

Relacionamento inteligente **que resolve**

CHAT

+

VOZ

+

IA

Numa **única plataforma**



Relacionamento é infraestrutura.

E precisa
funcionar com:

**clareza, controle
e resultado.**

Quando **não funciona**,
o **custo** aparece em

**fila, retrabalho e
perda de receita.**

Relacionamento

Quando **canais de mensageria e voz, IA e dados** estão separados, a operação paga o preço:



O cliente precisa **repetir informações** entre atendimentos



Filas se formam para demandas simples



O tempo de **resposta** aumenta

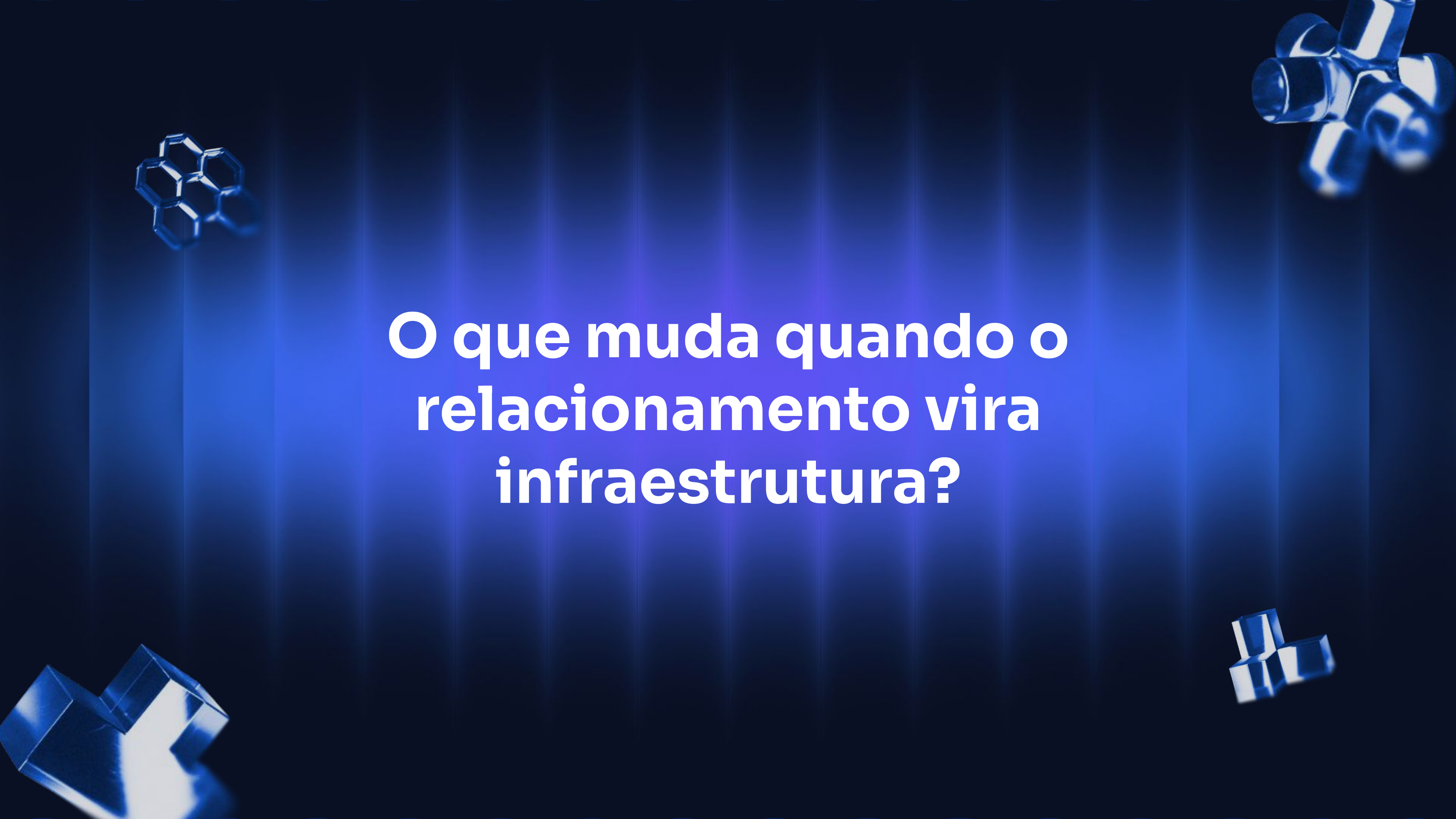


Decisões no “achismo” por falta de visibilidade e métricas



Mais custo e menos conversão em atendimento, suporte e vendas





**O que muda quando o
relacionamento vira
infraestrutura?**

ANTES



Decisão no
achismo



Operação
reativa



Filas e
sobrecarga



Cliente repete
informação



Canais
separados

DEPOIS



Operação previsível e escalável



Fluxo único (Chat + Voz + IA)



Automação do repetitivo



Decisão com dados



Sem ruptura, sem retrabalho.

Todos os canais, chat e voz, dados, automação e IA trabalham juntos no mesmo fluxo

Com a Fortics, o atendimento deixa de ser um gargalo e passa a ser uma operação previsível, mensurável e escalável, com IA analisando as conversas e transformando dados em insights acionáveis.



Contexto e histórico em cada interação, sem recomeçar do zero



Automação do repetitivo para reduzir fila e retrabalho



Conversas viram ação, com integrações e rastreabilidade



Controle e clareza para operar melhor, mesmo quando a demanda aumenta

Plataforma modular de relacionamento omnichannel

Chat + Voz + IA funcionando de forma nativa, em um único ambiente, feita para operar com segurança, controle e eficiência.

Propósito: reduzir custo e desperdício do atendimento fragmentado, devolvendo tempo às pessoas e trazendo controle e mais conversão para operações de relacionamento com inteligência integrada.

