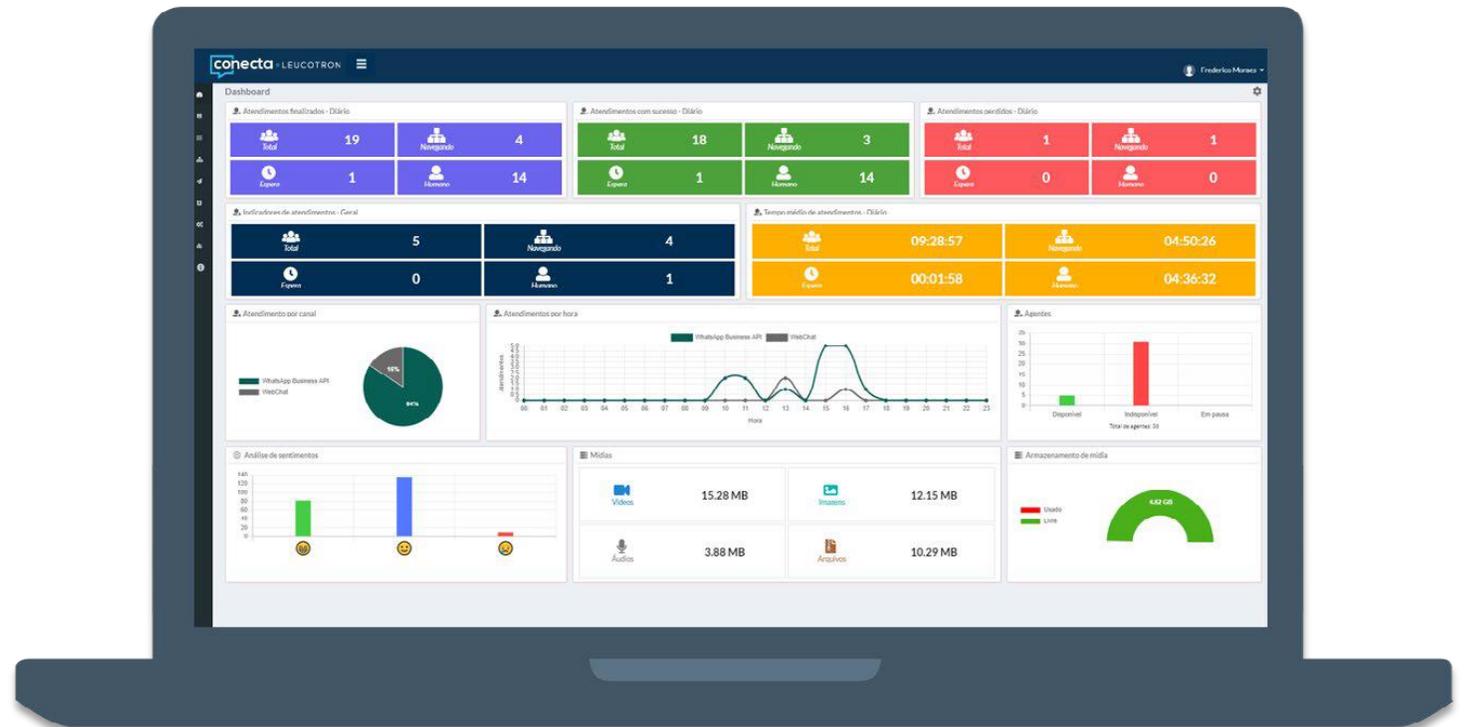
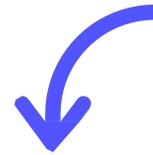


Canais de Entrada



Análise de Sentimentos

Dashboards e relatórios dos principais indicadores de desempenho.



