

Contact Center AI WhatsApp

Régua de Automação com
Dialogflow e Meta WhatsApp
para varejo



Desafios do Negócio >>>>

↘ Diminuir Churn

Nosso cliente, um dos maiores varejistas do Brasil, necessitava melhorar a experiência nos canais de atendimento a clientes e consequentemente reduzir churn. A integração dos pontos de contato unindo os canais tradicionais de CRM e canais de conversa em tempo real era um desafio tecnológico.

↗ Aumentar o engajamento

O engajamento ao longo da jornada de relacionamento com o cliente também era um desafio. Promover uma série de iniciativas de comunicação com a base, e o fluxo de interações sem conflito de canais, era essencial.





Solução Proposta



A HVAR implementou **Dialogflow (Google Cloud)** e **integrou o WhatsApp (Meta)** aos canais de **atendimento em uma régua de relacionamento.**

Com isso, proporcionamos a unicidade dos canais de atendimento tradicionais como e-mail e SMS, juntamente com um canal com grande penetração que é o WhatsApp.

A integração do WhatsApp ao fluxo de atendimento com uma grande base de clientes não é algo trivial, pois requer o cumprimento de uma série de políticas de segurança e exige capacidade técnica avançada com a **solução da Meta e do Google Cloud.**





Resultados



Construímos uma régua de integrações autônomas com **três gatilhos** de acordo com a necessidade do negócio:

- ➔ Mensagem de Welcome
- ➔ Mensagem após a execução de algum serviço
- ➔ Mensagem por tempo de inatividade

O WhatsApp integrado ao fluxo do Dialogflow foi determinante para fornecer melhora na experiência de atendimento ao cliente, uma vez que ele poderia interagir através do canal mais conveniente.





Resultados



Canais integrados ao fluxo de atendimento do Dialogflow:

-  **Telefone (ligação)**
-  **E-mail**
-  **SMS**
-  **WhatsApp (mensagem de texto e de áudio)**





Resultados



Outras possibilidades em um fluxo integrado de atendimento ao cliente com o Dialogflow:



Mudar data de vencimento de boleto



Solicitação de segunda via de boleto



Acompanhamento de entregas



Status de pedidos



Pesquisa de satisfação



Fale conosco e saiba como a
HVAR pode ajudar em seu desafio de negócio.

ENTRE EM CONTATO



Google Cloud
Partner

CONECTANDO
Dados, Pessoas e Tecnologia

