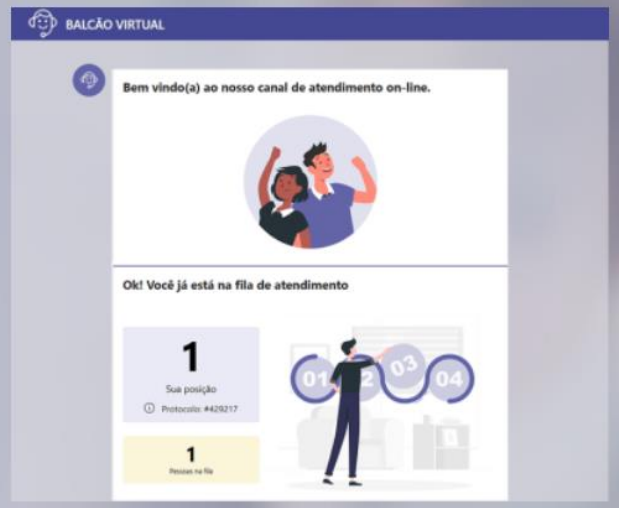
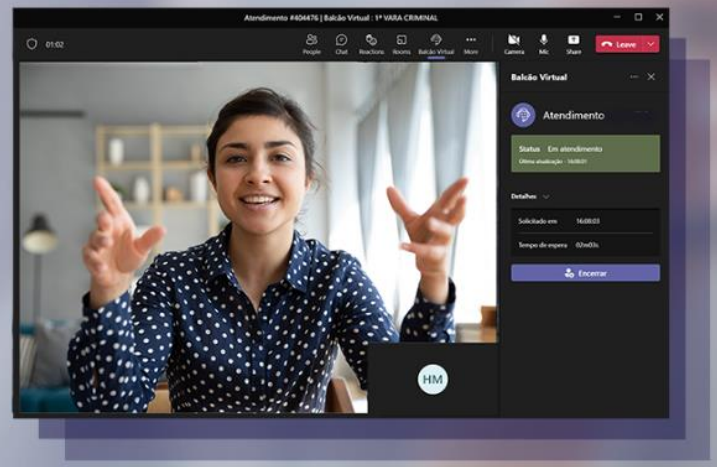
Balcão Virtual
para Microsoft Teams

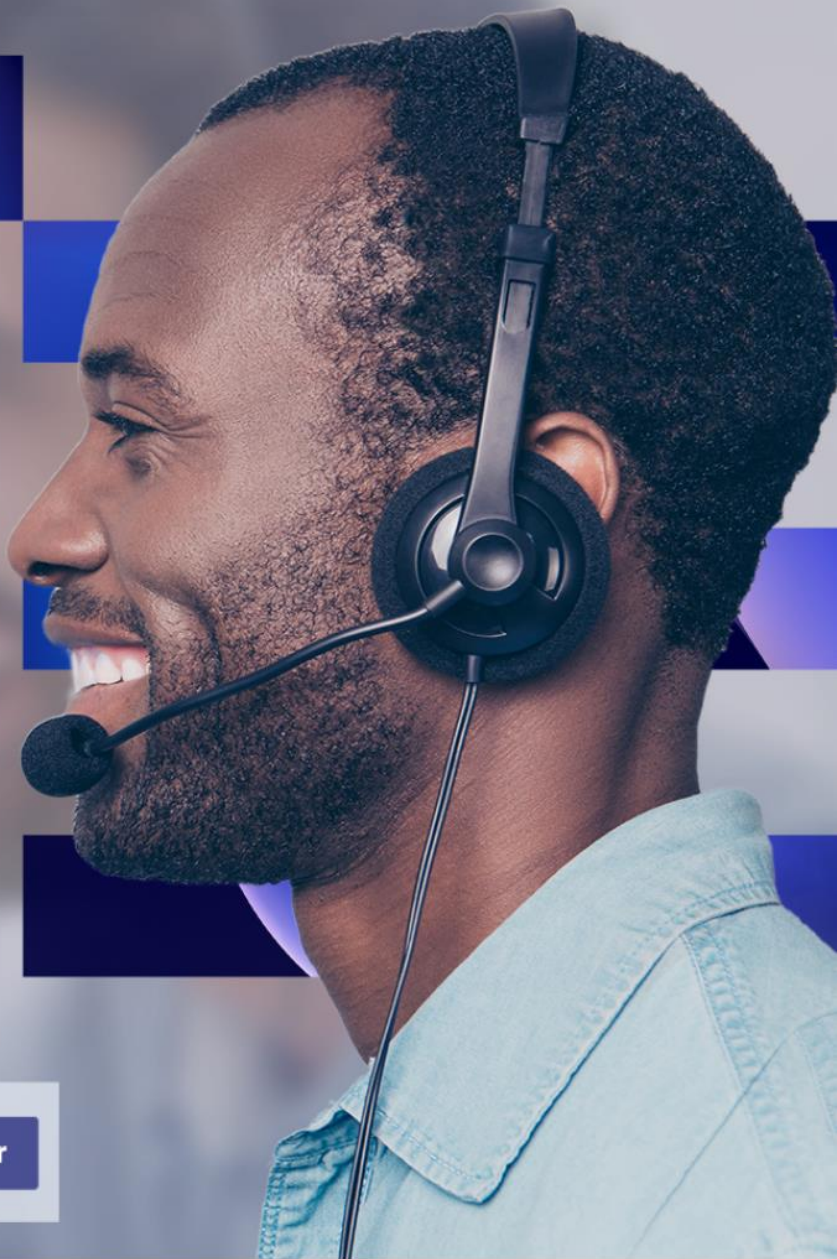
Plataforma de Atendimento

INTERNO e EXTERNO

integrada ao Microsoft Teams.