# MONITORAMENTO



Tipo de Atendimento



Equipes de Atendimento

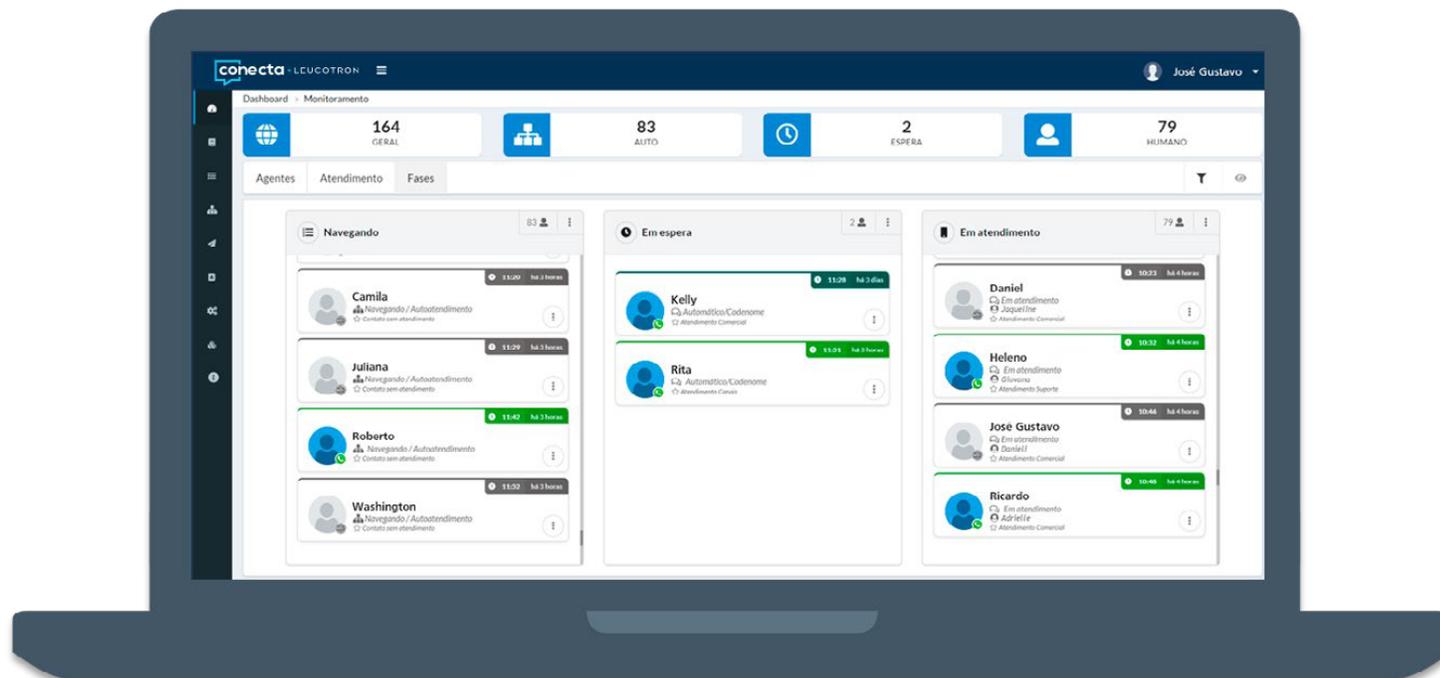
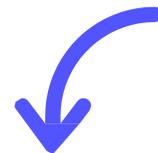


Fases de Atendimento



Agentes de Atendimento

A navegação dos usuários é monitorada em tempo real.





DO  
MORE.

