

QUEM SOMOS

A BeMoby surgiu da necessidade do mercado de contratar ferramentas especializadas e eficientes para a gestão e automação de atendimento deixando-o 24x7 (365 dias), tornando a jornada do cliente com uma melhor experiência de usuário (UX).

QUEM SOMOS

A BeMoby é Mobile



Somos uma empresa de tecnologia que desenvolve soluções de mobiles integrando múltiplos canais de comunicação. Facilitamos a comunicação entre as empresas e seus clientes. Temos anos de experiência e milhares de clientes de diversas empresas atendidos. Garantimos que nossos clientes estejam na ponta da corrida tecnológica de forma simples e prática. Conectamos o consumidor com a marca promovendo acessibilidade, agilidade e satisfação na experiência.



Propósito e valores

- Melhorar a experiência do consumidor, desde a compra até o pós-venda, através da tecnologia mobile;
- Levar aos nossos clientes B2B a inovação no atendimento através das soluções BeMoby, com controle, informação (bigdata), redução de custos, redução de cancelamentos, satisfação, agilidade e melhoria de processos;
- Colocar a marca dos nossos clientes na palma da mão dos seus clientes.

A solução omnichannel da BeMoby, oferecemos dentro de uma mesma plataforma o multicanal/omnichannel de atendimento que conecta você a seus clientes das mais variadas formas em todos os canais digitais disponíveis no mercado (WhatsApp API Oficial, Instagram, Facebook Messenger, Telegram, E-mail, SMS, WebChat, Reclame Aqui, entre outros), montado em uma estrutura inteligente afim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos.

Um único cliente pode ter 1 ou mais contas de forma ilimitada dentro dos canais digitais integrados (WhatsApp API Oficial, Instagram, Facebook Messenger, Telegram, E-mail, SMS, WebChat, Reclame Aqui, entre outros).

Atendimento pelo canal mais conveniente somado a respostas e serviços automatizados, traz comodidade ao cliente e constrói um canal de relacionamento/CRM higienizado a ser explorado pela empresa.

The dashboard displays several key metrics and charts:

- WhatsApp (Em andamento):** 189
- Facebook (Em andamento):** 0
- WebChat (Em andamento):** 5
- SMS (Em andamento):** 0
- WhatsApp (Atendidos hoje):** 181
- Facebook (Atendidos hoje):** 2
- WebChat (Atendidos hoje):** 1
- SMS (Atendidos hoje):** 0

Atendimentos Gerais por Dia - Últimos 7 dias (Bar chart):

Dia	Atendimentos
16/09	400
17/09	350
18/09	350
19/09	300
20/09	100
21/09	350
22/09	250

Atendimentos Gerais por Hora - Hoje (Bar chart):

Hora	Atendimentos
08:00	0
09:00	0
10:00	0
11:00	0
12:00	0
13:00	0
14:00	0
15:00	0
16:00	0
17:00	0
18:00	0
19:00	0
20:00	0
21:00	0
22:00	0
23:00	0
00:00	0
01:00	0
02:00	0
03:00	0
04:00	0
05:00	0
06:00	0
07:00	0
08:00	0

Atendimentos de Canais por Dia - Últimos 7 dias (Bar chart):

Dia	Facebook	WebChat	WhatsApp
16/09	0	0	400
17/09	0	0	350
18/09	0	0	350
19/09	0	0	300
20/09	0	0	100
21/09	0	0	350
22/09	0	0	250

Atendimentos de Canais por Hora - Hoje (Line chart):

Hora	WhatsApp	Facebook
08:00	0	0
09:00	0	0
10:00	0	0
11:00	0	0
12:00	0	0
13:00	0	0
14:00	0	0
15:00	0	0
16:00	0	0
17:00	0	0
18:00	0	0
19:00	0	0
20:00	0	0
21:00	0	0
22:00	0	0
23:00	0	0
00:00	0	0
01:00	0	0
02:00	0	0
03:00	0	0
04:00	0	0
05:00	0	0
06:00	0	0
07:00	0	0
08:00	0	0

Tabulações de Atendimentos por Dia - Hoje (Bar chart):

Canal	Finalizado via	Finalizado na URA	Finalizado de operador
WhatsApp	0	0	0
Facebook	0	0	0
WebChat	0	0	0
SMS	0	0	0

