

Vamos falar
sobre:

Balcão

Virtual





Balcão Virtual

Objetivo

- Habilitar o acesso remoto dos usuários dos serviços de Justiça e serviços de atendimento ao cidadão
- Criar um novo canal de atendimento para o cidadão
- Estender os benefícios do atendimento remoto a outros segmentos do mercado

Balcão Virtual F1 | MS Teams

Experiência de Atendimento via Chat



CHATBOT PARA CONTROLE DE ATENDIMENTO

Gestão de fila de atendimento

Gestão de tempo de atendimento e funcionalidade para agendamento

INTEGRADO AO WEBSITE PÚBLICO

Gestão dos balcões virtuais

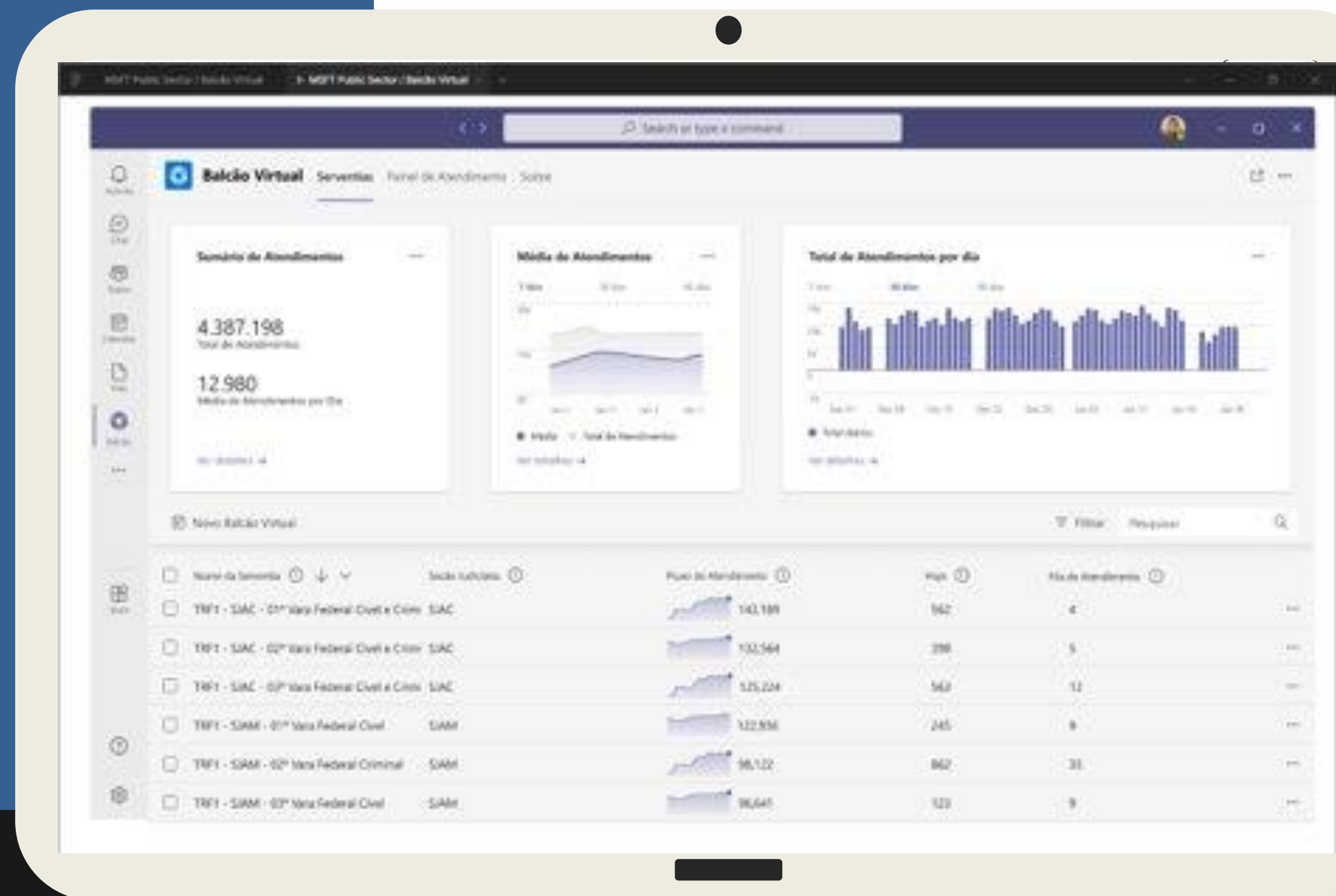
Gestão de indicadores de atendimento

Gestão de indicadores de fila de atendimento e visualização da fila de atendimento

