

O que é uma integração?

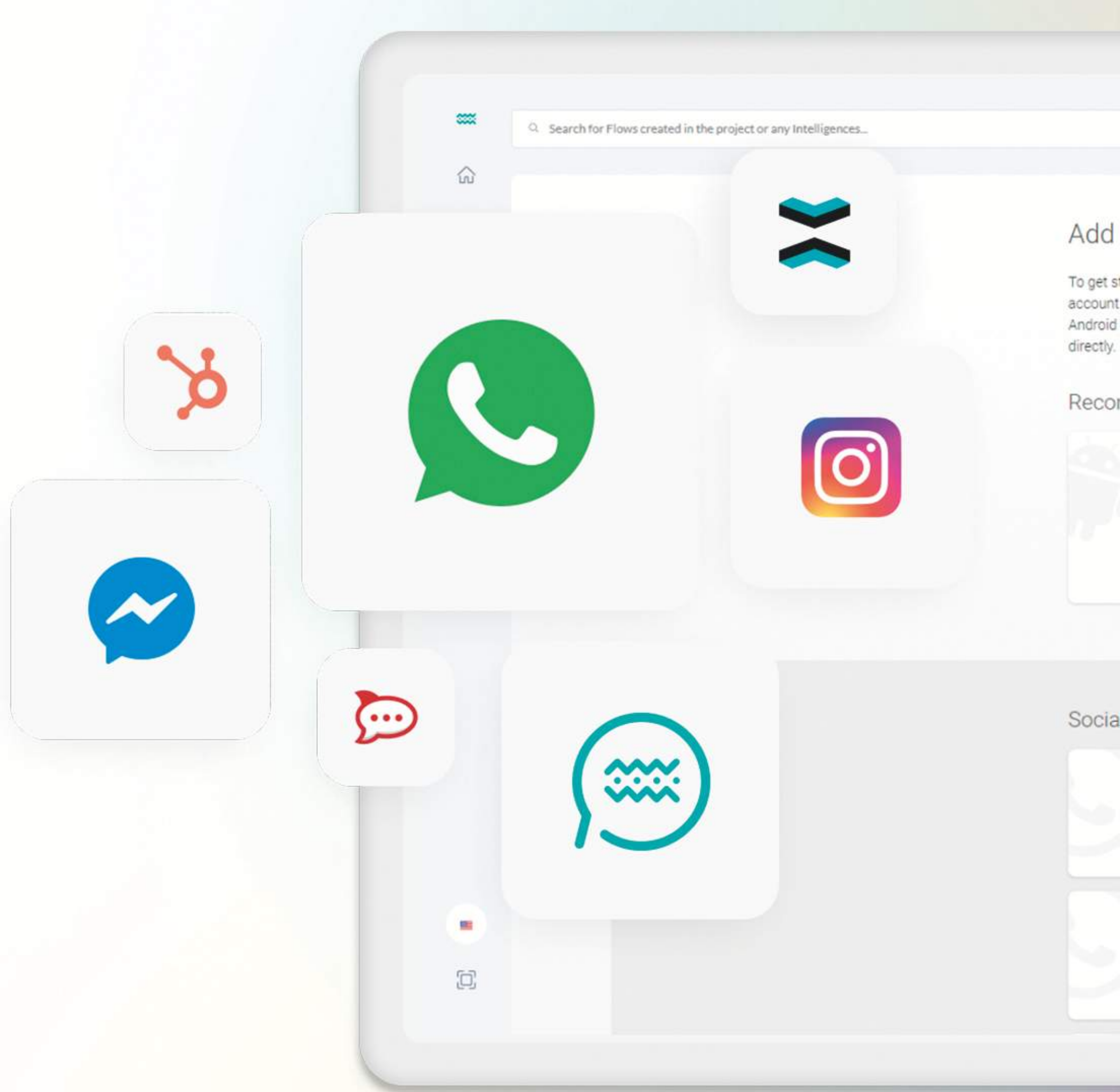
Podemos resumir o significado de integração como sendo a ação necessária para fazer diferentes ferramentas digitais e plataformas interagirem entre si de modo automatizado. Em outras palavras, uma integração entre dois sistemas significa que os sistemas podem estar unidos a fim de um objetivo em comum.

Ao fazer integrações, você garante que os seus sistemas conversem entre si, facilitando a troca de dados entre setores diferentes, permitindo que sejam mais produtivos e tenham rotinas menos conflituosas.

As integrações tornam os processos internos de uma empresa mais ágeis, além de evitar retrabalho, inconsistências de informações e otimizar o tempo das equipes.

Uma integração pode ocorrer através de outras formas. Hoje a forma mais comum é através de uma API (Application Programming Interface). As aplicações constroem API para que outros sistemas possam integrar com elas mesmos.

Neste infográfico, apresentamos algumas das integrações mais utilizadas que estão disponíveis na Weni plataforma. Não deixe de conferir!



Integrações de canais



WhatsApp Business API

Através desta integração, o usuário final consegue interagir em toda a jornada pensada para o chatbot através do WhatsApp.

O processo otimizado promove facilidades por uma comunicação mais acessível e que garantem um bom atendimento e relacionamento com uma relação mais direta, próxima e organizada.

A integração entre WhatsApp e Weni Plataforma é o primeiro passo para salvar dados importantes das conversas em algum CRM. Com esta integração, é possível evoluir o atendimento e otimizar a jornada do cliente.



Instagram

É possível transmitir respostas automáticas e humanizadas do chatbot por DM em escala 24/7 e automatizar respostas nos seus stories, como também os contatos que chegam através do Messenger.

Por exemplo, para os canais de comunicação como WhatsApp e Instagram, eles estão integrados com a Weni Plataforma para enviar e receber mensagem para um contato específico.

Com esta integração, as mensagens do aplicativo são acessadas pelo seu software ou plataforma de Gestão de Relacionamento com o Cliente.



Web Chat

Com a integração ao website, você pode registrar informações dos visitantes, e mapear toda a jornada do lead.

Como o contato será automatizado, você também pode programar e-mails automáticos a serem enviados para quem preencheu os formulários da web.



Telegram

Ao integrar com o Telegram, você conseguirá enviar: texto, áudio, documentos, localização, imagem, vídeo, menu e quick reply. Este canal é super válido para testes, visto que a plataforma permite integrações gratuitas.

Integrações de atendimento/ticket



Rocketchat

Com o Rocket.Chat, você terá uma excelente plataforma de atendimento humano, onde um atendente da sua equipe vai falar diretamente com um contato.

Além de proporcionar uma experiência personalizada de conversação com o bot, um agente humano poderá assumir o atendimento em qualquer momento, independentemente de como os clientes entram em contato com você.



Twilio flex

Com a adição da Twilio Flex, a plataforma de contact center personalizada da Twilio, você pode atender seus clientes de qualquer canal, navegar entre os departamentos de atendimento da sua empresa, e garantir que todas as métricas e dados envolvendo o seu contact center estejam atualizadas.

Com o Twilio Flex, serviço de atendimento humano, integrado à Weni Plataforma, é possível abrir várias salas simultâneas e então criar uma comunicação entre o atendente e o contato.



Serviços de ticket via e-mail

Na tradução literal, um sistema Help Desk é um "balcão de ajuda", sua função é centralizar em uma única plataforma as solicitações de atendimento que os clientes fazem, para otimizar os processos.

Os clientes abrem chamados por e-mail e então é realizado o encaminhamento para cada departamento específico da empresa permitindo o gerenciamento dessas solicitações e a classificação de acordo com seu nível de prioridade.

Softwares de gestão/CRM

Para um CRM, apenas para inserir dados de alguma aplicação na base de dados do CRM.



RD Station

Com o RD Station CRM, você recebe todos os dados do lead que converteu e pode criar funis de vendas com etapas personalizadas, pois todas as interações com clientes são registradas automaticamente no CRM.

Além disso, você pode acompanhar o desempenho do seu time, pois o sistema registra automaticamente todas as ações dos colaboradores. Aproveite as ferramentas de produtividade e relatórios em tempo real super fáceis de interpretar.



Lyceum

Um sistema de gestão educacional organiza, mensura e otimiza processos. Ao investir nesse tipo de sistema, o dia a dia do gestor fica mais livre e ele pode focar a sua atenção em tarefas menos operacionais e mais estratégicas.

Com o Lyceum, os gestores podem otimizar a gestão dos alunos e pensar em estratégias de captação e retenção.



Hubspot

O HubSpot CRM controla as interações com os clientes automaticamente, estejam elas em um e-mail, nas redes sociais ou em uma chamada.

Tenha uma visualização rápida e clara de todo o seu funil de vendas em um painel visual simples. Veja tudo sobre um lead em um só lugar. Todas as interações são armazenadas em uma linha do tempo organizada que inclui chamadas, e-mails, reuniões e anotações.



Sales Force

Tenha uma visão completa de seus clientes, incluindo histórico de atividades, contatos importantes, comunicações com clientes e discussões internas de contas.

Crie relatórios com facilidade e monitore o resultado de sua equipe de vendas para ter uma visão em tempo real da saúde de sua empresa, com previsões de vendas assertivas baseadas em seus KPIs.

Minha integração não está na lista, o que fazer?

Basta entrar em contato conosco, solicitar nossa API aberta, e começar o processo de integração com o software que você utiliza.

Nós podemos te ensinar a como consumir API e te auxiliar a ativar os canais de autosserviço, enquanto os outros canais, aqueles que dependem da Weni para ativar (WhatsApp e SMS), ficam sob a responsabilidade do time de implantação.

E, se você tiver um projeto conosco, nossa equipe especializada desenvolverá toda a integração a partir da API disponibilizada por vocês. Sensacional, né?

Ao integrar sua ferramenta com a Weni Plataforma, seu bot poderá trocar mensagens com seu cliente final, salvar dados importantes, criar dashboards que te ajudarão a monitorar seu projeto, e muito mais!

Fale com um especialista

Conheça a plataforma