Equipe Pascoalotto - Online: 2 de 18

#	Nome	Fila	Últ. Mens.	Mais Recente	Tempo	Ações
58581348014	Antonio Cegovia	Igua SA	24/09/2019 15:05	Cliente	19:02	[Icons]
55684668310	Luis Gabriel	Igua SA	24/09/2019 15:07	Cliente	19:01	[Icons]
554197418235	Ana Paula	Igua SA	24/09/2019 15:10	Cliente	19:02	[Icons]
55692419930		Igua SA	24/09/2019 15:14	Cliente	18:56	[Icons]
556696765781		Igua SA	24/09/2019 15:15	Cliente	18:52	[Icons]
556598113007		Igua SA	24/09/2019 15:20	Cliente	18:48	[Icons]
556593336974		Igua SA	24/09/2019 15:24	Cliente	18:42	[Icons]

Fila de Atendimento/URA - Enfileirados: 135 de 143

#	Nome	Fila	Posição	Prioridade	URA	Últ. Mens.	Mais Recente	Tempo	Ações
55609274910		Igua SA	1	Normal	Genérica 2	24/09/2019 16:56:46	Cliente	17:10	[Icons]

CONFIDENCIAL



- Permite a gestão e automação de atendimentos de todos os canais em um só lugar através de dashboards customizáveis e inteligentes em tempo real;
- Integramos nos mais variados sistemas de ERP, CRM ou sistemas próprios via APIs, Webservice Rest, via arquivo FTP ou da melhor forma que lhe convir.
- Realize atendimentos simultâneos em todos os canais digitais de forma ilimitada em uma mesma tela;
- Ativamos seus clientes de forma ilimitada utilizando todos os canais digitais integrados, para as mais variadas necessidades (cobrança, avisos ou qualquer outra comunicação), respeitando as regras e termos de uso de cada provedor;
- Possuímos diferentes níveis de acesso para o atendimento, supervisão e administração da plataforma com posições de atendentes ilimitadas.
- Oferecemos integração com canal Telegram através de API com comunicação com todas as extensões presentes nas subdivisões do MTPProto;
- Permissões customizáveis para cada um dos níveis de acesso;
- CRM nativo dentro da solução, podendo cadastrar/enriquecer um novo contato novas informações (CPF, CNPJ, endereço etc.), inclusive com campos customizados. Administradores, supervisores e operadores poderão cadastrar contatos.
- Chatbot nativo dentro da solução, podendo criar ilimitados dentro da mesma conta, atendendo 24x7 (365dias);
- Disponibilizamos números de remetente de SMS short code exclusivos para cada cliente integrados a API no método de JSON com extensão para controle de: contagem de mensagens e caracteres; SMS para vários destinos; Parâmetros de SMS sobre URL. Também disponibilizando o método envio de SMS em única linha através de solicitação via HTTP;
- Oferecemos dentro de uma mesma estrutura a opção de meio de pagamento em tempo real, que com agilidade e segurança, visa melhorar a experiência de uso dos clientes finais, aumentando as conversões dos recebimentos dentro do prazo.
- Armazenamos todo o histórico de conversas/atendimentos com o registro de cliente, possibilitando fácil consulta ou impressão (exportação);

- Webchat com token de personalização baseado em JWT. E com um método muito simples e rápido de input nas páginas localizando o frame HTML principal no código-fonte do seu site e cole o código do script.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- Sistema em nuvem 100% WEB e acessível por qualquer sistema operacional através de browser de navegação (Internet Explorer 11.0 e superiores, Chromium 38.0; Edge: todas versões; Google Chrome 38.0 e superiores, Mozilla Firefox 40.0 e superiores; Safari 8 e superiores, Opera 31.0 e superiores; Trident 7 e superiores). Permite o acesso via browser sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário.
- Geramos e fornecemos diversos relatórios em formato com de arquivos e disponibilizamos de acordo com a necessidade de cada cliente gráficos em seus dash boards de forma a ajuda-los com estatísticas e informações em tempo real informações e indicadores de monitoramento de desempenho de serviços e usuários, para que os mesmos possam com dados e números criarem planejamentos de forma eficiente e segmentada, equalizar, otimizar e desenvolver suas estratégias de plataforma da melhor forma para atender com eficiência e qualidade.
- Dashboard 100% customizável com gráficos e relatórios de acordo com o interesse do cliente, para que com as informações para facilitar a gestão dos KIP (Key Indicator Performance), pesquisas personalizadas ou NPS (Net Promoter Score) dos atendimentos;
- Status de atendimentos pré-definidos como em atendimento pelo Bot, enfileirado, aguardando atendimento, em atendimento e atendido;
- Permite que todos os usuários, desde que com a permissão concedida pelo administrador, acompanhe o status de entrega das mensagens para todos os canais digitais, utilize tabulações e sub-tabulações para categorizar tópicos de conversa e intenção dos clientes dentro do mesmo atendimento, acompanhar através de relatórios gerenciais volume de tabulações através de painéis, dentre outros:
 - Crie, customize e gerencie filas e os atendentes e supervisores que serão roteados para cada;
 - Defina quantos atendimentos simultâneos cada atendente poderá realizar;
 - Defina quais os canais digitais cada atendente poderá utilizar;
 - Ative e desative os canais digitais de atendimento;
 - Inicie uma conversa através de qualquer canal;
 - Fidelize um cliente para que ele possa sempre ser atendido por um determinado usuário;
 - Crie, customize e gerencie tabulações;
 - Gerencie ou intervenha em conversas; (Ex.: Supervisor precisa ajudar um atendente);
 - Localize conversas de acordo com os dados de contato ou texto das mensagens;
 - Crie categoria de atendimento (requisições, serviços requeridos) de forma que consiga ter uma visão melhor do que mais é requerido pelos clientes e consiga fazer uma curadoria toda vez que achar necessário em seu chatbot (teoria do pareto);
 - Criação de variadas de classificações específicas status e/ou por campos de observação para serem utilizados durante o atendimento;