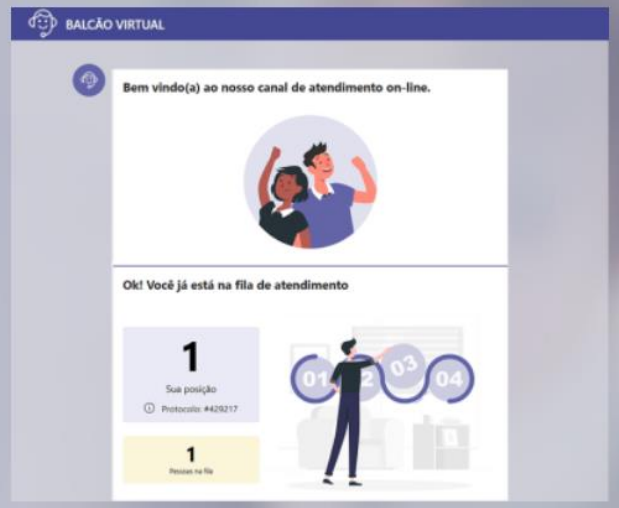
Nova solicitação de atendimento

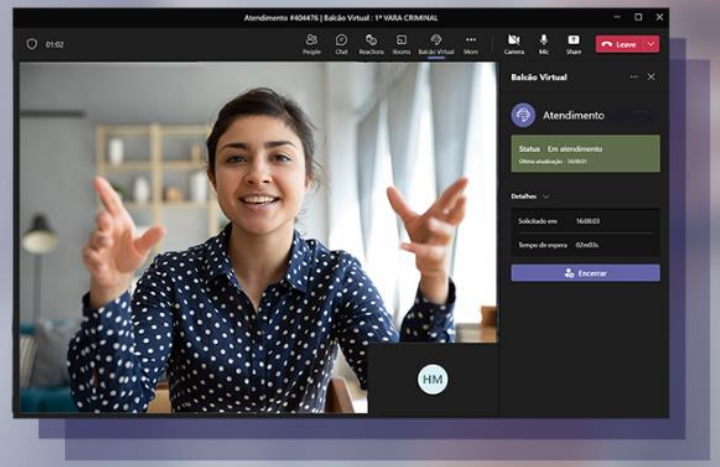
Atender

Balcão Virtual

para Microsoft Teams

- Fila de Atendimento em Tempo Real
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Jornada e Canais de Atendimento
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)





