

Inacreditavelmente Humana

ZAPIEN

Zapien, prazer

Somos a inteligência artificial que fala a língua do seu negócio. Combinamos camadas complexas de tecnologias emergentes para permitir que sua empresa se comunique com diversos públicos com uma linguagem inacreditavelmente humana.

ZAPIEN

Inteligência Artificial para Líderes de Mercado

Ao escolher a Zapien, empresas de diversos segmentos acessam um patamar de tecnologia que impacta o dia a dia de suas operações e o bottom line.

Somos facilitadores de conversas. Nossa tecnologia de processamento de linguagem natural está na vanguarda da inovação, entregando uma linguagem de comunicação inacreditavelmente humana.

Garantimos um nível altíssimo de entrega sem prejudicar a agilidade das implementações, afinal, a tecnologia de ponta pode ser complexa, mas sua utilização precisa ser simples

Vivencie um
novo nível de
personalização

Só é possível extrair o máximo de potencial da inteligência artificial quando conectamos os desafios de uma empresa aos seus objetivos específicos de comunicação.

Mergulhamos no cenário de mercado, entendemos indicadores de satisfação nos atendimentos, mapeamos a matéria-prima do conhecimento e alimentamos a sua inteligência artificial para que cada interação seja precisa e eficiente.

Escolha o
Track-record
de quem está
ao lado de
Grandes
Empresas

Zapien carrega a reputação de uma talentosa equipe reconhecida por inúmeros projetos de transformação digital em diversos setores.

Trazemos para nossas soluções o histórico de inovação e comprometimento que atestam não somente nossa capacidade de entrega, mas também a habilidade de formar parcerias estratégicas com nossos clientes.

Nossos Diferenciais

1 - MetaPartner

2 - Plataforma

3 - Expert

4 - Tailormade

5 - Plural

6 - High tech



ZAPIEN

Nossos Diferenciais

1 - MetaPartner

Somos **parceiros oficiais** da Meta

2 - Plataforma para ContactCenter

Nosso produto visa a operação de **ContactCenter**, visando a produtividade, agilidade e facilidade para o operador e gestor

3 - Expert

Escolha o **track-record** de quem está ao lado de **grandes empresas**. Inteligência artificial para líderes de mercado. Estamos definindo os novos padrões em IA

4 - Tailormade

A **Inteligência Artificial** que **fala a língua do seu negócio**. A única solução de Atendimento que entende tanto do seu negócio como você. Vivencie um novo nível de personalização. IA treinada a partir de seus desafios

5 - Plural

Inacreditavelmente humana. Aprendizagem contínua. Evolução constante. De artificial, só o nome Inteligente de verdade. Nosso bot utiliza **text-to-speech** e **speech-to-text**, permitindo uma conversa fluída e guiada com acessibilidade.

6 - High Tech

Dê um passo ao futuro. **Natural Language Processing (NPL)** em pleno funcionamento. Camadas complexas de tecnologia para simplificar sua operação

Atendimento Assistência

Objetivos

- Aumentar a produtividade e participação do canal digital, otimizar custos. Através da abertura automática de serviços por whatsapp.
- Melhorar a experiência do cliente entregando uma ferramenta simples e altamente inovadora.
- Integração com o Sistema do cliente para que todos os dados sejam migrados automaticamente para o Sistema core e siga os processos.
- Demonstrar Acessibilidade para os segurados em uma conversa fluída sem árvores robotizadas.
- Conteúdo privado e conversa guiada por NPL



Operador

Tudo

Ativos

Inativos



210
Total Operador



198
Operador Ativos



12
Operador Inativos

Filtrar por

Data

Departamento

Tenants

Mais filtros (0)

+ Adicionar

Nome	Documento ↓	Status ↓	Departamento	E-mail ↓	Horas	Tenants
 GERSON SANTOS	798.976.280-37	● Ativo	Auto Residencial	gerson.santos@zapien.com	44	Bradesco Porto
 BELLA	798.976.280-37	● Inativo	Auto Residencial	bella@zapien.com	44	Bradesco Porto



