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.

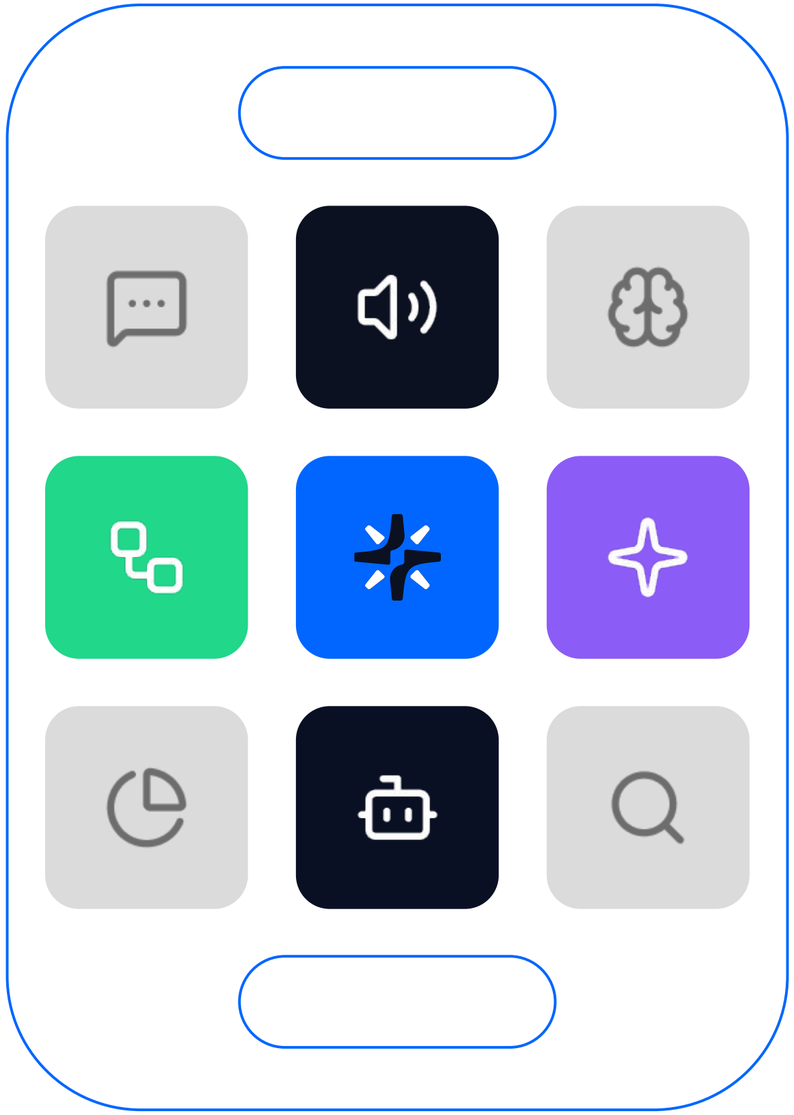
Propósito: reduzir custo e desperdício do atendimento fragmentado, devolvendo tempo às pessoas e trazendo controle e mais conversão para operações de relacionamento com inteligência integrada.

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.

Fortics Chat Center

Fortics Voz

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.

Fortics IA

Integrações

Conecta aos seus sistemas para que a conversa vire ação.