Nova solicitação de atendimento

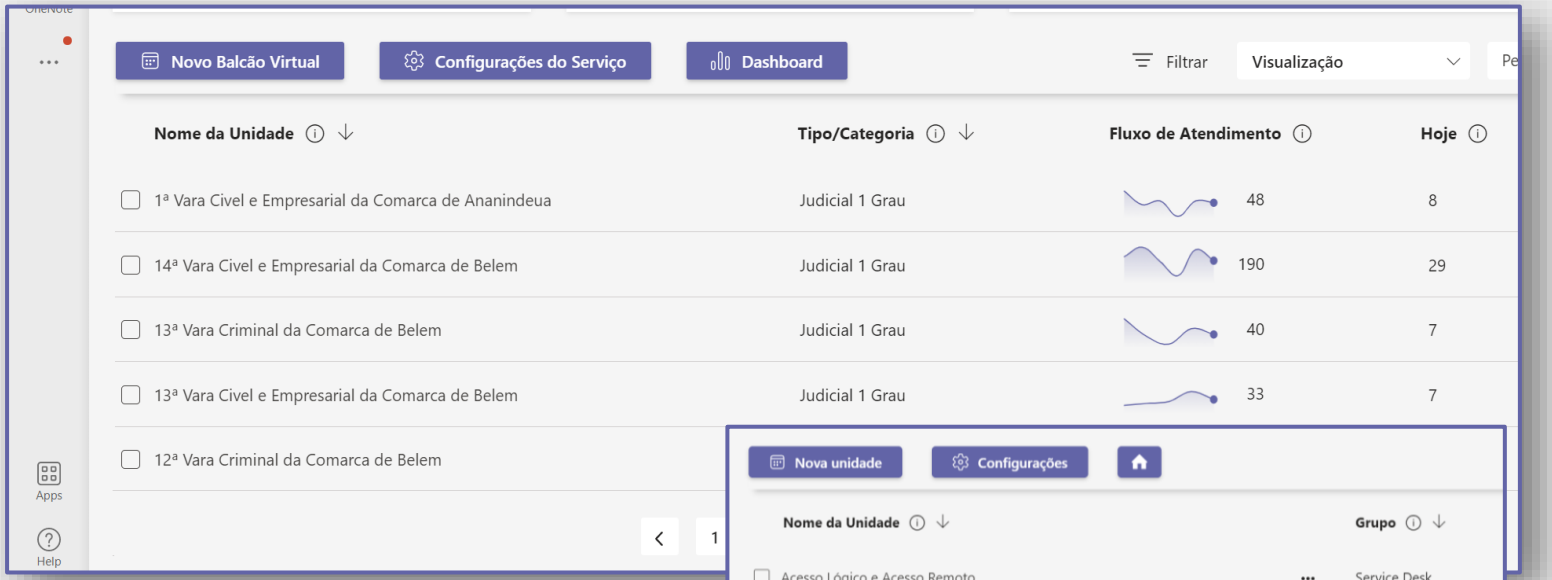
Atender

Balcão Virtual
para Microsoft Teams

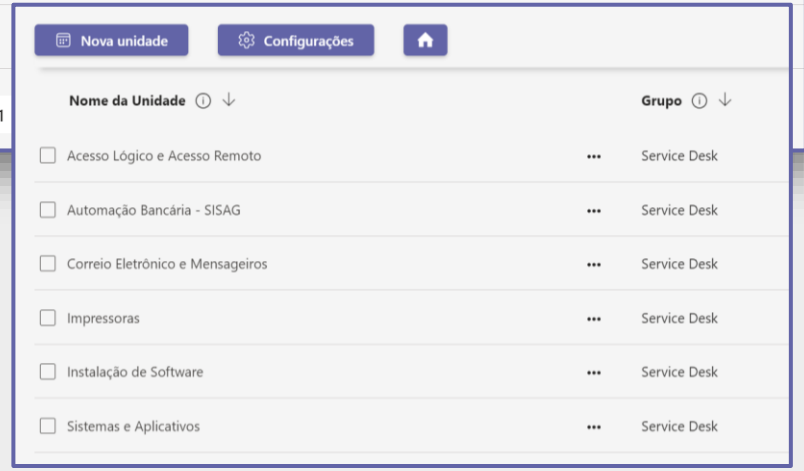
- **Fila de Atendimento em Tempo Real**
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

O processo de Atendimento do cliente é representado pela organização das filas de atendimento (equipes ou unidades de serviço) e sua parametrização functional.

Setor Público (Tribunal de Justiça)



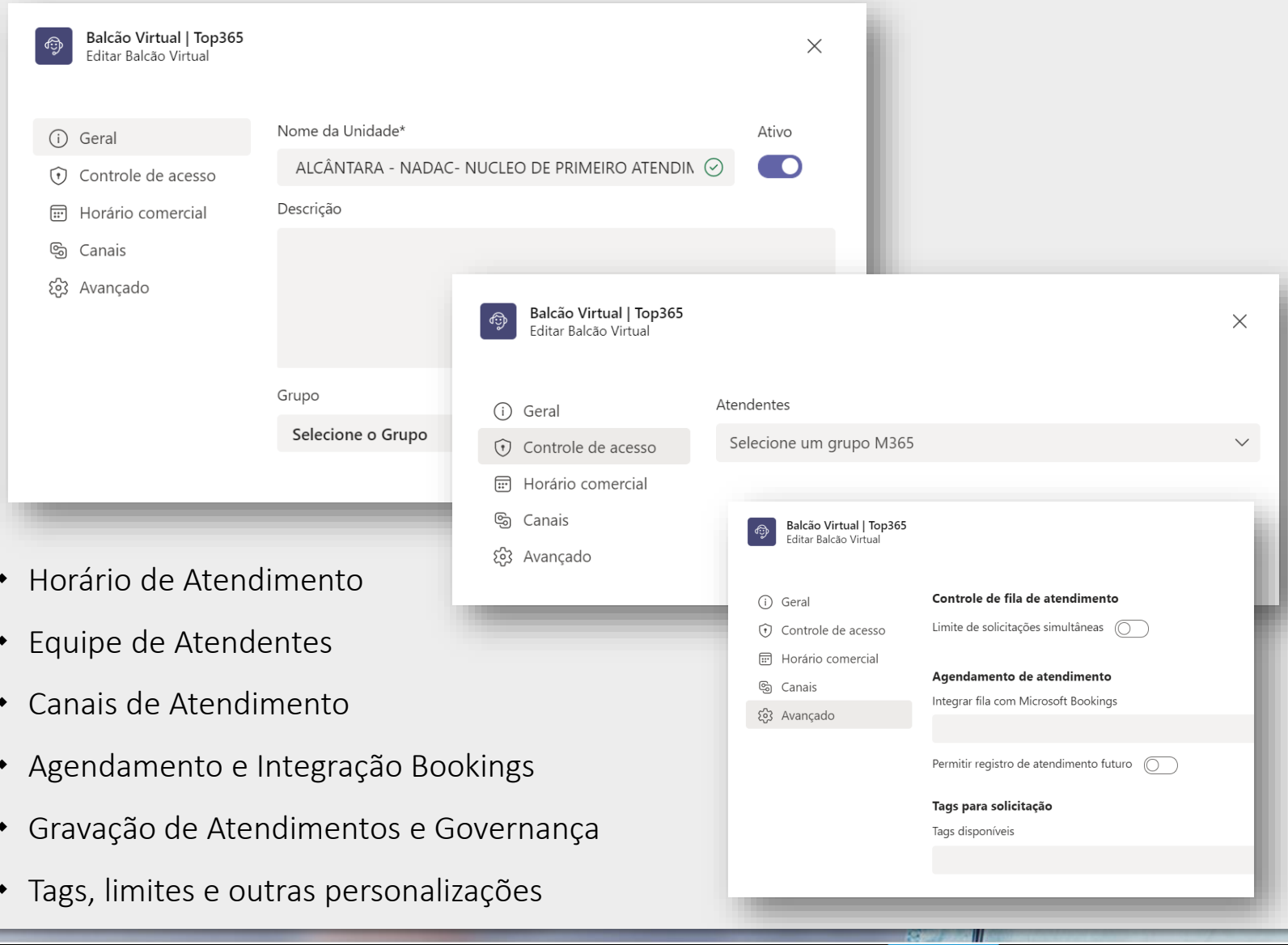
Setor Privado
Financeiro



Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- **Fila de Atendimento em Tempo Real**
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Configuração funcional das filas de Atendimento.