Gerson Santos

gerson_santos@zapien.com

● Ativo

Perfil

Documento
798.976.280-37Telefone
+55 11 957836264Horas de Trabalho
44 HorasGestor
Zapien MasterDepartamento
Auto Residencial
Criado
10 Jul, 2024 10:31Tenants
Bradesco Porto

Salvar

Filtrar por Cliente Data Status Mais filtros

Total de atendimentos
120

Atendimentos por bot
90

Atendimentos operadores
30

Atendimentos expirados
30

Tempo médio tratativa
05 min

Tempo médio fila
02 min

Em fila
05

Produtividade média
3 por operador

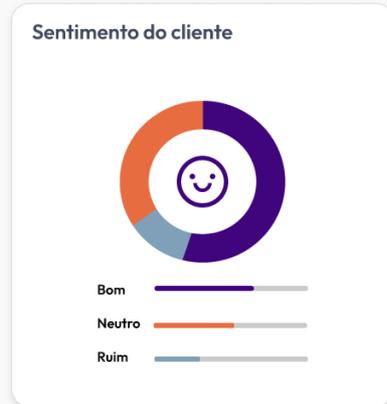
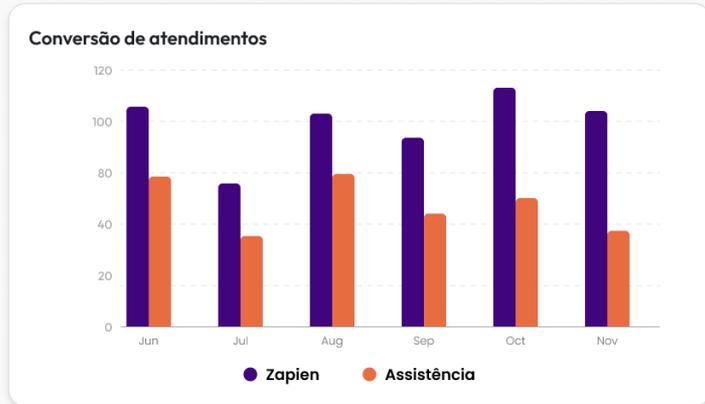
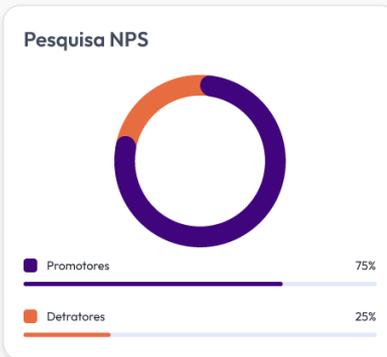
Tempo total atendimento
02 min

Operadores em atendimento
08 10 total

Em tratativa
05

Pedidos de ajuda
30

Encerrados
20



Ranking de operadores

Chats

	Israel Sodano israel.sodano@tlid.com.br	10 chats	
	Israel Sodano israel.sodano@tlid.com.br	10 chats	
	Israel Sodano israel.sodano@tlid.com.br	10 chats	
	Israel Sodano israel.sodano@tlid.com.br	10 chats	
	Israel Sodano israel.sodano@tlid.com.br	10 chats	

Conversas ativas **2**

Todas

Não lidas

**Michele**

Olá, bom dia! Preciso de ajuda ...

16 Jul, 2024 12:30

4**Nayara**

Olá, bom dia! Preciso de ajuda ...

16 Jul, 2024 12:12

2

Selecione uma conversa



IS

2:10



RN

1:10



FV



GP



Conversas ativas 2

Todas

Não lidas



Michele

Atualizado 16 julho 2024 12:30

Ajuda



Michele

Olá, bom dia! Preciso de ajuda ...

16 Jul, 2024

12:30

4



Nayara

Olá, bom dia! Preciso de ajuda ...

16 Jul, 2024

12:12

2

16 de Jul de 2024



Michele

11:30

Olá, bom dia! Preciso de ajuda, estou com problema no carro.

