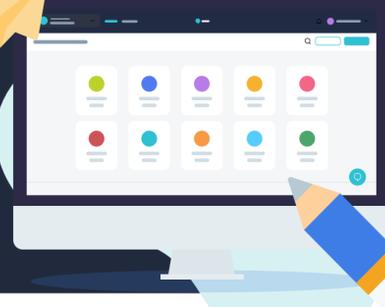


Descubra como a gestão de empresas pode ser otimizada com o uso chatbots



Introdução

Os chatbots já são conhecidos por sua **capacidade de melhorar o atendimento ao cliente**. No entanto, poucos sabem que também é possível usar um chatbot para comunicação interna, dentre outras atividades internas da empresa.

Um chatbot é uma ferramenta utilizada na comunicação para interagir com as pessoas de forma automática, por meio de plataformas digitais e conversas predefinidas. Atualmente, essas ferramentas funcionam de forma que a conversa seja o mais natural possível.

Aplicada dentro do endomarketing e da comunicação interna, a ferramenta pode proporcionar uma comunicação mais direta e facilitada entre a organização e os seus colaboradores. O uso de chatbot na comunicação interna já foi testado e super aprovado em Take Blip. E não foi com apenas um chatbot, mas sim com vários!

Como a gestão de empresas pode ser otimizada por chatbots?

Quando o assunto é gestão de empresas, muitas técnicas e ferramentas vêm à nossa mente. Porém, talvez os chatbots não sejam uma delas, certo?

Apesar de ser relativamente nova, essa tecnologia vem crescendo muito no ambiente corporativo, principalmente devido à sua versatilidade. Sua vantagem mais conhecida é o auxílio à comunicação com os clientes. Disponibilidade 24h, automatização de respostas, estratégias de branding: **os bots são grandes aliados na hora de ter boas conversas com o público**.

Mas, além dessa e outras funcionalidades, os chatbots também apresentam benefícios para a gestão empresarial, e é sobre isso que vamos falar.

Uma empresa é uma fonte inesgotável de informações. Dessa forma, além de um setor e processos estabelecidos de comunicação, é muito importante driver o mindset da organização para que o **compartilhamento de informações seja claro e transparente**.



Sejam informações transmitidas de lideranças para funcionários ou vice-versa, é necessário que esse **fluxo exista de maneira organizada**, para garantir que todas as pessoas tenham acessos aos dados fundamentais para a execução de seus papéis.

É principalmente nesse sentido que os chatbots podem atuar, pois podem trazer benefícios de agilidade e personalização para a comunicação com os funcionários.

Afinal, como os chatbots ajudam na gestão de empresas?

Realizando coleta de dados

Um dos principais diferenciais dos chatbots, até mesmo quando pensamos no processo de transformação digital, é a digitalização e consequente armazenamento de dados de interação. Esses dados geram mais informação para feedbacks e insights de melhorias na empresa.

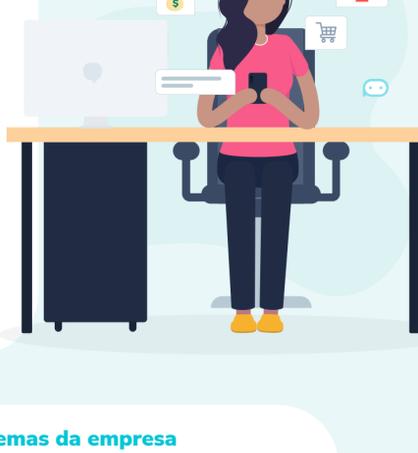
Além disso, é possível transformar o próprio bot em uma central de compartilhamento de informações. Imagine ter um FAQ sobre seus processos internos dentro do bot. Ou ainda informações objetivas como senha do wifi, mapa da empresa, banheiros, horários de rotina (limpeza, refeições, etc). Com essa ferramenta, novos funcionários conseguem tirar dúvidas de maneira rápida, otimizando tanto o tempo deles quanto de funcionários que teriam que treiná-los nessas questões.

O mesmo pode ser aplicado para a centralização de dados sobre projetos e conhecimentos específicos. Ter um canal oficial para consultar informações sobre treinamentos é algo que, além de ser benéfico para seus funcionários, pode posicionar a sua empresa como inovadora e referência em compartilhamento interno de conhecimentos.

Fazendo o gerenciamento de tarefas

Falando em treinamentos internos, que tal ter um chatbot que auxilia no agendamento de reuniões e encontros do time? E um bot que automatiza o gerenciamento de tarefas de projetos?

Essa é uma das responsabilidades mais importantes — e cansativas — para lideranças de projetos. E os bots já podem ajudar a automatizar tarefas como a delegação e monitoramento de atividades, prazos e entregas. Além disso, todos esses dados podem ser imediatamente inseridos e/ou atualizados por meio do software de gestão da organização.



Integrando-se aos sistemas da empresa

Além das vantagens para projetos específicos, os chatbots têm um grande diferencial quando se trata de gestão empresarial: a sua capacidade de integração a sistemas já existentes na organização.