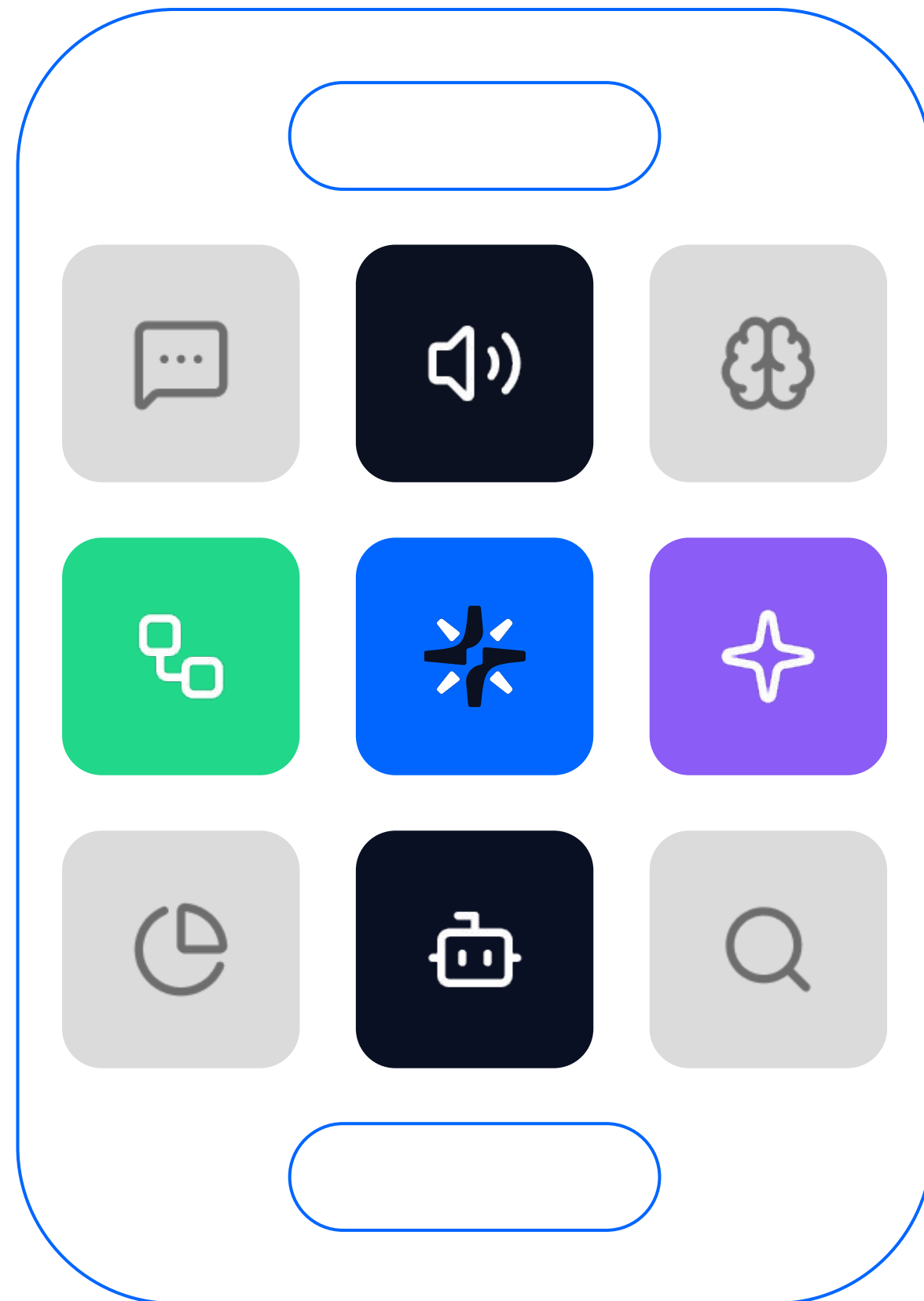
Fundada em
2003

+20
anos de mercado

+2 mil
clientes ativos

+130
especialistas





Um Ecossistema IA de Relacionamento.

Na prática, a Fortics é modular. Você ativa os módulos certos para o seu cenário, **sem ferramentas isoladas e sem remendos entre sistemas.**

Veja como funciona

Centraliza WhatsApp e canais de mensageria em um único fluxo, preservando contexto e histórico.





Integra o relacionamento
por voz à estratégia
omnichannel, com filas
inteligentes, distribuição e
contexto unificado.

Automação e IA priorizam o que importa, sugerem próximos passos, resumem o essencial e escalam o repetitivo, com regras e visibilidade.