11:31 Zapien 2

Olá, bom dia! Meu nome é Zap , em que posso ajudar ?



100KM Run ON #20241823898

Dados do segurado

Nome
Nome do SeguradoTelefone
(11)98767-7676CPF
435.456.888-19

Dados do veículo

Modelo
Modelo carroPlaca
ABC-1234Cor
Branca

Dados da assistência



Informações do cliente



Informações do produto



Informações do veículo



Dados do serviço

Percurso

Rua Alicante, 430
São Paulo - Vila Gramada

ORIGEM

Alameda Terracota, 250
São Caetano do Sul - Cerâmica

DESTINO

Causa

Digite a causa

Data e hora prevista

Data e hora

Importante

Pesquise um endereço

Tipo de serviço

Select

+ Abrir assistência



2:10



1:10



11987586256

Add Filtro Operador: **Bella** 2024-07-17 — 2024-07-17

Pesquisar ...

Bella

Michele Full Digital

Nayara Full Digital

Bella 16 Jul, 2024 12:12 **Em atendimento** 3:30 m Tempo

Zapien 16 Jul, 2024 12:12 **Em atendimento** 3:30 m Tempo

Zapien 16 Jul, 2024 12:12 **Em atendimento** 3:30 m Tempo

S Sarah Atualizado 16 julho 2024 12:12

16 de Jul de 2024

S Sarah 11:30

Olá, bom dia! Preciso de ajuda, estou com problema no carro.

11:31 ZAP Operador **Z**

Olá, bom dia! Meu nome é Zap , em que posso ajudar ?