- Criar as pausas laborais, como almoço, lanche etc.;
 - Criar os SLAs para os atendimentos e para os atendentes;
 - Busque e localize de forma simples clientes, conversas de forma rápida e simples, através de filtros ou por dados como telefone, protocolos, nome etc.;
 - Acompanhar em tempo real tudo o que está sendo conversado entre atendentes e clientes, podem medir os SLAs de cada conversa, SLAs de cada atendente, podendo ou não esse usuário intervir a qualquer momento;
 - Criação de mensagens rápidas (mensagens padrões), para serem utilizadas pelos atendentes por exemplo no início ou final de atendimentos;
 - Transferir atendimentos entre usuários (Ex.: Atendente de cobrança resolveu o atendimento pode transferir para o atendente financeiro.);
 - Criação por parte do perfil administrador conforme for necessário e de forma ilimitada novos usuários com acesso a plataforma definindo um padrão de perfil de acesso com permissões e funções já cadastrado ou criando um perfil com suas permissões para cada novo usuário (atendentes, supervisores e administradores);
 - Permitir registro e bloqueio de acesso para o caso de tentativas indevidas, de forma parametrizável;
 - Permitir o compartilhamento de mídias em telas de conversação por canais digitais integrados;
 - Visualizar e gerenciar gráficos relacionados aos atendimentos, com informações como TMA – Tempo médio de atendimento (por equipe, por fila, por operador e por atendimento), TMR – Tempo médio de resposta (por equipe, por fila, por operador e por atendimento), TME – Tempo médio de espera (por equipe, por fila, por operador e por atendimento), quantidade de atendimentos realizados (por equipe, por fila, por operador), quantidade de interações nos atendimentos (por equipe, por fila, por operador e por atendimento);
 - Possibilidade de definição regras para de expiração de senha de tempos em tempos, bloqueio de acesso por número limite de tentativas de acesso, por tentativa de acesso por IPs não autorizados ou tentativa de acesso a um dispositivo não especificado;
 - Possui obrigação para criação de senhas fortes (Contendo maiúscula, minúscula, números, caracteres especiais e mais de oito caracteres) as quais são armazenadas de forma criptografada de modo unidirecional. Com possibilidade de utilização de aplicativos de autenticação em dois fatores ou recebimento do segundo fator de autenticação via SMS;
- Nosso módulo Chatbot nativo dentro da solução, além de permitir a criar ilimitados bots para cada canal digital, também permite a criação para cada modelo de resposta e ativação, atendendo 24x7 (365dias), moldado e construído/moldado em nossa interface Code Free sem a necessidade de nenhuma programação, além de:
 - Permitir o atendimento de forma automatizada se intervenção humana;
 - Permitir envios e recebimentos de imagens no formato png e jpg;
 - Permitir envios e recebimentos arquivos de áudio previamente configurados ou não;
 - Permitir envios e recebimentos vídeos em formato MP4
 - Permitir envios e recebimentos documentos, permitindo fazer upload ou vincular arquivos nos seguintes formatos: .pdf, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .xls, .xlsx;
 - Reconhece e converte voz para texto, aumentando e garantindo a acessibilidade;
 - Permite configurar o tempo de resposta da forma que deixe a conversação com o cliente mais humanizada;

