

Brasoftware

Balcão Virtual

Atendimento ao Público em Ambiente Digital

www.Brasoftware.com.br



Balcão Virtual:

Solução de Atendimento ao Público em Ambiente Virtual

O Balcão Virtual é uma solução baseada no Microsoft Teams e em componentes do Microsoft 365, capaz de suprir a necessidade de atendimento remoto ao público, a partir da interação por videoconferência.

A comunicação acontece em salas virtuais, que podem ser acessadas mediante links de acesso e senhas.



Balcão Virtual

DESAFIO OPERACIONAL

Em momento de pandemia, prover uma solução que permita a continuidade dos processos de atendimento ao público, garantindo o cumprimento das regras de distanciamento social e ao mesmo tempo mantendo a experiência de interação entre as pessoas o mais próximo possível do modelo presencial.

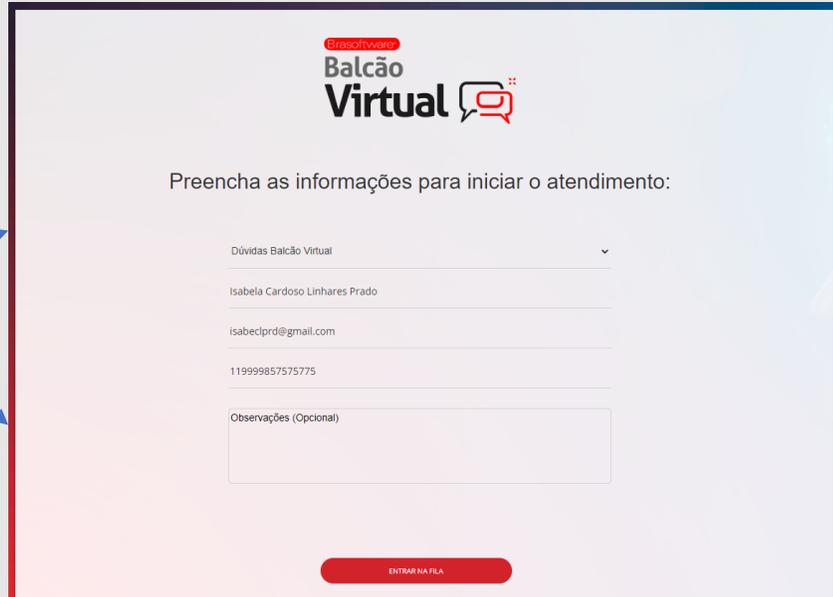
DESAFIO - INVESTIMENTOS

Preservar ao máximo o investimento do Cliente, utilizando componentes já licenciados. O Balcão Virtual utiliza o Microsoft 365 como base (ao contrário de outras soluções que empregam componentes mais complexos do Azure). Com isso temos a previsibilidade de custos, uma vez que independente da quantidade de usuários ou de atendimentos o custo do produto não se altera.

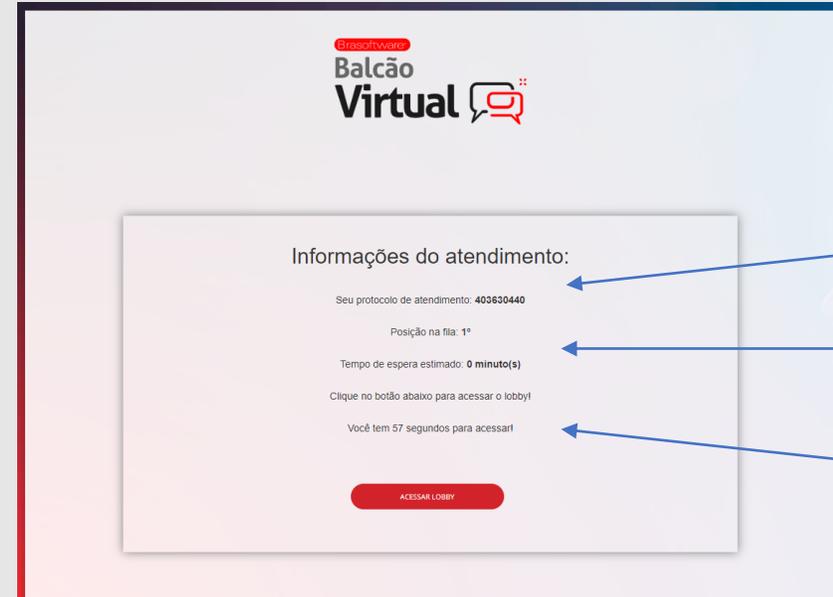
SOLUÇÃO BALCÃO VIRTUAL

Uma solução robusta para atendimento ao público, totalmente customizada de acordo com as regras de negócio e identidade visual do Cliente. Utilizando recursos de áudio e vídeo conferência baseado no Microsoft TEAMS o Balcão Virtual possibilita reuniões fluídas e agilidade em qualquer tipo de atendimento.