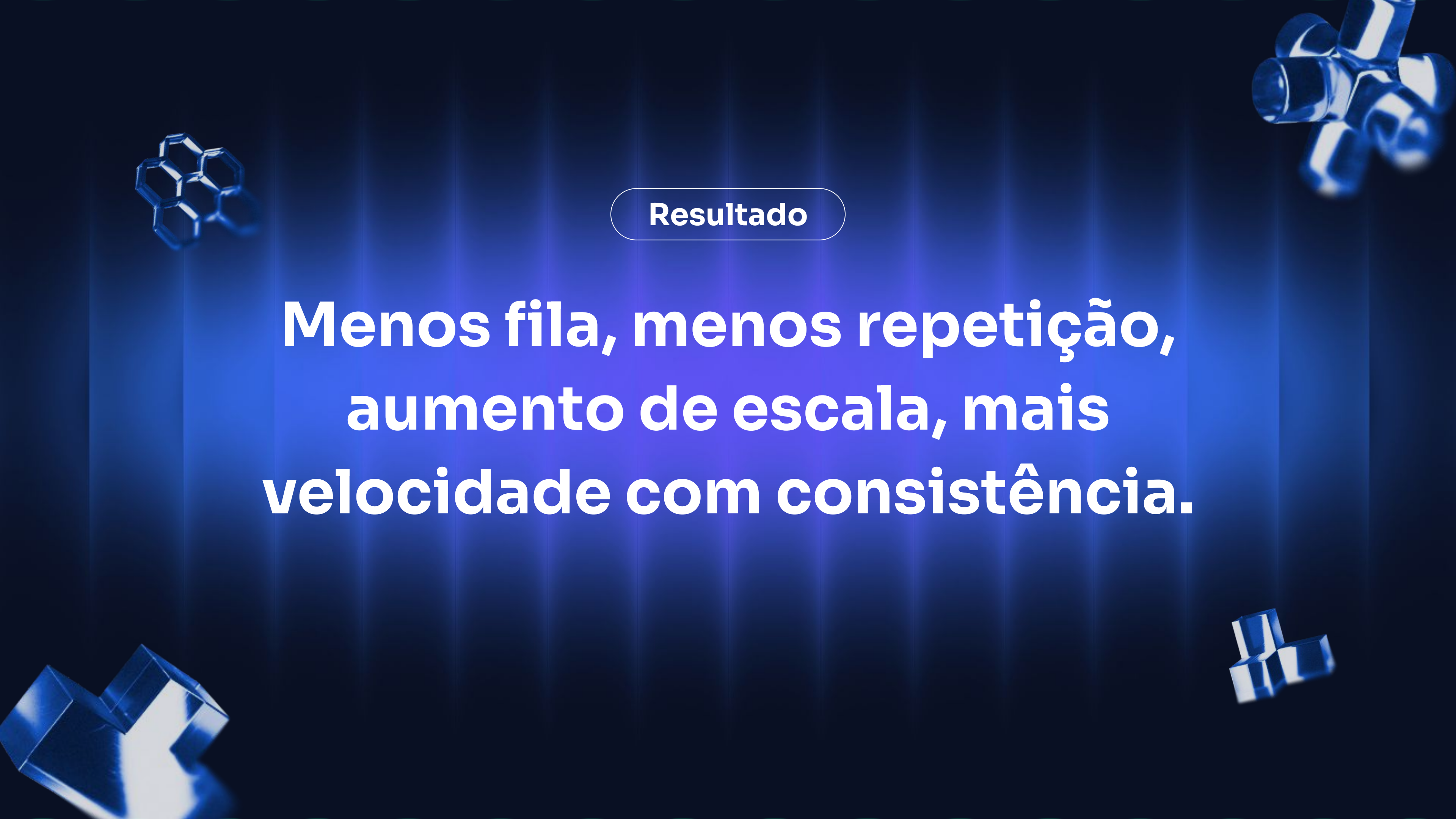


Integrações

Conecta aos seus sistemas para que a conversa vire ação.

Garante controle,
rastreadabilidade e
padrões para operar
melhor todos os dias.

**Gestão
com transparência**



Resultado

**Menos fila, menos repetição,
aumento de escala, mais
velocidade com consistência.**

Módulos do Ecossistema



Centraliza e orquestra a conversas por WhatsApp e outros canais de mensageria em um único fluxo para preservar contexto e resolver mais rápido.



IA aplicada aos seus dados para automatizar demandas e apoiar decisões no fluxo, com mais clareza, consistência e execução orientada por agentes inteligentes.



WhatsApp Calling e telefonia em nuvem adicionam voz à sua estratégia omnichannel, humanizando conexões com mais contexto e fluidez.



Segmenta, dispara e acompanha comunicações ativas no WhatsApp com rastreo e métricas.



Organiza filas, priorização e colaboração do time em uma operação omnichannel com visão em tempo real.



Acesso oficial à WhatsApp Business API, garantindo infraestrutura pronta para escalar, operação estável, controle total das mensagens e suporte contínuo.

Fortics

Chat Center

Dashboard

Relatórios

Canais

Fluxo

Envio em lote

Contatos

Configurações

Marketplace

Integrações

Ajuda

Sobre

Dashboard

Tempo médio de atendimentos - Diário

👤 Total

00:07:42

👤 Navegando

00:02:18

🕒 Espera

👤 Humano

Atendimentos com sucesso - Diário

👤 Total

1.284

👤 Navegando

743

🕒 Espera

68

👤 Humano

473

Atendimentos finalizados - Diário

👤 Total

1.326

Doug

Fortics

Chat Center



Fortics Chat Center

O que é

A central de mensageria da sua estratégia omnichannel, que reúne todos os canais em um único ambiente para operar o atendimento por chat com clareza, controle e eficiência.

Como se conecta ao Ecosystema

- Base de conversas onde a Fortics organiza demandas e prepara o caminho para automação, integração e IA aplicada no fluxo.

O que resolve

- **Preserva contexto e histórico** entre atendimentos (menos repetição, mais consistência).
- **Automatiza tarefas repetitivas** com integrações (CRMs/ERPs) e fluxos configuráveis.
- **Dá visibilidade da operação** com dashboards e relatórios para decisão com métricas (não “achismo”).