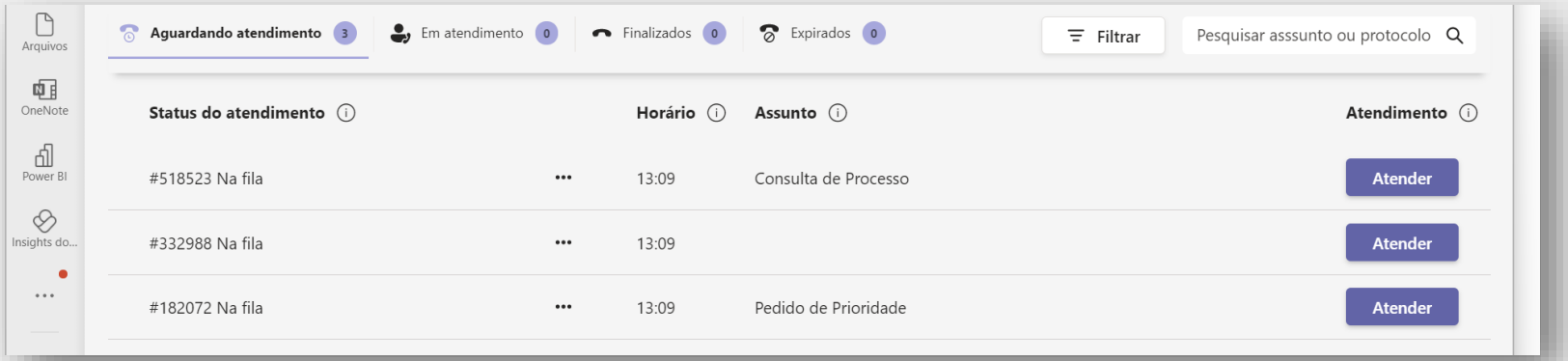


- Horário de Atendimento
- Equipe de Atendentes
- Canais de Atendimento
- Agendamento e Integração Bookings
- Gravação de Atendimentos e Governança
- Tags, limites e outras personalizações

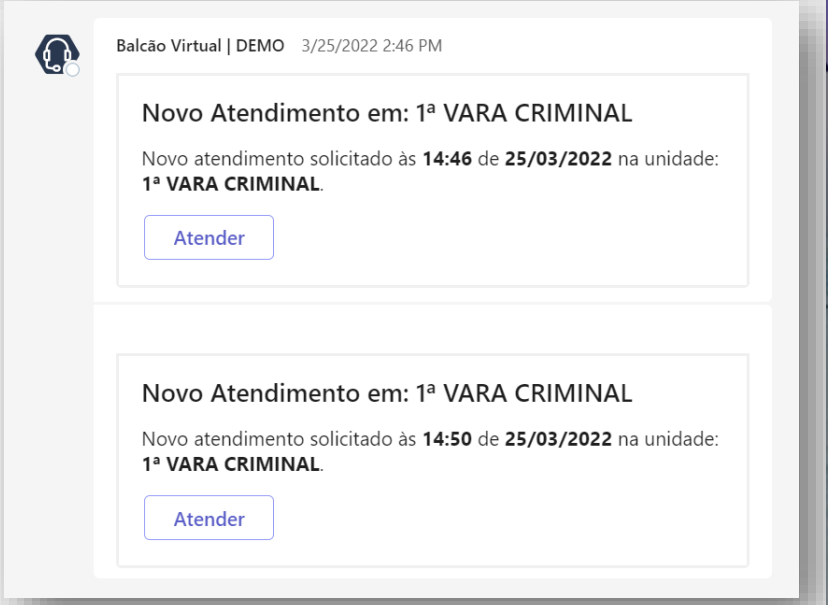
Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- Fila de Atendimento em Tempo Real
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Experiência de atendimento integrada ao Hub de Trabalho (Exmployee Experience na Prática)



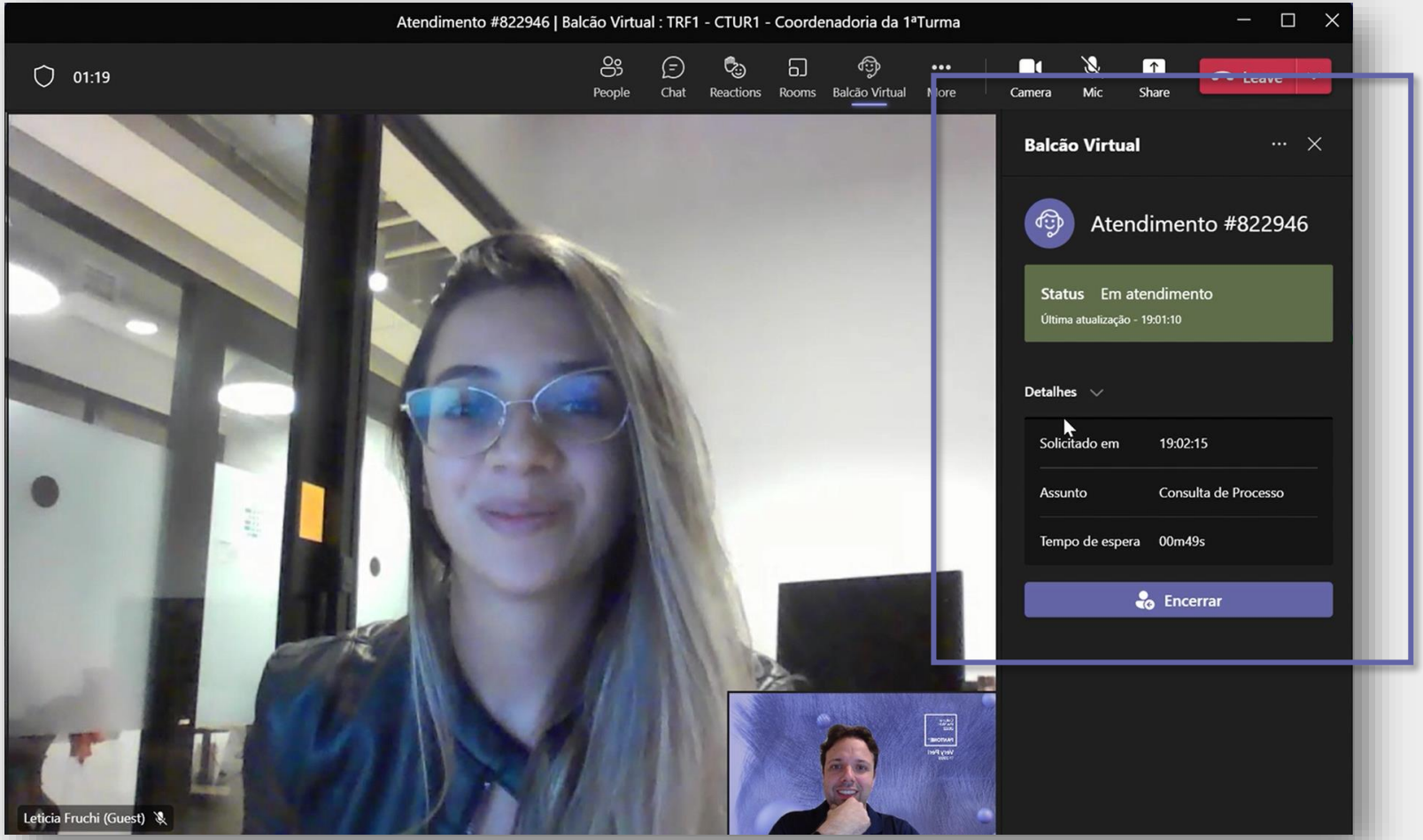
- Atendimento integrado ao Hub de Trabalho
  - ✓ Produtividade
  - ✓ Facilidade de Adoção
- Notificações de Novo Atendimento *(Teams proactive notification)*
- Segurança e Privacidade *(Reuniões dinâmicas para atendimento)*
- Atendimento realizado com Teams Meeting



Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- Fila de Atendimento em Tempo Real
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Experiência de atendimento integrada ao Hub de Trabalho (Exmployee Experience na Prática)



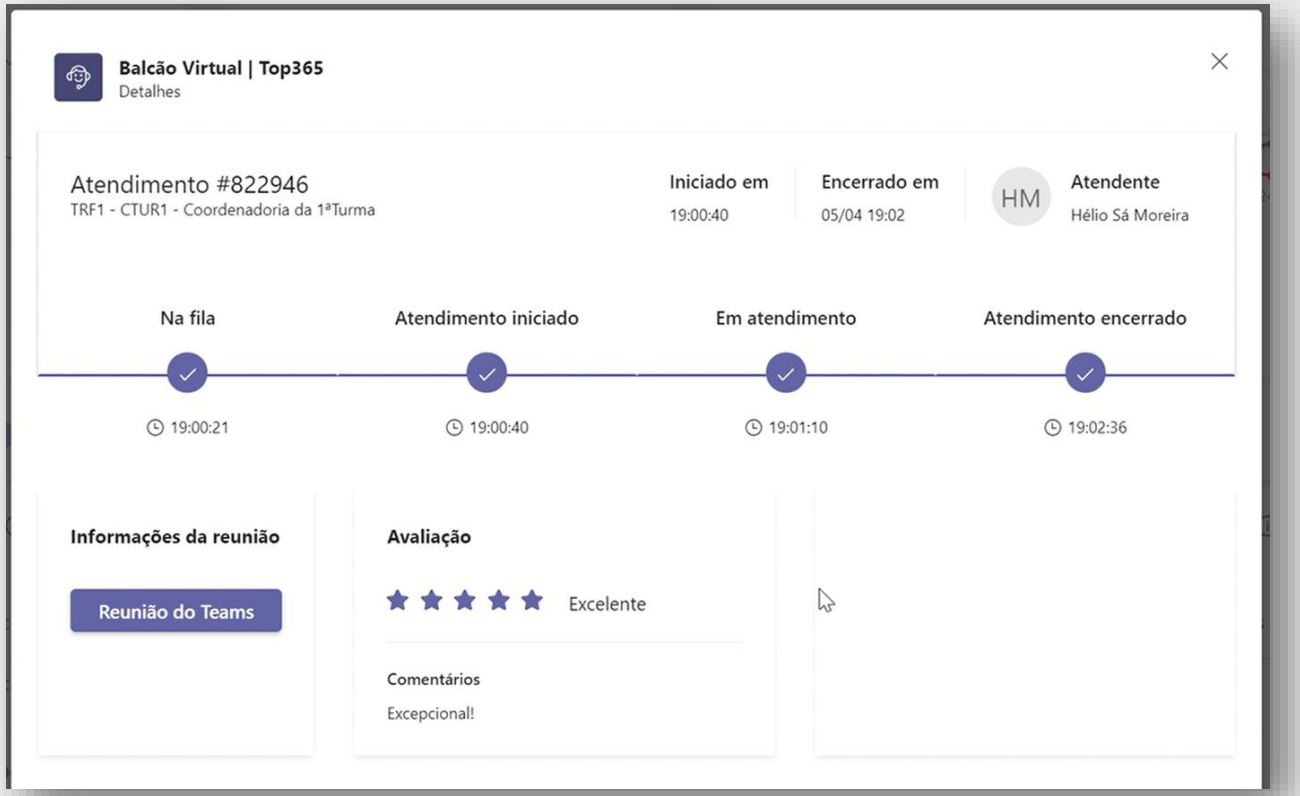
- Teams Meeting personalizada com recursos e funcionalidades para Atendimento

Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- Fila de Atendimento em Tempo Real
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Experiência de atendimento integrada ao Hub de Trabalho (Exmployee Experience na Prática)