S Sarah 11:32

Olá, bom dia! Meu nome é Bella , irei dar continuidade na sua solicitação. **B**

Bella
bella_op@zapien.com

Departamento 1 Departamento 2 Departamento 3

S Sarah 2245678-01

3 Mensagens 1 Audio 3:30 m Tempo

Telefone: **11 98758-6256**

Status: **Em atendimento**

Criado: 16 Jul, 2024 11:30

Encerrado: 16 Jul, 2024 12:12

Atendimento: **Full Digital**

Serviço: **2245678-01**

5 operadores

Visualizando

- Lucas** lucas@zapien.com 10:30

Em atendimento 2

- Lucas** lucas@zapien.com 10:30
- Bella** bella@zapien.com 09:30

Aguardando 2

- Renato** renato@zapien.com 10:30
- Carlos** carlos@zapien.com 09:30

Indisponível 1

- Gerson** gerson@zapien.com 10:30



Lucas

lucas@zapien.com

Perfil

Criado 10 Jul, 2024 10:31 Gestor Zapien Master

Documento 395.484.899-85 Horas de Trabalho 44 Horas

Departamento Seguro Auto Seguro Saúde

Dashboard



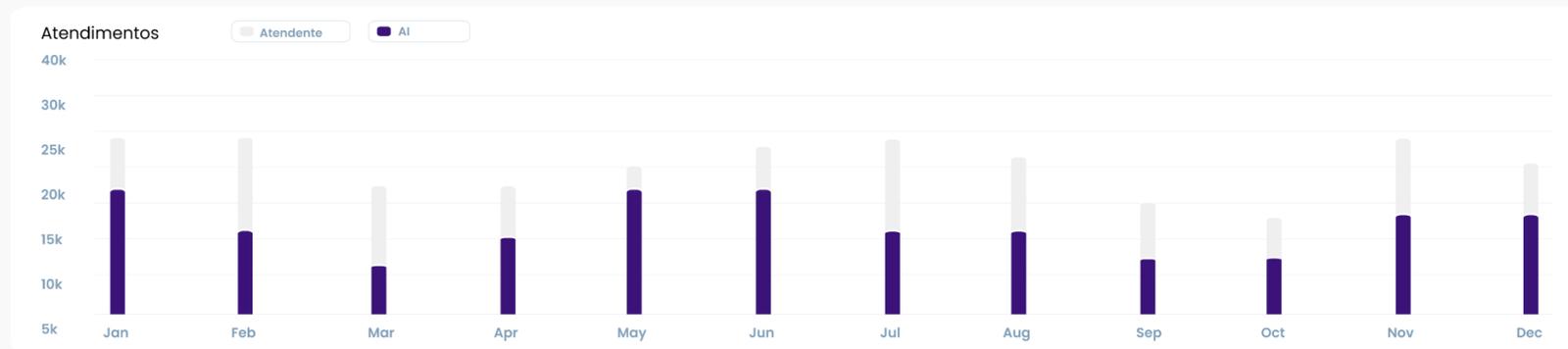
Conversas

- FV Fabio Vasquez** Olá 17:15
- IS Israel Sodano** Olá, bom dia! Preciso de ajuda... 17:15

Fabio Vasquez 9.5

FV

Z



Conceitos Importantes Canais Digitais

Quando falamos de Canais Digitais, podemos utilizar: whatsapp e app.

A abertura de um serviço é segmentada de 2 formas:

- 1) FD (Full Digital) = a abertura do serviço é feita pelo cliente e canal digital (whatsapp). Sem interação com o time de N1, seguindo automaticamente para o processo de acionamento e acompanhamento.
- 2) OD (Open Digital) = a abertura do serviço é feita pelo cliente e canal digital (whatsapp). Por alguma particularidade ou gatilho especificado, será necessária a interação com o time de N1. Todos os dados coletados via zapien serão preenchidos e carregados de forma automática para atendimento. Exemplo (causa Acidente), pode-se especificar que nesses casos é mandatória a interação com um humano.

ROI – Assistências – Números Utilizados

Métrica	Valor
Qtd. Assistências Hora / Operador	1,50
Qtd. Assistências Mês / Operador	165
Custo Total por Operador	R\$ 4.590,00
Custo por Assistência Aberta	R\$ 27,82
Custo por Assistência – Zapien	R\$ 7,00

ROI – Assistências – Custos

Métrica	Valor
Qtd. Conversas Canal Digital	83.000
Conversão	50%
Qtd. Assistências Abertas	41.500
Custo Total Mês – Zapien	R\$ 290.500,00
Custo Total Mês – Manual	R\$ 1.154.454,55
Quantidade Operador Necessário	251,52

ROI - Assistências

Métrica	Valor
Possível Economia / Mês	R\$ 863.954,55
Possível Economia / Ano	R\$ 10.367.454,55

Sugestão de POC

01

Qual cliente ou produto que será realizado o primeiro projeto?

02

Já existe canal digital atualmente para algum cliente? Quais? Se sim, quantos % de participação tem o canal digital (Full Digital e Open Digital)?

03

Quais são as APIs que serão consumidas para abertura do serviço e registro no Sistema?

04

Qual é a estrutura dados que devem ser solicitados? Quais são as informações mandatórias na abertura do serviço?

05

Quais são as causas, serviços e especialidades que determinarão se haverá a necessidade de interação humana (n1)?

06

Qual é a expectativa com o projeto?

07

Volumetria de Ligações (Produto ou Cliente) mensalmente (baixa e alta temporada).

08

Qtde de analistas N1 (TMA, qtde de horas produtivas dia, qtde de escalas, qtde de atendimentos por analista dia, qtde de rechamadas dia N1 e Índice de Reclamações Procedentes e Improcedentes Atuais

Investimentos

Para calcular o ROI real para sua empresa, as premissas anteriores precisam ser respondidas.

O Modelo de Cobrança recorrente será por serviço aberto com sucesso (Full Digital ou Open Digital) mais um Fee de implantação por Canal.

Deve-se criar um plano de investimento para divulgação do canal digital, monitoramento diário e projeção mês a mês de tombamento de outros clientes/ produtos. Dessa forma, será possível indicar qual é a quantidade de operadores que serão reduzidos e demais indicadores afetados



Gustavo Pereira
Co-Founder & COO

<https://zapien.ai>
gustavo.pereira@zapien.ai
+55 11 9 9414 8274 (mobile)

+55 11 2770 0669
+56 22 753 4704

ZAPIEN