Gestão com transparência

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

Resultado

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

Módulos do Ecossistema

Fortics Chat Center

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

Fortics IA

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

Fortics Voz

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

Fortics Campanha

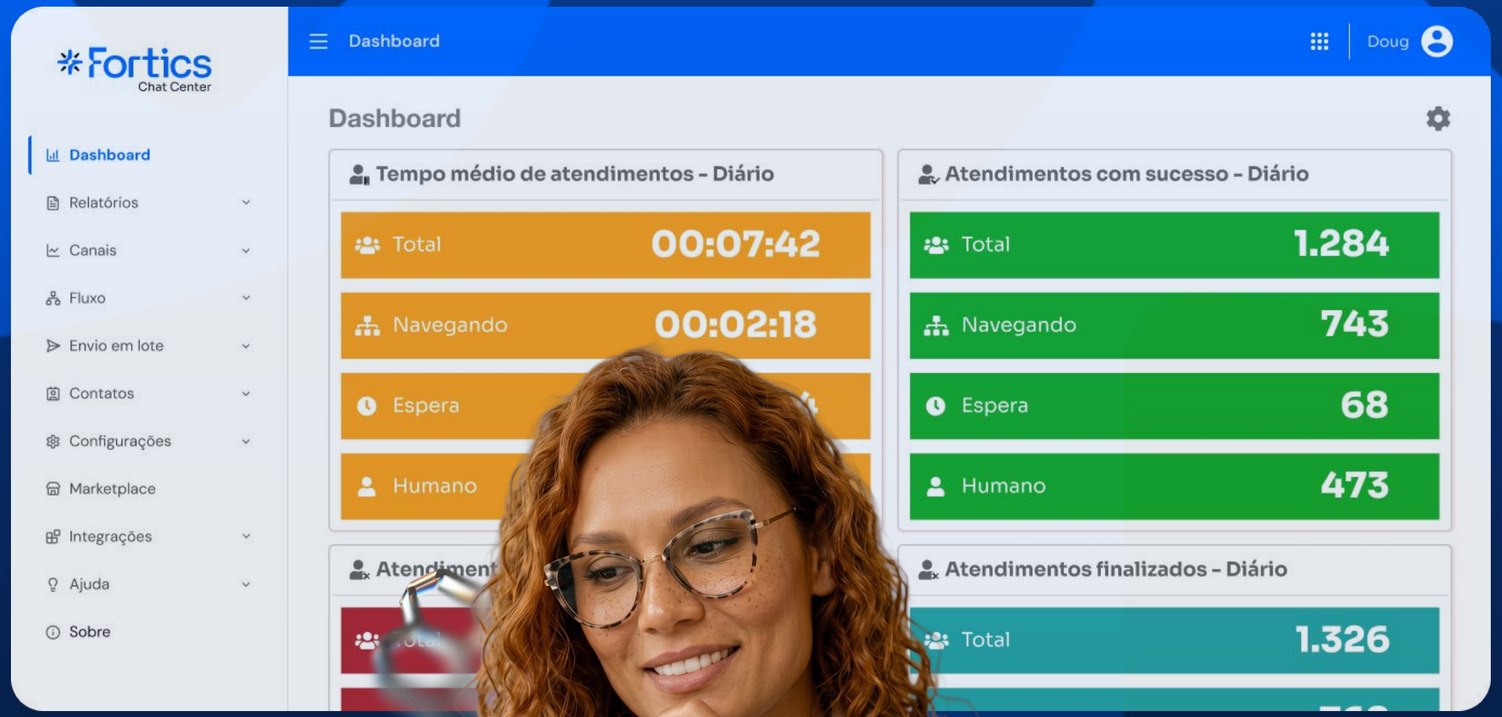
Segmenta, dispara e acompanha comunicações ativas no WhatsApp com rastreio e métricas.