O Cidadão escolhe a fila de atendimento imediato, dentro de opções totalmente customizáveis



The screenshot shows the registration form for Balcão Virtual. At the top, there is a logo with the text "Balcão Virtual" and a speech bubble icon. Below the logo, the text "Preencha as informações para iniciar o atendimento:" is displayed. The form contains several input fields: a dropdown menu for "Dúvidas Balcão Virtual", a text field for "Isabela Cardoso Linhares Prado", a text field for "isabecprd@gmail.com", a text field for "119999857575775", and a text area for "Observações (Opcional)". At the bottom of the form, there is a red button labeled "ENTRAR NA FILA".



The screenshot shows the lobby information screen for Balcão Virtual. At the top, there is a logo with the text "Balcão Virtual" and a speech bubble icon. Below the logo, the text "Informações do atendimento:" is displayed. The screen shows the following information: "Seu protocolo de atendimento: 403630440", "Posição na fila: 1º", "Tempo de espera estimado: 0 minuto(s)", "Clique no botão abaixo para acessar o lobby!", and "Você tem 57 segundos para acessar!". At the bottom of the screen, there is a red button labeled "ACESSAR LOBBY".

Após escolher a fila desejada o cidadão recebe informações como:

Número do protocolo de atendimento

Posição sequencial que ocupa na fila de atendimento

Estimativa do tempo que levará até o seu atendimento

- A identidade visual das telas de atendimento é customizável. O produto utiliza linguagens e recursos comuns para criação de páginas WEB como HTML, Javascript e CSS, o que permite a integração com virtualmente qualquer ambiente de publicação WEB que o cliente já utiliza.
- As filas de atendimento também seguem as regras do seu negócio, e podem ser criadas individualmente. Não existem restrições quanto ao número de filas de atendimento a serem utilizadas.
- Nenhum limite sobre a quantidade de atendimentos diários é imposto. Maiores volumetrias podem ser ajustadas em seu licenciamento Microsoft 365
- O Cidadão não necessita possuir o Microsoft TEAMS instalado. As salas de cada atendimento são dinamicamente alocadas utilizando a interface WEB do Microsoft TEAMS.

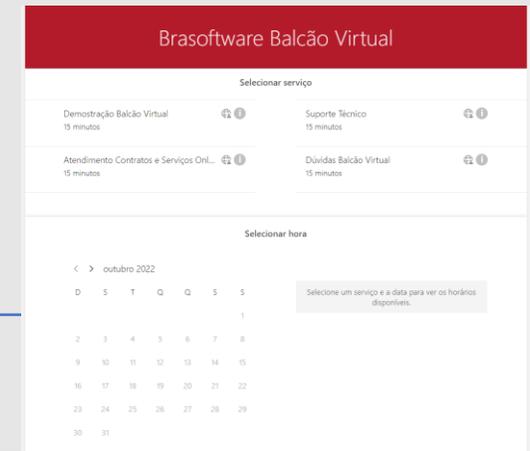
Atendimento Agendado – Experiência do Atendido



The screenshot shows the 'Balcão Virtual' interface. At the top, there are logos for 'Balcão Virtual' and 'Brasoftware inovação'. Below the logos, the user is prompted to 'Selecione o tipo de seu atendimento:'. There are two main sections: 'Atendimento Imediato' and 'Atendimento Agendado'. Under 'Atendimento Imediato', there are several blue buttons for different services like 'Brcasoftware Inovação - Tesouraria', 'Brcasoftware Inovação - Protocolo', etc. Under 'Atendimento Agendado', there is a single blue button for 'Brcasoftware Inovação'.

O Cidadão opta por uma fila de atendimento agendado

O Cidadão tem acesso a um calendário onde pode escolher o melhor horário para seu atendimento dentro das opções disponíveis.



The screenshot shows the 'Brasoftware Balcão Virtual' interface. At the top, there is a red header with the text 'Brasoftware Balcão Virtual'. Below the header, there is a section titled 'Selecionar serviço' with a table of services and their durations. Below that, there is a section titled 'Selecionar hora' with a calendar for October 2022. A blue arrow points from the text 'O Cidadão tem acesso a um calendário...' to the calendar.

