



## **Fortics apresenta soluções de automação da sua plataforma omnichannel durante a AUTOCOM 2022**

*Principal evento de automação para o comércio da América Latina, a feira acontece entre os dias 5 e 7 de abril, no Expo Center Norte, em São Paulo e reunirá 150 marcas*

*Além de expositora, a empresa vai apresentar um case de sucesso no painel “Omnichannel e Multicanalidade”, que acontece no dia 06.04 (quarta-feira), às 14h*

A Fortics, empresa especializada em plataformas para atendimento, vendas e comunicação omnichannel (WhatsApp, redes sociais, mensageria e voz), participa como expositora da Feira Internacional de Tecnologia para o Comércio - AUTOCOM, realizada de 5 a 7 de abril no Expo Center Norte, Pavilhão Amarelo, em São Paulo. No evento, que contará com 150 marcas, a empresa vai destacar as soluções de inteligência artificial integradas à sua plataforma que podem tornar os processos de atendimento ao cliente mais autônomos.

Com a integração de inteligência artificial à plataforma omnichannel da Fortics - o SZ.chat, as empresas podem automatizar atividades como resposta automática, campanhas de vendas, agendamentos de operações, envio de documentos e muito mais nos diferentes canais de relacionamento com o cliente que estão na solução.

O SZ.chat, uma das plataformas mais completas do mercado, reúne os principais mensageiros instantâneos e redes sociais, como WhatsApp, Webchat bidirecional, Facebook, Instagram, Microsoft Teams, Telegram, Signal, YouTube, além de MercadoLivre, Reclame Aqui, e-mail, SMS, voz em uma única plataforma de relacionamento e vendas. Além de viabilizar presença no canal de preferência do consumidor, a solução conta com diversas integrações a plataformas de inteligência artificial (AI), ERP, CRM, inteligência de negócios (BI), comércio eletrônico etc.

Em função da pandemia, muitas empresas precisaram digitalizar os seus canais de atendimento ao cliente. O acesso a esses canais e a democratização do uso das APIs do Facebook, por exemplo, possibilitaram que as pequenas e médias empresas também pudessem adotar chatbots para o relacionamento com o cliente.

“A plataforma omnichannel vem ajudar essas empresas nas operações atendimento, vendas e comunicação e os chatbots humanizados, que trabalham 24 horas por dia, 7 dias por semana, colaboram na execução de tarefas rotineiras e repetitivas, possibilitando ainda mais agilidade nesse relacionamento. Porém, é imprescindível entregar tempo e conveniência aos clientes com o emprego da automação. Respostas rápidas aliadas ao acolhimento humano de um time sempre disponível para tarefas mais nobres fazem a diferença para quem atende e para quem é atendido”, declara o CEO da Fortics, Francisco Pinheiro Neto.

### **Agilidade no atendimento**

“Estamos diante do consumidor mais exigente de todos os tempos: o consumidor digital. Ele é impaciente, por isso, as marcas devem entregar conveniência e responder rapidamente no tempo e canal de preferência dele. Nossa aplicação conta com diversos recursos e está em constante inovação. Queremos mostrar isso às marcas presentes ao evento. As empresas precisam aproveitar todo o potencial das novas mídias de conversação e colher os melhores frutos. A inteligência, que permite respostas instantâneas, atende uma demanda desse novo consumidor”, destaca o executivo.

Segundo estudo CX Trends 2022, o tempo de resposta é uma importante métrica de experiência para saber se o atendimento é rápido e eficiente e também para descobrir como melhorá-lo. Se houver uma demora de mais de cinco minutos na resposta, é provável que ele converse com o concorrente. Pela pesquisa, o tempo de resposta ideal no chat online é de até um minuto para 34% dos entrevistados e até cinco minutos para outros 31%. Nos apps de mensagens, 29% também querem resposta em até 5 minutos e 23% em até um minuto. Até mesmo nas redes sociais, o maior índice (23%) também quer uma resposta em cinco minutos.

### **Case de sucesso**

A participação da empresa na AUTOCOM visa também mostrar como as soluções da plataforma podem permitir que a jornada do cliente seja acompanhada com mais atenção para garantir mais agilidade no atendimento e sucesso na conversão de vendas. Isso inclui etapas como tirar dúvidas de produtos, fornecimento de link de compras, lembrança de carrinho abandonado, cupons de desconto, tracking das operações logísticas, auxílio no pós-venda e outros.

Além de participação como expositora, a Fortics também estará presente no painel “Omnichannel e Multicanalidade”, que acontece no dia 06 de abril (quarta-feira), das 14 às 14h50, com a apresentação de um case de sucesso. O painel, que será moderado pelo presidente da Direct Channel, Pedro Luiz Roccato, contará com a participação do Head de Canais da Fortics, Ricardo Pimentel, a Head de Marketing da Amoedo Materiais de Construção, Vanessa Shroeder, e o CEO da ACT Informática, Alfredo Thomé, que representa a Fortics no Rio de Janeiro.

Este painel vai tratar sobre o case de sucesso da utilização da plataforma da Fortics pela Amoedo Materiais de Construção e falar sobre como é possível proporcionar uma jornada linear, contínua e integrada pelos mais variados canais de atendimento e vendas que a empresa disponibiliza. Mais especificamente visa mostrar o uso da tecnologia com uma forma de humanizar e proporcionar a melhor experiência de pré e pós-venda aos consumidores, sejam em operações B2C ou B2B.

### **Sobre a Fortics**

A Fortics é uma empresa referência em plataformas de atendimento, vendas e comunicação omnichannel (redes sociais, mensageria instantânea e voz), que unifica canais como WhatsApp, Webchat bidirecional, Facebook, Instagram, Reclame Aqui, Mercado Livre, Microsoft Teams, Telegram, Signal, e-mail, SMS e voz. Utiliza o melhor da inteligência artificial para automação de processos, criação de chatbots e acolhimento do atendimento humano.

Fundada em 2003, a Fortics começou suas operações atuando em projetos para comunicação de dados e segurança da informação. Em 2006, ingressou no segmento de comunicação omnichannel. Atualmente, a empresa conta com mais de 2.200 clientes, no Brasil, América Latina e EUA, sobretudo nos segmentos de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), serviços, varejo, educação e saúde.

<https://www.fortics.com.br/>

### **Informação à imprensa**

#### **Via da Notícia Comunicação**

Renata Passos – 11- 97311.9500

renata@viadanoticia.com