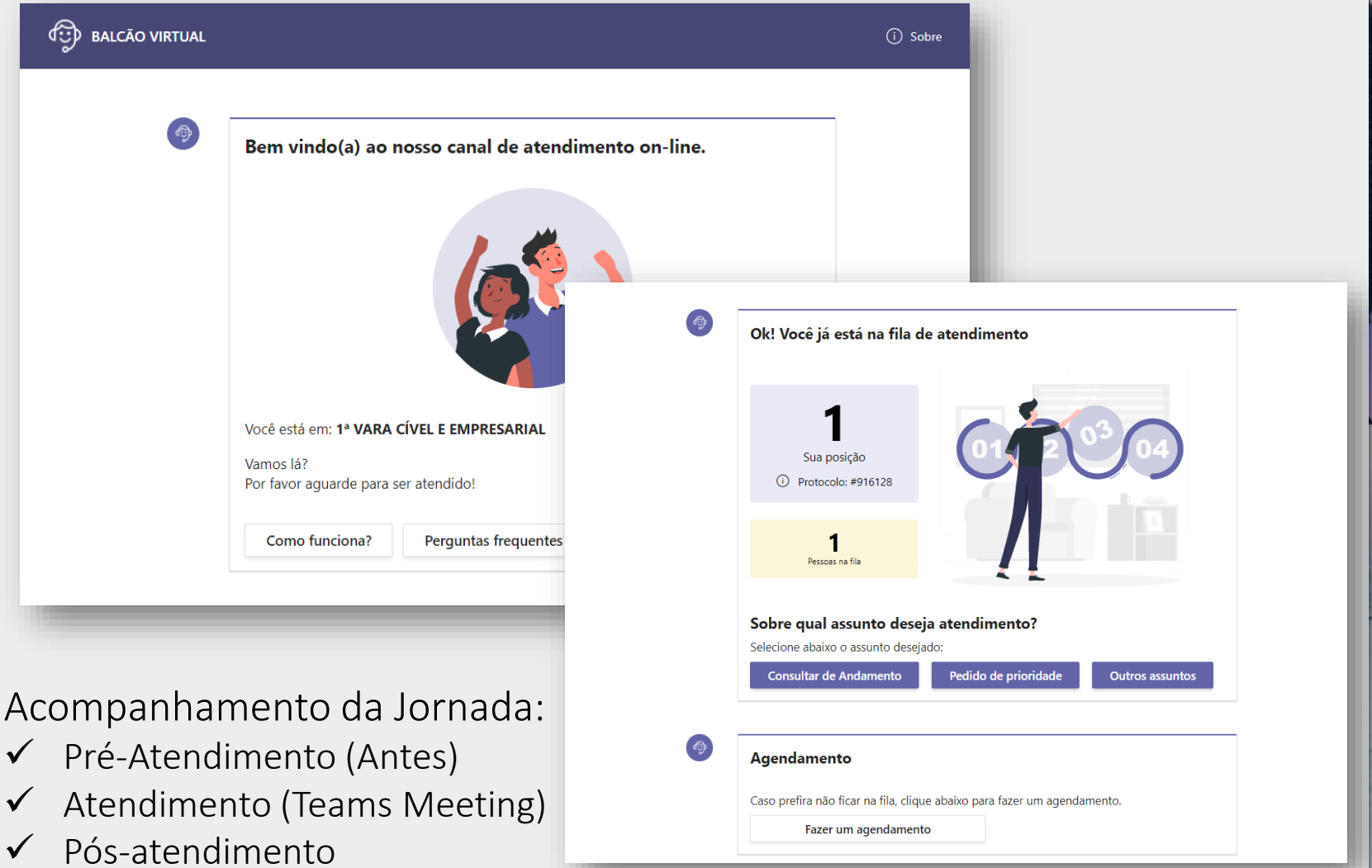
- Jornada de Atendimento otimizada (tempo de atendimento, SLA de entrada)
- Insights Inteligentes (TME, TMA e outros KPI's)



Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- Fila de Atendimento em Tempo Real
- Experiência do Atendente
- **Experiência dos Usuários (Externos)**
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Experiência moderna (web), simples e com acessibilidade para atendimento externo *(clients, cidadãos, fornecedores...)*