Net  **FIBRA**
INTERNET

13–14 mil
atendimentos/mês
99% via WhatsApp



💡 O que é

A camada de IA do Ecosystema: usa **conteúdo e dados da sua empresa** (documentos, sites, áudios, vídeos e APIs) para gerar respostas alinhadas ao negócio e apoiar a operação no dia a dia.

✓ O que resolve

- **Reduz o repetitivo** e aumenta consistência: resumir, sugerir próximos passos e apoiar decisões no fluxo.
- **Atendimento inteligente integrado nativamente**: agentes de IA consultam dados, executam ações e automatizam processos em tempo real, sem depender de integrações manuais ou troca de ferramentas.
- **Transforma conversa em ação** com integrações: consultar sistemas, acionar aplicações e disparar processos automaticamente.
- **Mantém clareza e controle**: quando o caso exige, faz transbordo para o humano com contexto, resumo e sentimento.

🔗 Como se conecta ao Ecosystema

- Funciona junto de **Fortics Chat Center / Fortics Voz / Fortics Contact Center**, trazendo inteligência aplicada para resolver demandas e automatizar etapas, sem depender de “remendos” entre sistemas.

Dashboard

Insights

Agentes

Equipes

Rotas

URA

Playlists e áudios

Relatórios

Configurações

Ajuda

Sobre

Dashboard

Monitoramento

Pesquisar

[321] Ativação SZ

Logados34

Disponíveis11

Pausados4

Ocupados17

Indisponíveis2

Em espera18

Atendi...10

Recebidas6

Abandona...1

TME00:02:10

TMA00:04:20

Nível de serviço80.00 / 100%

Ramal	Agente	Prioridade	Recebidas	Efetuadas	TMA Recebidas	TMA Efetuadas	Número	Ações
823445	marcos.guilher...	8	2	79	00:10:32	00:30:21	-	Pausar Ouvir Sussurrar Interagir Remover
819000	Claudemiro.Vas...	10		91	00:10:32	00:30:21	01585	
896708	marcos.bel...	10		58	00:10:32	00:30:21	-	
820010	g...	10		65	00:10:32	00:30:21	-	
810000	and...	10		84	00:10:32	00:30:21	INOVALAB LTDA. 0211132565658	



Fortics Voz



💡 O que é

Telefonia em nuvem que humaniza a estratégia omnichannel, conectando o atendimento por voz à mesma operação, com clareza, controle e proximidade.

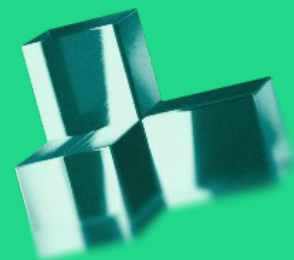
✓ O que resolve

- Substitui ou se integra ao PABX tradicional, remove limitações de infraestrutura física, reduz investimento e facilita a escala.
- Organiza a operação: **filas, distribuição automática de chamadas**, agentes, gravações e relatórios.
- Sustenta o dia a dia quando a demanda aumenta, sem perda de visibilidade.

🔗 Diferencial no Ecosystema

- **Voz e atendimento digital no mesmo contexto:** Fortics Voz + Fortics Contact Center funcionam como uma única solução.
- Quando aplicável, conecta **WhatsApp Calling** para uma experiência integrada (roteamento e registros auditáveis).
- Integração com **Microsoft Teams** para ampliar o uso da voz, mantendo chamadas e operação conectadas ao fluxo de atendimento.
- Integração nativa com agentes inteligentes do módulo de IA, proporcionando na voz a mesma experiência dos canais de chat.

O valor fica evidente quando as chamadas passam a ser **distribuídas automaticamente** e o time consegue acompanhar a operação em tempo real.