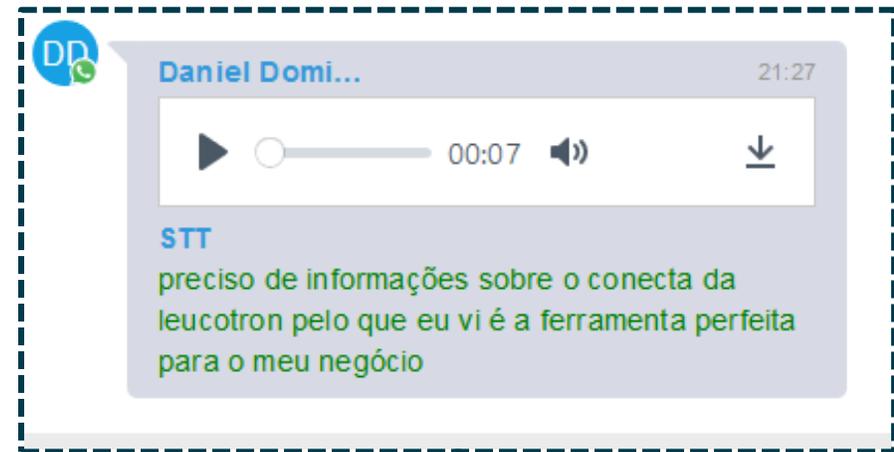
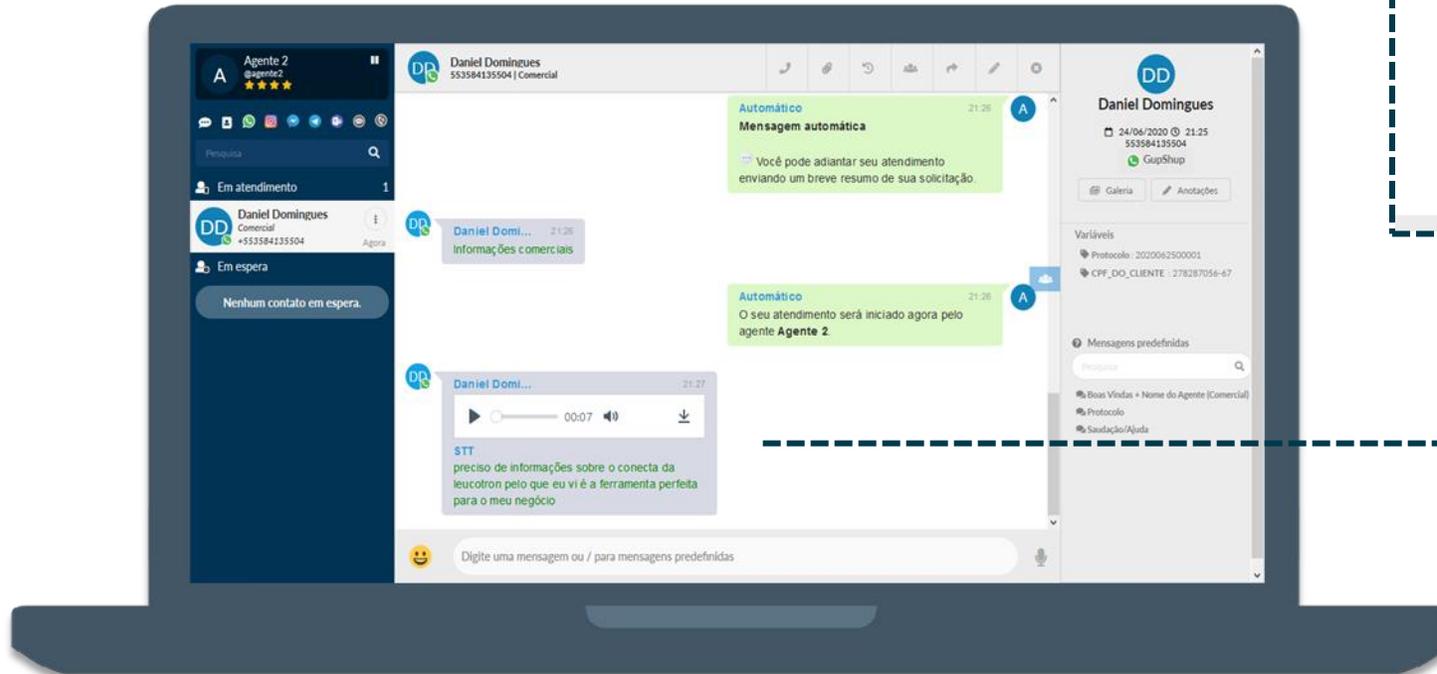
# INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Ferramentas de Inteligência Artificial que podem ser usados no Conecta através de APIs / Serviço do Google.