É possível integrá-los a sistemas legados, sistemas de CRM, ferramentas de gestão de tarefas e mais. Dessa forma, é possível acompanhar as rotinas operacionais das demandas e ainda, unindo à primeira vantagem de coleta de dados, ter insights de como melhorar as atividades dos times.

Com relação ao CRM especificamente, essa integração ajuda na qualificação da base de leads da empresa e dá mais agilidade ao processo de vendas. Chatbots são excelentes canais para substituir aqueles formulários extensos de geração de leads. Em uma conversa rápida e sutil, você consegue coletar dados de prospects com muito mais eficiência e oferecer uma experiência mais agradável às pessoas. Integre isso ao seu sistema de CRM e veja seu processo de vendas voar!

Além disso, os bots ainda podem ser integrados a ferramentas de pesquisa de satisfação e de analytics para colherem feedbacks durante as vendas. Se ao final de cada interação seu funcionário deixar um feedback de como ela poderia ter sido melhor, em pouco tempo você terá uma quantidade significativa de dados para evoluir sua comunicação interna.

Essas são apenas algumas das vantagens que os chatbots podem trazer para os negócios, principalmente quando falamos em gestão e organização interna, mas vale destacar que existem diversas outras possibilidades que podem ser personalizadas de acordo com o objetivo da empresa.

Conhecendo os chatbots de comunicação corporativa de Take Blip

Em Take Blip, existem chatbots internos (para comunicação corporativa) que facilitam o dia a dia e ajudam os Take.Seres. Alguns deles são: Gegê, Julbot, Helen e Donna.

Bom, para entender melhor como funciona a utilização desses chatbots no dia a dia dos Take.Seres, nome que designamos aos colaboradores de Take Blip, é importante entender suas funcionalidades separadamente.



Informação de RH? É com o chatbot interno Gegê!

O Gegê é o contato inteligente da equipe de RH e por lá estão várias informações internas sobre como funciona a maior parte das políticas internas, iniciativas do setor e também informações relacionadas ao Departamento Pessoal, com explicações sobre as mudanças da legislação (direcionado a aplicação à Take Blip), por exemplo.

Faltou materiais de escritório? O Julbot pode auxiliar!

Já imaginou precisar de uma pilha e ter que abrir chamado para isso ou fazer envio de um e-mail? Em Take Blip não é assim: os Take.Seres conseguem com o JULBOT para esses momentos. Por lá, consegue-se abrir todo tipo de chamado relacionado ao almoxarifado.

Resolver assunto do jurídico? Procure a Donna!

Tem também a DONNA, que é o contato inteligente do Jurídico de Take Blip. Na DONNA acha-se apoio para entender alguns processos internos e entender sobre a atuação dessa equipe. Na DONNA consegue-se também abrir um chamado para a equipe. Então além de facilitar processos de abertura de demanda a DONNA consegue também direcionar melhor essa abertura.

Sendo assim, é legal ver que o benefício desse contato inteligente é tanto pra quem precisar de ajuda quanto para quem é da equipe do jurídico da Take.

Problemas com infra? Pedimos socorro a Helen!

E por fim, quando seu computador apresenta um problema você pensa em quem? Exatamente na "pessoa da TI", mas em Take Blip pensa-se na HELEN, contato inteligente da equipe de Infraestrutura.

O nome HELEN é uma referência à personagem dos filmes "Os Incríveis". Em Take Blip é o braço direito da equipe de Help Desk (subequipe dentro de infraestrutura). Ajudando a resolver problemas em que a equipe não precisa ser acionado problemas que em poucos minutos o super Take.Ser resolve. Mas caso não dê certo, a HELEN continua na missão criando demandas para a equipe de Infraestrutura.

Sobre Take Blip

Com mais de 20 anos de experiência e liderança na transformação da comunicação entre pessoas e empresas, Take Blip tem a solução completa para garantir a melhor experiência com a sua marca dentro dos principais aplicativos de mensagem e assistentes de voz do mundo - como WhatsApp, Instagram, Apple Business Chat, Facebook Messenger, Business Messages e muito mais.

Grande parte dessa solução está no Blip, nossa plataforma que une, de forma ágil e flexível, tudo o que a sua empresa precisa para otimizar o atendimento e a comunicação: automação, inteligência artificial, ferramenta exclusiva de atendimento humano sem limitação de agentes, análise de dados, gestão de equipes, ferramentas de divulgação e mais!

Além disso, outra face da nossa experiência pode ser encontrada em nossos Services - nossos pacotes de serviços que incluem consultorias, treinamentos e equipes multidisciplinares capacitadas em nossa metodologia ágil e prontas para ajudar sua empresa a desenvolver e evoluir o Contato Inteligente.

Quer descobrir como **construir soluções conversacionais inteligentes** para sua empresa?

Fale conosco!

QUERO FALAR COM ESPECIALISTAS