💡 O que é

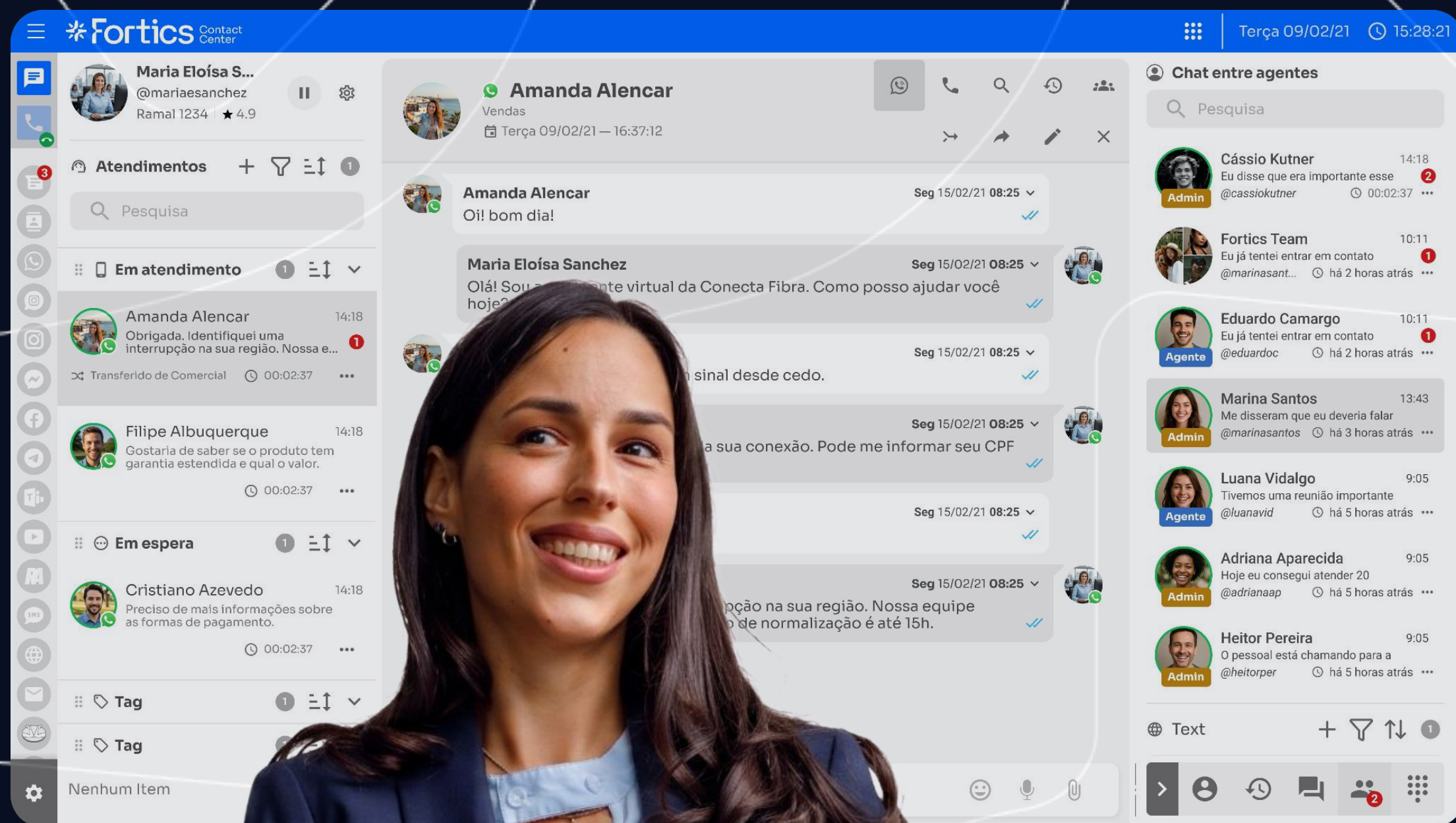
Módulo para **planejar, segmentar, disparar e medir** comunicações ativas — **do disparo ao resultado**, do “click” ao “close”, com visibilidade completa.

✓ O que resolve

- Campanhas sem visibilidade: dificuldade de saber **onde o lead “cai”** e o que otimizar.
- Segmentação fraca: mensagens menos relevantes e menor taxa de resposta.
- Decisão no “achismo”: falta de métricas consolidadas de entrega, clique e conversão.