- Permite configurar encadear conversas automaticamente de forma na sequência pré-definida;
 - Salvar todo o histórico de atendimento de cada cliente, independentemente do canal de atendimento que ele entrou em contato;
 - Dentro da configuração de acordo com a determinação do administrador o atendimento poderá ser a qualquer momento transferido para um atendente;
 - Enviar localização por procura por local através de botão do módulo, através de longitude e latitude;
 - Permite o determinar quando uma sessão de conversa no autoatendimento deverá ser encerrada, seja por tempo ou por alguma palavra-chave indesejada;
 - Enviar de forma automatizada pesquisa de satisfação NPS ou modular respeitando a extensão de captura de notas pré-determinada pelo administrador do sistema;
 - Estendemos para todos nossos clientes para a linguagem PLN - Processamento de Linguagem Natural nativa, caso necessário, utilizando ou não nossa inteligência virtual após uma curadoria;
 - Armazena respostas dos chamados em variáveis para serem utilizadas em tempo de execução da sessão;
 - Integra com sistemas através de APIs REST (POST; GET; PUT; DELETE e PATCH);
 - Possibilidade de envio de eventos através WEBHOOK via HTTP para sistemas externos;
- Dentro da plataforma de atendimento da BeMoby, todo atendimento pode ter um protocolo gerado seguindo um protocolo de atendimento nativo para cliente ou também integrado ao sistema de ERP de cada cliente para seguir o mesmo sequenciamento utilizado no sistema;
 - Dentro da plataforma BeMoby, temos também o módulo de ativação e/ou disparos que disponibiliza um dashboard para criação de campanhas modelo Code Free de fácil manuseio sem necessidade de intervenção de programação ou de qualquer técnico, possui diversos relatórios de todos os disparos realizados por todos os canais digitais integrados, além de:
 - Relatórios com Status dos disparos como status de entrega, data, destinatários, hora, operadora etc podendo ser exportados em vários formatos (XLS, PDF e etc.);
 - Os disparos podem ser unitários ou por lote (funil, arquivo etc.), de forma manual, integrada por API, webservice, troca de arquivos FTP ou da forma que ficar mais fácil para o cliente;
 - Disponibiliza funcionalidade de validação de remetentes por telefones, e-mails etc.;
 - Captar variáveis de um determinado arquivo de envio para mandar mensagens personalizados como nome, CPF etc.;
 - Módulo de criação, gerenciamento e edição de templates /layouts de campanhas para de utilizadas nos disparos;
 - Módulo de biblioteca de templates/layouts;
 - Módulo de agendamentos e de envios;
 - Relatórios financeiros de custos de envios;
 - Módulo de encurtador de URLs para disparos;
 - Relatórios de quantos cliques nas URLs, tempo de interação na URL, localização do dispositivo, o dispositivo, sistema operacional;
 - Transmissão em tempo real via Webhook integrado em API notificações de cliques;
 - Permite rastrear atividades de usuários logados dentro de sites, aplicativos e ambientes externos ao sistema contratado mediante integração com SDK web/móvel e/ou chamadas de API.
 - Permite a execução de chamados de API REST ao longo de uma régua de comunicação possibilitando a integração da régua com outros sistemas, como para uma cobrança e etc.;

- Permitir comunicação adicional de canal de E-mail, adequada para entrega de mensagens transacionais e de marketing institucional;
- Permitir utilização de editor de design de e-mail pelo editor de HTML.
- Permitir extração de Logs, para captação de logs em e-mails enviados.
- Disponibilizamos API SMTP com mecanismos de autenticação: PLAIN e LOGIN.
- Em todos os e-mails disponibilizamos tracking URL para acompanhamento de abertura do email e/ou clicks em links enviados.

I N T E G R A Ç Ã O S I M P L E S E D E S C O M P L I C A D A



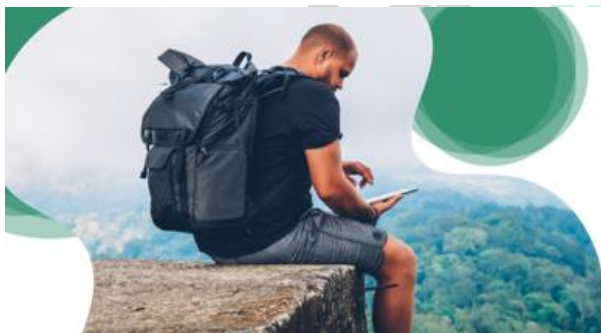
É disponibilizado integrações via documentação de API ou por arquivos disponibilizados via FTP e/ou Web Service REST.



Através de relatórios com informações detalhadas, é possível acompanhar o comportamento e ações tomadas pelos clientes, entender os padrões e criar perfis para um relacionamento



Criar um planejamento estratégico de forma eficiente e segmentada, enviar ofertas e mensagens adequadas, aumentar as chances de sucesso e fidelização.



O B R I G A D O !

BEMOBY

Atualizado 15.08.22

CONFIDENCIAL

Rua Bernardo Guimarães nº 560 Conj. 7 e 8 || Centro || Uberlândia || CEP 34.400-198