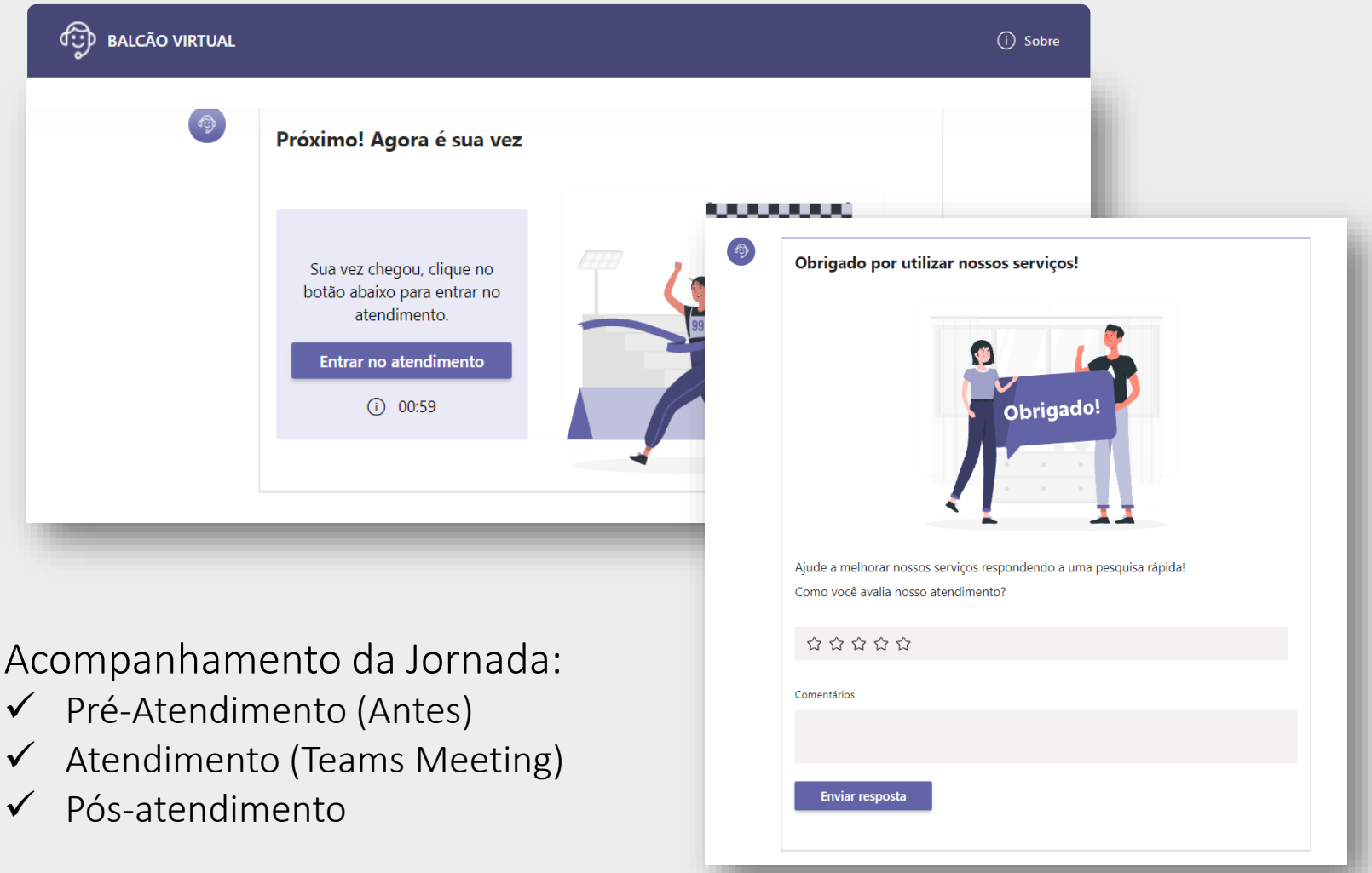
Acompanhamento da Jornada:

- ✓ Pré-Atendimento (Antes)
- ✓ Atendimento (Teams Meeting)
- ✓ Pós-atendimento

Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- Fila de Atendimento em Tempo Real
- Experiência do Atendente
- **Experiência dos Usuários (Externos)**
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Experiencia moderna (web), simples e com acessibilidade para atendimento externo *(clients, cidadãos, fornecedores...)*



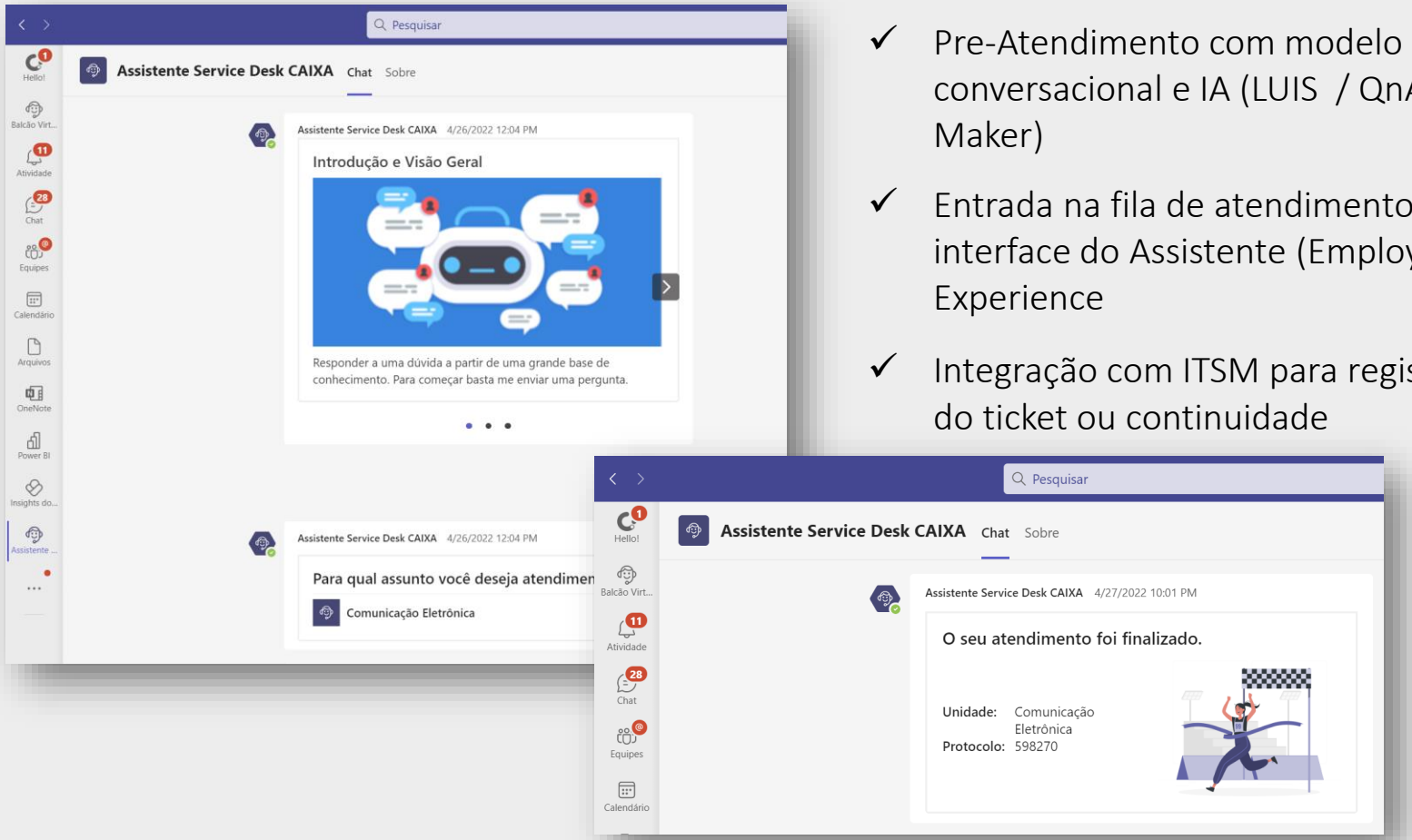
Acompanhamento da Jornada:

- ✓ Pré-Atendimento (Antes)
- ✓ Atendimento (Teams Meeting)
- ✓ Pós-atendimento

Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- **Fila de Atendimento em Tempo Real**
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Experiencia rica para atendimento interno (funcionários) via Teams App Assistente de Atendimento, com diálogo e handoff/Integração com LoB/ITSM.