⚙️ Como entrega (no dia a dia)

- Fluxo simples em 5 passos: **importar contatos** → **segmentar** → **criar disparo (WhatsApp)** → **monitorar em tempo real** → **analisar resultados**.
- Dashboard com visão 360: volume, origem de leads e **funil por etapas** para identificar gargalos.
- Monitoramento e rastreabilidade: status por disparo (pendente/enviado/entregue/clicado/erro) + exportação para análise ou integração.
- Conformidade por padrão: **base legal automática (LGPD/opt-in)** + tags pós-disparo para organização e continuidade.



 **Fortics** Contact Center



💡 O que é

A plataforma que transforma atendimento de diversos canais em uma **operação omnichannel, centralizada, organizada e mensurável** — com histórico unificado e gestão de filas em um único ambiente, seja ele desktop ou mobile, com a versão do App Fortics.

✓ O que resolve

- Atendimento descentralizado → **perda de contexto, retrabalho e baixa produtividade**
- Demora e falta de visibilidade → **decisões no “achismo” e queda de conversão**
- Alto volume sem priorização → **atendimentos importantes não tratados a tempo**

⚙️ Como entrega

- **Centralização total:** canais em um só lugar, com histórico unificado
- **Produtividade e organização:** gestão de filas, ordenação inteligente e colaboração do time
- **Controle em tempo real:** visibilidade da operação para ajustar rápido
- **Atualizações em tempo real para equipes de campo (via App)**

🔗 Integrações do Ecossistema

- **Com Voz:** continuidade entre chat e ligação, com contexto e transição fluida
- **Com IA:** automação e priorização para aumentar eficiência no fluxo



💡 O que é

O módulo que integra o WhatsApp oficial no Ecossistema: a Fortics atua como **BSP oficial da Meta** para oferecer acesso completo à **WhatsApp Business API** com infraestrutura confiável e suporte especializado.

✓ O que resolve

- Tirar o WhatsApp do improviso e colocar em uma operação com **controle, conformidade e rastreabilidade**.
- Conectar WhatsApp à sua stack (CRM, ERP, e-commerce, suporte) para a conversa virar ação.
- Sustentar comunicação contínua com gestão de infraestrutura (hosting, compliance, manutenção) e suporte.

⚙️ Como entrega (capacidades-chave)

- Templates de mensagens (Marketing / Utility / Authentication) e APIs para envio em volume.
- Flows (fluxos interativos) sem código, com captura de dados e encaminhamento para humano quando necessário.
- Gestão e controle de custos: **carteira única** para múltiplos números + recarga automática de créditos.

🔗 Integração no Ecossistema

- Opera junto de Canais e Conversas / Contact Center e pode conectar com Voz (WhatsApp Calling, quando aplicável) para uma experiência integrada.

* Fortics

na prática





Para

Atendimento digital multicanal

Quando o atendimento está espalhado (WhatsApp, Instagram, Facebook e Webchat), a operação perde contexto, repete informação e vira fila.

O que muda com a Fortics

- Conversas e histórico no mesmo fluxo, para **resolver mais rápido**
- **Automação do repetitivo** (2ª via, confirmações, triagens) para reduzir fila e retrabalho
- **Integrações** para transformar conversa em ação, com rastreabilidade

Módulos envolvidos

- Fortics Chat Center
- Fortics Channel Connect (WhatsApp Business API) (quando aplicável)
- Fortics IA (automação e IA aplicada)
- Integrações



13-14 mil atendimentos/mês
99% via WhatsApp

Case



Provedor em expansão no Paraná,
presente em **+15 cidades** e com
+100 colaboradores.

Desafio

- Reduzir o **Tempo Médio de Espera (TME)** nas filas de suporte e relacionamento **sem aumentar a equipe** (otimização de custo).
- Elevar a experiência do cliente e a eficiência da operação.

* Fortics Contact Center

- **Automação de habilitação provisória** via integração com **PIX** e envio de boletos, sem intervenção humana.
- **Gestão de incidentes:** triagem por CPF para identificar rompimento de fibra e informar prazo de reparo **sem intervenção humana**.
- **Gestão por métricas:** visibilidade para orientar decisões e melhoria contínua.

Case



“

O dado não mente... eu precisava ter um sistema que eu pudesse avaliar, mensurar e ter gestão. Imagina se eu tivesse que olhar 14 mil conversas para saber se meu atendimento está bom.