Fortics Contact Center

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

Fortics Channel Connect

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



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 Ecossistema

- 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

Fortics IA

O que é

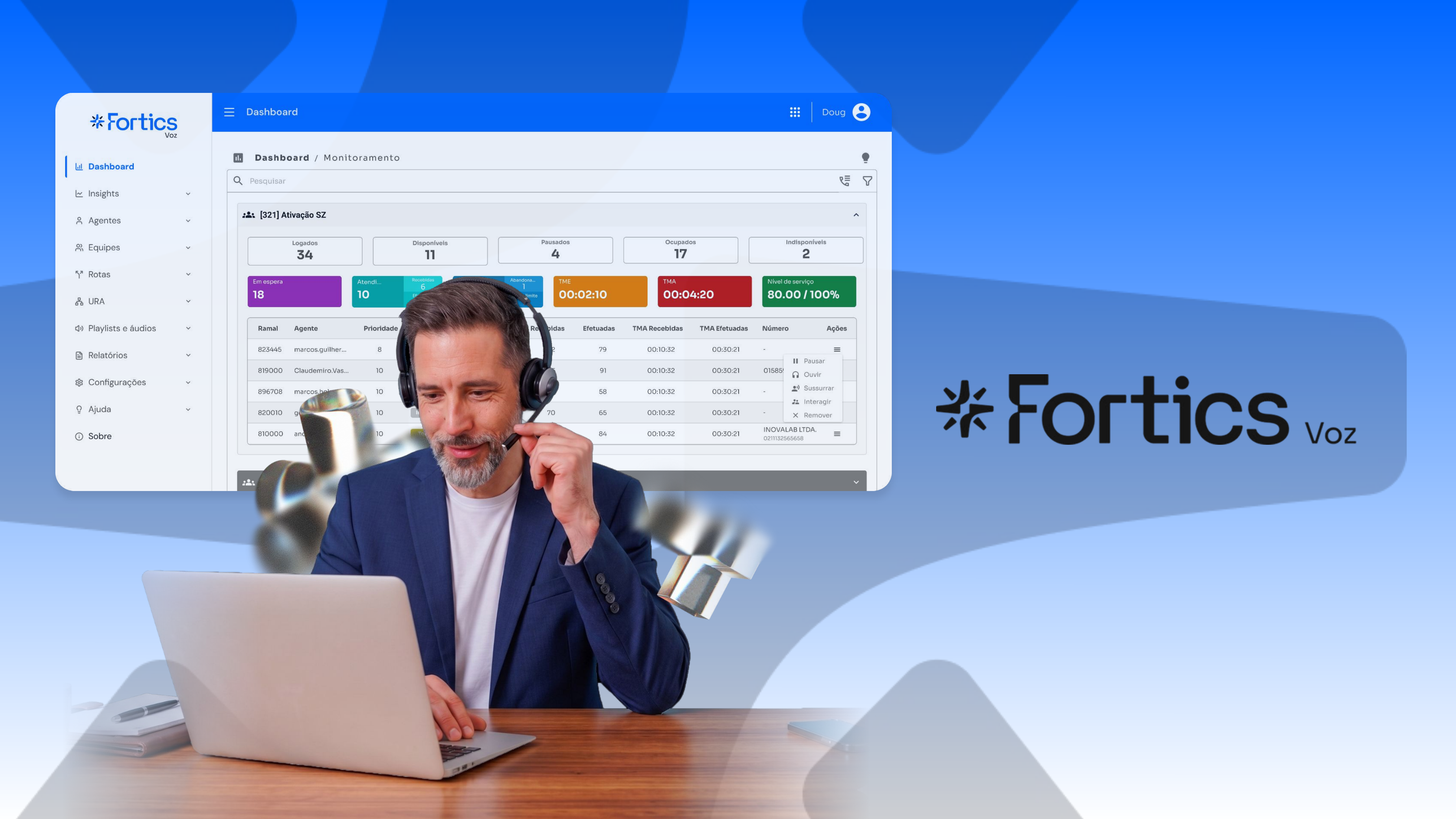
A camada de IA do Ecossistema: usa **conteúdo e dados da sua empresa** (documentos, sites, áudios, vídeos e APIs) para gerar respostas alinhadas ao negócio e apoiar a operação no dia a dia.

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 Ecossistema

- 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.


Fortics Voz
Dashboard
Doug
Dashboard
Insights
Agentes
Equipes
Rotas
URA
Playlists e áudios
Relatórios
Configurações
Ajuda
Sobre
Dashboard / Monitoramento
Pesquisar
[321] Ativação SZ
Logados 34
Disponíveis 11
Pausados 4
Ocupados 17
Indisponíveis 2
Em espera 18
Atendi... 10
TME 00:02:10
TMA 00:04:20
Nível de serviço 80.00 / 100%
Ramal
Agente
Prioridade
Efetuadas
TMA Recebidas
TMA Efetuadas
Número
Ações
823445 marcos.guilher... 8 79 00:10:32 00:30:21
819000 Claudemiro.Vas... 10 91 00:10:32 00:30:21
896708 10 58 00:10:32 00:30:21
820010 10 70 65 00:10:32 00:30:21
810000 10 84 00:10:32 00:30:21
INOVALAB LTDA.
Pausar
Ouvir
Sussurrar
Interagir
Remover
Fortics Voz

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 Ecossistema

- **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.

Fortics Campanha

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

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

Fortics Channel Connect

Meta Business Partner

Meta
WhatsApp for Business Technical
CERTIFIED COMPANY

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

Fortics
Ecossistema IA

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

Net FIBRA INTERNET

13–14 mil atendimentos/mês
99% via WhatsApp

Case

Net FIBRA INTERNET

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

Net FIBRA INTERNET

> 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”)

Fortics
Ecossistema IA

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.

Fortics
Ecossistema IA

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)

GRUPO ZaaZ TELECOM

90%

resolvem sozinhos a 2ª via de boleto no autoatendimento.

Case

GRUPO ZaaZ TELECOM

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

GRUPO Zaaz TELECOM

> 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

GRUPO ZaaZ TELECOM

GGNET TELECOM

omni

Parceiros estratégicos

Meta

Google Cloud

Microsoft

IIElevenLabs

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?