Selecionar serviço	
Demonstração Balcão Virtual 15 minutos	Suporte Técnico 15 minutos
Atendimento Contratos e Serviços OnL... 15 minutos	Dúvidas Balcão Virtual 15 minutos

Selecionar hora

< > outubro 2022

D	S	T	Q	Q	S	S
					1	
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Selecione um serviço e a data para ver os horários disponíveis.

Informações adicionais podem ser inseridas para melhorar o atendimento.



The screenshot shows the 'Adicionar seus detalhes' form. It has fields for 'Nome', 'Email', 'Endereço (opcional)', and 'Número de telefone (opcional)'. There is also a text area for 'Observações (opcional)'. A red 'Reservar' button is at the bottom. A blue arrow points from the text 'Informações adicionais...' to the form.

- A identidade visual das telas de atendimento e calendário são é customizáveis.
- Todas as informações digitadas pelo Cidadão são registradas dentro do Microsoft 365 do Cliente. Rotinas de expurgo de dados podem ser implementadas respeitando assim todas as normativas da LGPD.
- Uma vez que o cidadão realiza seu agendamento, ele recebe um e-mail informativo com os dados do atendimento agendado, juntamente com um arquivo tipo ICS que pode ser imediatamente utilizado para criar o apontamento em softwares como Outlook ou Google Agenda.
- O Atendente também tem o agendamento registrado em seu Outlook.

Aplicativo de Atendimento totalmente integrado ao Microsoft TEAMS

Pessoas aguardando na fila para serem atendidas

Cada atendente possui filas específicas de atendimento. Mais de um atendente pode ser alocado em uma fila.

Indicador visual e sonoro para novas pessoas entrando em cada fila

Visualização de todas as filas gerenciadas pelo atendente. Um atendente pode gerenciar várias filas

Botão para iniciar um atendimento

Protocolo	Status	Nome da Fila	Assunto Fila	Entrou na Fila em
836400455	Em Aberto	Acompanhamento de SLA	Dúvidas Sobre Documentos	25/10/2021 13:27
163941217	Em Aberto	Acompanhamento de SLA	Encargos	25/10/2021 13:28

Em Fila: 2 Atendidos Hoje: 0

Número de Pessoas aguardando em fila

Número de atendimentos realizados no dia

Botão para encerrar um atendimento

Avaliação sobre o atendimento realizado

Para finalizar o atendimento, descreva como foi sua experiência:

Feedback:

Comentários:

Salvar

Em Fila: 2 Atendidos Hoje: 1

Número de Pessoas aguardando em fila

Número de atendimentos realizados no dia

- Aplicativo de atendimento totalmente integrado ao Microsoft TEAMS, garantindo segurança e agilidade. Utiliza recursos de autenticação do Microsoft 365
- Os atendimentos são realizados por ordem de chegada em cada uma das filas
- Visualização de todas as filas e atualização de dados em tempo real
- O Microsoft TEAMS continua disponível para outras ações, mesmo quando em atendimento
- Avaliações sobre o atendimento

Nenhuma Informação é perdida

Um dashboard completo sobre todo o processo de atendimento:

- Filtros temporais para seleção de informações dentro de um período
- Filtros por fila de atendimento