- ✓ Pre-Atendimento com modelo conversacional e IA (LUIS / QnA Maker)
- ✓ Entrada na fila de atendimento na interface do Assistente (Employee Experience
- ✓ Integração com ITSM para registro do ticket ou continuidade

Balcão Virtual
para Microsoft Teams

- Fila de Atendimento em Tempo Real
- Experiência do Atendente
- Experiência dos Usuários (Externos)
- Experiência dos Usuários (Internos)
- Governança da Gravação dos Atendimentos
- Inteligência de Atendimento (Insights)

Gravação dos Atendimentos (Governança e Gravação)

- ✓ Histórico de Atendimento (via protocolo) e replay da gravação + acesso ao chat da Reunião
- ✓ Automática de todos atendimentos da unidade
- ✓ Governança das Gravações, com movimentação dos arquivos do OneDrive para repositório central (SharePoint)
  - ✓ Validade legal
  - ✓ Garantia de retenção
  - ✓ Proteção contra ações indevidas do Atendente *(exclusão ou compartilhamento)*

Estratégia e Insights

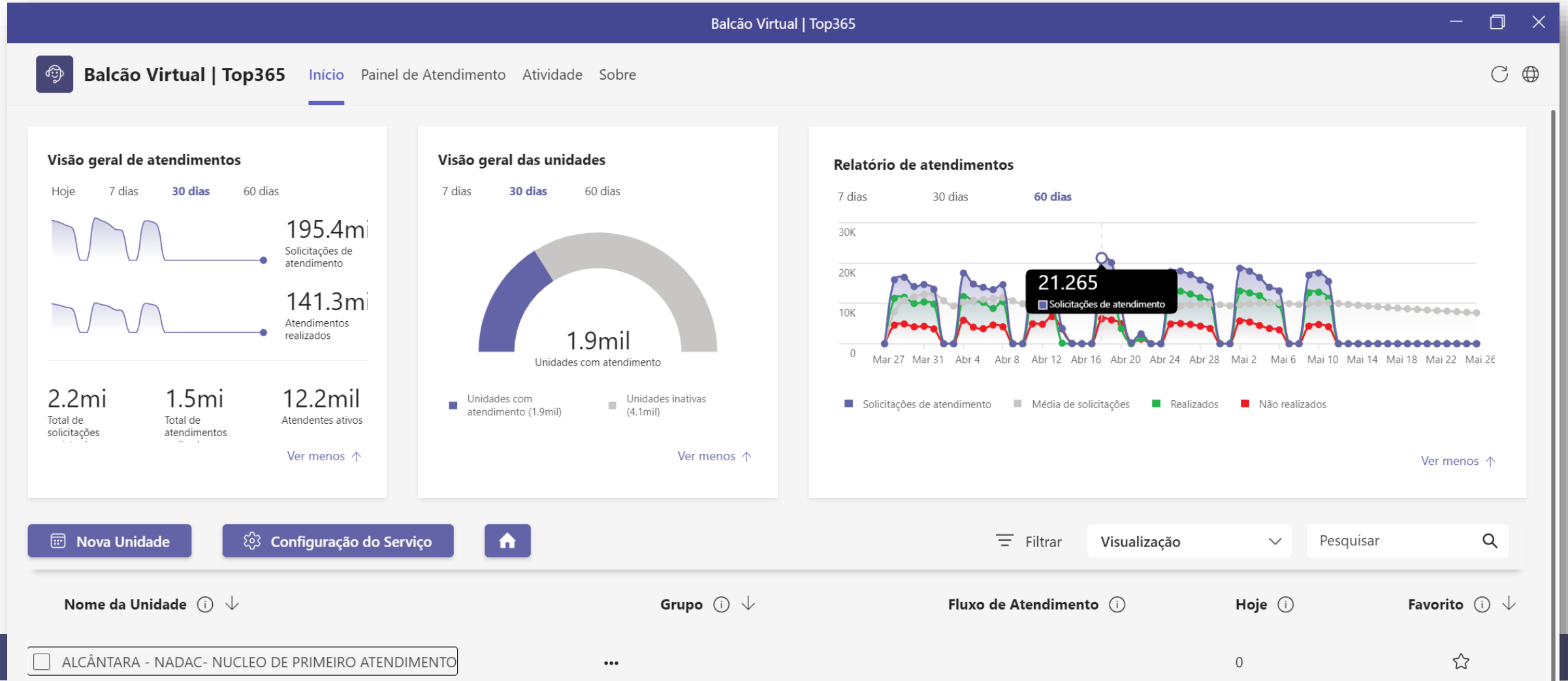
- Aquisição de Azure qualitativa
- Compete G-Suite / Zoom
- Teams para atendimento externo e Extensibilidade showcase
- Back-end de serviços Azure (CosmosDB + Front Door)

30 PS Customers

+26k Active users

+12k Active clerks

+2.2M Citizens requests

+1.5M Teams meetings

+10M Minutes of citizen service