João Marcos, Diretor
Administrativo

+13mil

Atendimentos/mês

99%

do atendimento via
WhatsApp

**Operação mais
controlada e
orientada por
dados** (menos “achismo”)



Voz no mesmo contexto do atendimento

Quando a voz fica fora da estratégia omnichannel, o cliente repete a história, o time perde contexto, a operação perde controle e a experiência é prejudicada.

O que muda com a Fortics

- Chamadas entram no **mesmo fluxo** da estratégia omnichannel, com **histórico unificado**
- **Filas e distribuição automática** de chamadas, com gravações e relatórios para acompanhar a operação
- Continuidade entre chat e voz (ex.: **click-to-call**) para resolver sem ruptura de contexto

Módulos envolvidos

- **Fortics Voz**
- **Fortics Contact Center** (integrado com voz)
- **Fortics Chat Center** (*quando o atendimento acontece por conversas em mensagens de texto*)

Voz é desenhado para substituir PABX tradicional por telefonia em nuvem integrada ao Contact Center, com gestão de filas, distribuição e registros para tomada de decisão.



Automação e IA aplicada

Quando o time fica preso no repetitivo, a fila cresce, o custo sobe e o cliente perde tempo com tarefas simples (2ª via, status, confirmações).

O que muda com a Fortics

- **Automação e IA aplicada no fluxo:** prioriza, sugere próximos passos, resume e automatiza o repetitivo — com regras e visibilidade.
- **Prioridade para o que importa:** inteligência para identificar e tratar atendimentos mais sensíveis primeiro.
- **Integrações para autoatendimento:** a conversa vira ação (consultas, boletos, confirmações), com rastreabilidade.

Módulos envolvidos

- **Fortics IA**
- **Automação e IA aplicada**
- **Integrações**
- **Fortics Chat Center / Fortics Contact Center** (onde o atendimento acontece)



90%

resolvem sozinhos a 2ª via de boleto no autoatendimento.

Case



Operadora consolidada entre os **20 maiores provedores do Brasil**, usando a Fortics para otimizar a jornada do cliente em alto volume.

Desafio

- O sistema anterior não acompanhava o crescimento da operação.
- O cliente passou a preferir **mensagens** em vez de ligações, exigindo mais agilidade e organização no WhatsApp.

* Fortics Contact Center

- **Jornada simples e intuitiva**, para atender diferentes perfis de usuários (do avançado ao menos tecnológico).
- **Autoatendimento financeiro** integrado ao ERP: segunda via de boleto, linha digitável e QR Code, de forma automatizada.
- Engajamento da equipe com **métricas operacionais** para melhoria contínua.

Case



“

Hoje 90% dos nossos clientes que solicitam segunda via de boleto saem do atendimento sem a necessidade de um agente humano... isso é um case de sucesso que eu posso te passar.

Porta-voz da ZaaZ

90%

de retenção no autoatendimento: a cada 100 solicitações de 2ª via, 90 são resolvidas sem agente humano.

Redução do TME de

90 a 120 dias
(ganho de eficiência sem inflar headcount).

Melhoria de reputação
refletida em portais como Reclame Aqui.

Quem confia



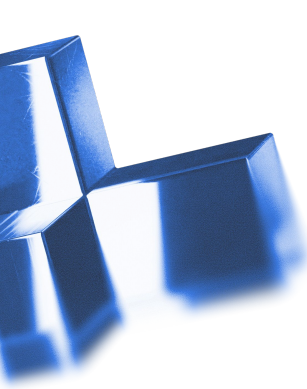
Parceiros estratégicos

 Meta

 Google Cloud

 Microsoft

 ElevenLabs



Segurança e conformidade

Segurança não é “camada extra”.
É parte do Ecossistema.

LGPD e privacidade por padrão + gestão de permissões e **SSO** (autenticação única)

Rotina de pentests e análise constante de vulnerabilidades, com foco em segurança de dados, retenção e **redundância**

Compliance WhatsApp: monitoramento de políticas, histórico de violações/soluções e SLA garantido (suporte 24/7)

Conformidade em campanhas: base legal automática e envio apenas para contatos com **opt-in** (LGPD)



Referência externa: **nota A no RiskRecon**

**Vamos analisar sua
operação e identificar
onde estão os gargalos?**