Media de Tempo por Atendimento

Atendimentos por fila

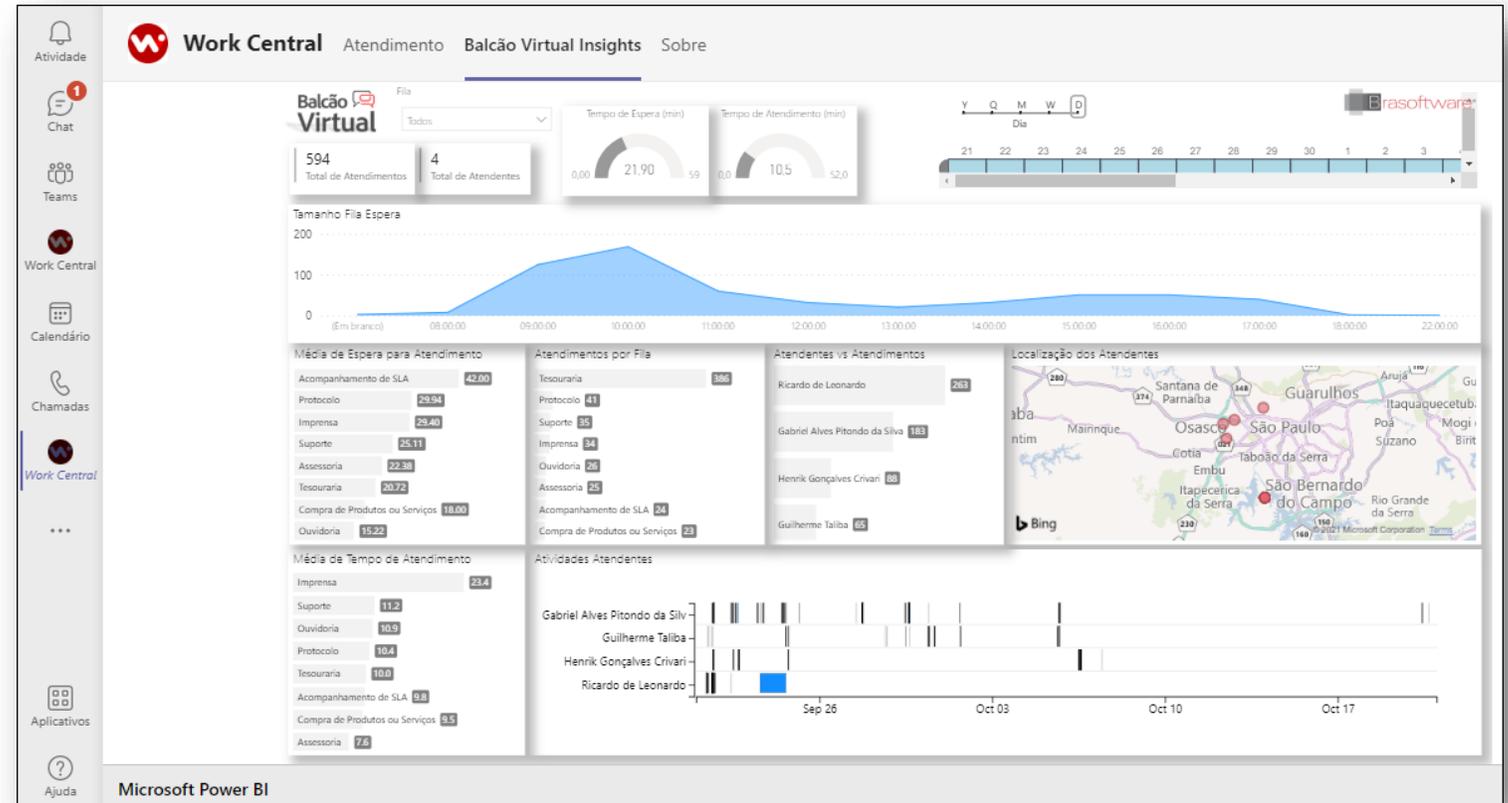
Quantidade de atendimentos por atendente

Localização geográfica de cada atendente

Medias de tempo de atendimento

Gráfico de acompanhamento do estado de cada uma das filas

Gráfico com dados dos atendentes e seus atendimentos ao longo do turno de trabalho



- Baseado no Microsoft Power BI
- Atualização dos dados totalmente automatizada, com periodicidade de atualização definida pelo Cliente
- Identidade Visual customizável, com possibilidade de adição de novos cruzamentos de informação
- Controle de acesso integrado ao Microsoft TEAMS

Brasoftware Balcão Virtual

Automatize o processo de atendimento ao público

O Balcão Virtual Sob Medida agrega uma serie de funcionalidades já previstas em um escopo base, bem como possibilita customizações que tornam o produto único para cada Cliente.

Modelo de Entrega

Através de um projeto, conduzido com a metodologia Ágil



Balcão 
Virtual
Sob Medida

Funcionalidades Standard

Solicitação de Atendimento

Apresentação da Senha e Acesso ao Lobby
Informação da posição da fila e tempo médio de espera para Atendimento
Caso o tempo de espera esteja longo, dar opção ao atendido agendar o atendimento
Pesquisa de Satisfação do atendido

Experiência mais rica de Atendimento:

Reunião única para cada atendimento
Uso do Chat e gravação via Teams
Definição de Políticas de Reunião em nível de Tenant

Aplicação Teams para uso do Atendente:

Console única de Atendimento
Experiência Fluída

Indicadores de Performance:

Quantidade de Atendimentos geral e por fila
Duração média por Atendimento geral e por fila
Duração media de espera geral e por fila

Brasoftware Inovação

Soluções sob medida para Microsoft 365
e Power Platform

Maiores Informações via Fone: (11) 3179-6900

Solicitações e Comentários: inovacao@brasoftware.com.br

Outras soluções da Brasoftware Inovação:

<https://www.brasoftware.com.br/Consulting/Inovacao>