# STT (Speech To Text)

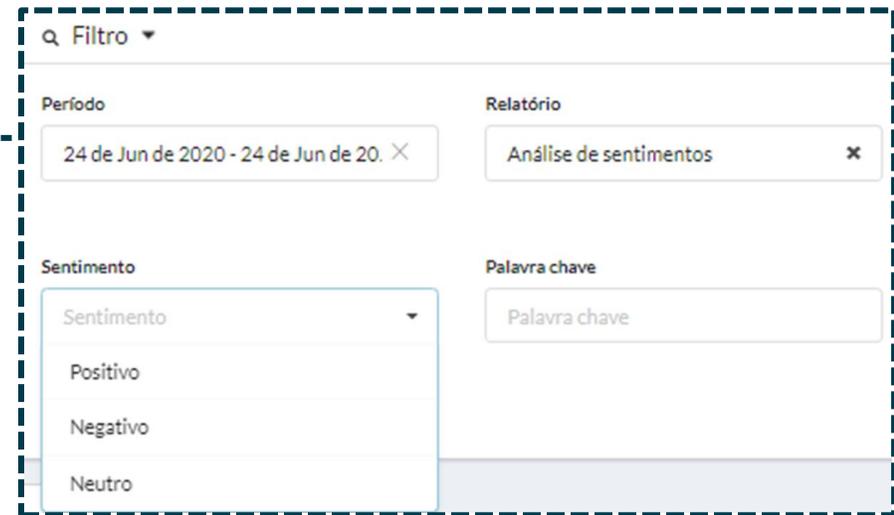
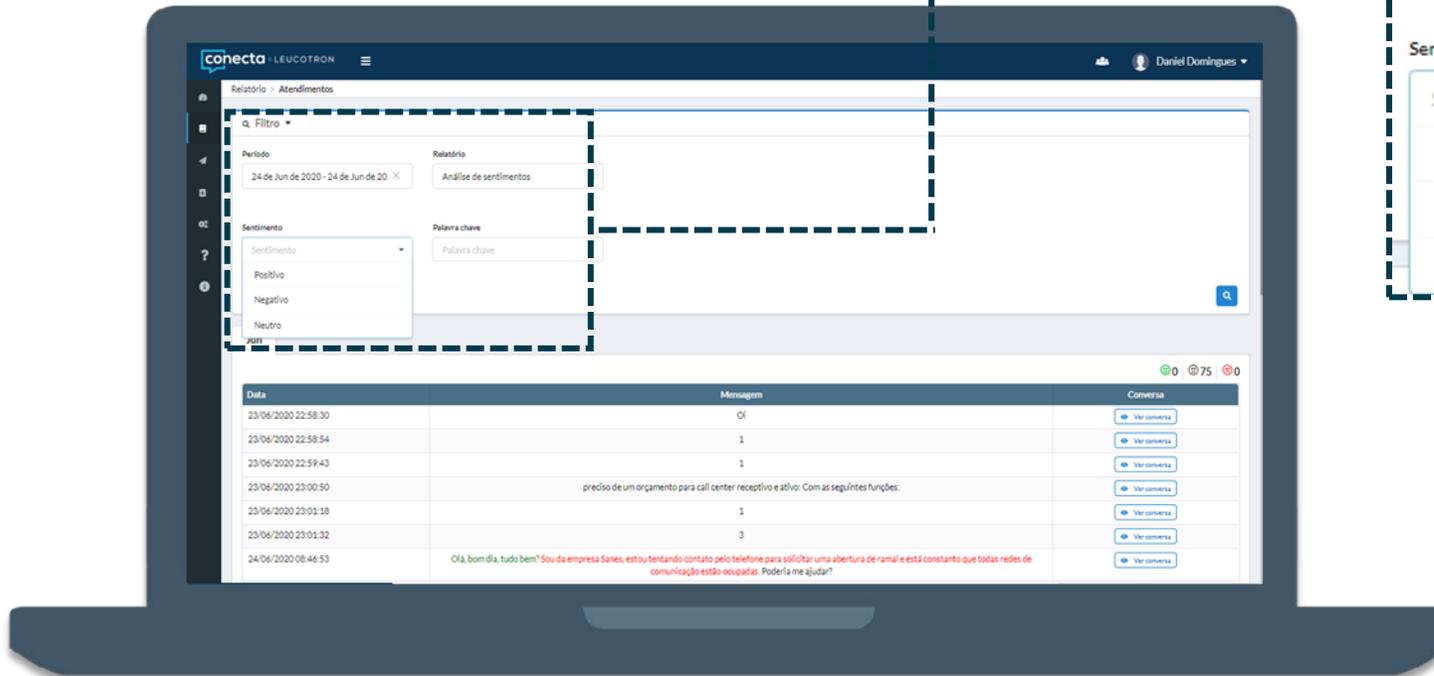
Conversão automática de áudio para texto que foram enviados pelos clientes.





# Análise de Sentimento

Análise e classificação automática das palavras e frases que foram enviadas pelos clientes.



Leucotron  
TELECOM



**OBRIGADO!**