Criação da dinâmica das salas de atendimento

Pesquisa de satisfação

Atendimento via chat



Como fazemos

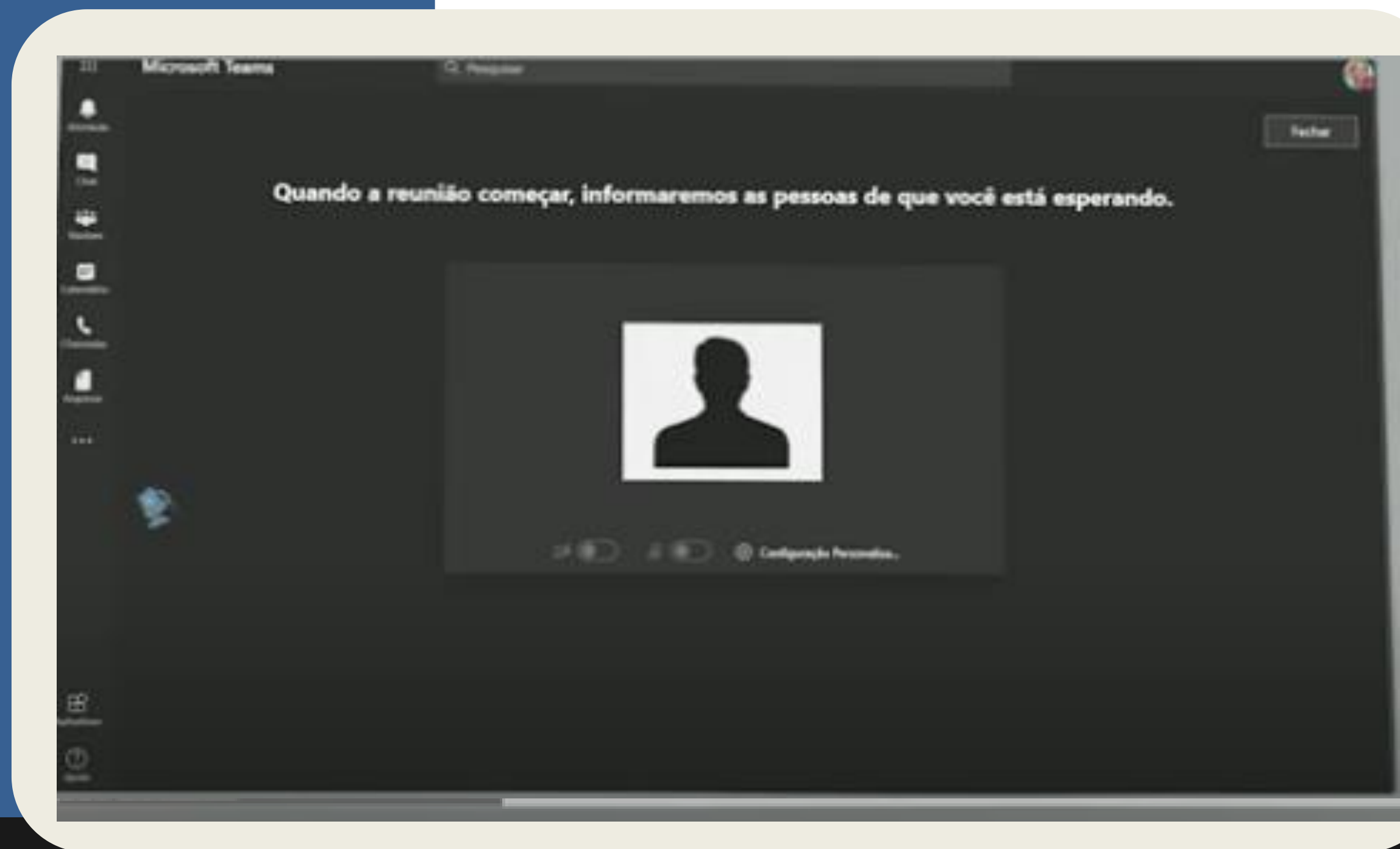


Fase 1

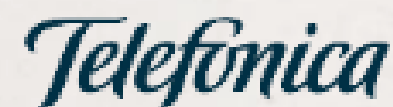
- Autoatendimento – Chat bot
- Governança e gestão de links
- Controle de horários de atendimento
- Protocolos

Fase 2

- Avisos / Alertas
- Permite envio de arquivos/documentos
- Gestão da fila de atendimento
- Reuniões dinâmicas e interativas
- Pesquisa de satisfação



clientes





Muito obrigado!

NOME:

CONTATO:

