

<QeQa>

Quick & Easy Questions & Answers



QeQa é o agora da colaboração para serviços Contact Center que oferece a integração com WhatsApp, Bots e Videoconferência



CLOUD SERVICES PROVIDER
hipercom



By



Projeto premiado em Cisco Devnethon Espanha 2020

[hipercom.es](https://www.hipercom.es)

INTEGRAÇÃO ÁGIL E SEGURA

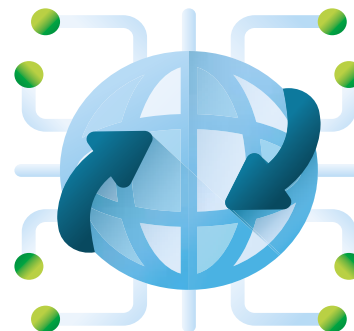
QeQa é o agora da colaboração para que empresas e administração pública conectem com a sua audiência (clientes, usuários, cidadania...) de uma forma direta. Permite integrar plataformas de atenção ao cliente (Help Desk / CRM) com serviços de mensagem instantânea, como por exemplo WhatsApp.

Elaborado pela Hipercom, partner Cisco especializado em soluções de colaboração e videoconferência, se adapta a:

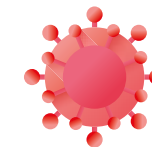


- Contact Center Enterprise
- Contact Center Express
- Webex
- Webex Teams
- Call Manager
- CMS
- Meraki

É uma solução inovadora adaptada a todo tipo de organizações.



POR QUÉ?



No contexto social e económico atual, com um aumento sem precedentes das compras online, com uma proliferação dos serviços de teleatendimento, tanto nas empresas como nas administrações, **melhorar os sistemas de helpdesk significa aproximar as pessoas entre si.** Marcas com consumidores, empresas com clientes, com fornecedores.

E para isso, Hipercom tem feito um grande esforço para, com as base nas APIs Cisco, combinar as vantagens dos equipamentos Cisco com a oportunidade que existe incluir a aplicação com o maior número de usuários do mundo em mensagens instantâneas: o **WhatsApp**.

COMO FUNCIONA

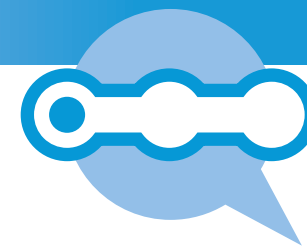
QeQa Core L1 é o módulo principal da QeQa. Consiste na integração do serviço de chat da organização (empresa ou administração) com o canal de WhatsApp corporativo.

O que inclui?

- **Atenção via bots*:** Com inteligência artificial própria.
- **Parametrização do serviço:** Configuração necessária para um ajuste perfeito.
- **Saída das mensagens:** Poderão ser enviados pelo WhatsApp, ou entrar a conversação a um agente da organização, pela plataforma de Help Desk/ CRM ou via Videoconferência.
- **APIs:** São entregues ao departamento de desenvolvimento da organização, para uma adaptação mais completa com seus aplicativos.

(*) Em função dos fornecedores de inteligência artificial, a configuração de bots pode supor custos adicionais. QeQa inclui no módulo L1 programação de bots próprio e exclusivo com um dicionário base que pode ir aumento com novos termos de forma contínua.

Para depositar a conversação na plataforma de HelpDesk (L2) o num sistema de videoconferência (L3), QeQa oferece módulos adicionais.



L1
QeQa Core



COMO FUNCIONA

QeQa Agent (L2)

Caso o cliente não possua departamento de desenvolvimento ou deseje que Hipercom faça a implementação, QeQa pode ser configurado para a integração sobre as **plataformas Help Desk / CRM**, como Call Center de Cisco (CCX, CCE) e, nas seguintes fases, Webex Teams, Microsoft Teams y CRMs a medida. Este módulo permite elevar a conversa começada no L1 (atendida por bots) a um agente, num processo transparente em termos de experiência no uso, integrando o serviço na própria plataforma da organização.

QeQa VC (L3)

A conversa que for atendida pelos bots na L1 e mais tarde por um agente (L2) pode elevar-se para ser atendida via **videoconferência**, ou passar diretamente do L1 ao L3. QeQa emprega a robustez e plasticidade de **TPaaS**, solução corporativa de qualidade e seguridade certificada criada pela Hipercom, para guiar ao usuário numa sala donde será atendido, simplesmente pulsando um enlace e sem ter que instalar aplicações tele móveis ou módulos sobre o navegador web de nenhum tipo. Tudo, integrado com a plataforma de help desk da organização, para um maior rastro do ticket.

