

# *Aura – Plataforma Omnichannel*

**Transformação Digital** para a sua Empresa.





## Conteúdo da *Apresentação*

Aura	3	Assinatura Eletrônica	12
Acesso, Segurança e Controle de Usuários	4	Relatórios e Business Intelligence	13
Dashboard e Visão Operacional	5	Comunicação Interna	14
Atendimentos	6	LGPD e Privacidade	15
Canais de Atendimento	8	Pesquisa de Satisfação e Feedback	16
Campanhas e Comunicação Ativa	9	Integrações, API Aberta e Service Desk	17
CRM e Agenda de Contatos	10	Infraestrutura, Configurações e Planos	18
Chatbot e Automação Inteligente	11	Conclusão	19



# Aura

## Plataforma Omnichannel



Plataforma Integrada de  
Gestão, Integração

A Aura é uma **plataforma omnichannel** desenvolvida para **centralizar comunicação, atendimento e relacionamento com clientes em um único ambiente inteligente**. A solução integra *diferentes canais de contato, automações, CRM, relatórios e recursos de gestão, proporcionando mais organização, controle e eficiência para as operações.*

Do primeiro atendimento ao pós-venda, todas as interações são conectadas, registradas e acompanhadas de forma estratégica, permitindo que equipes tenham mais produtividade e ofereçam uma experiência mais ágil, personalizada e consistente aos clientes.

# Acesso, Segurança e Controle de Usuários

A segurança começa na porta de entrada. O sistema conta com autenticação robusta, logout automático por inatividade e proteção por captcha configurável. O controle de acesso é granular: cada usuário recebe um perfil com permissões específicas, podendo ser classificado como **Administrador, Gerente, Agente ou Visualizador**. Há ainda a figura do **Superadmin**, com acesso irrestrito para configurações críticas.

Recursos de segurança e governança de acesso incluem:

> Perfis de **permissão configuráveis** por funcionalidade

> Exigência de autenticação em dois fatores (**2FA**) por departamento

> **Controle de horários** de acesso por usuário e por departamento (dias da semana e turnos)

> **Logs de acesso** e auditoria completa

> **Gestão de presença operacional** dos agentes, com regras de ausência, pausa e logout automático

# Dashboard e Visão Operacional

O painel principal oferece uma **visão consolidada e em tempo real da operação**. Indicadores de atendimento, status das equipes e performance por canal estão disponíveis de forma clara, permitindo que gestores tomem decisões rápidas e embasadas.



# Atendimentos

O coração da plataforma é o **módulo de atendimentos**, projetado para gerenciar o ciclo completo de cada conversa — da abertura à resolução.

Criação, atualização de status e encerramento de **atendimentos**

**Atribuição de atendentes** e troca de departamentos

Mensagens, anexos e notas **internas**

**Histórico, pré-visualização** e contagem de mensagens não lidas

**Protocolo de atendimento** e controle de SLA por equipe

**Mensagens programadas** e participantes adicionais no atendimento

**Integração automática com pesquisa de satisfação** ao concluir um atendimento

# Canais de Atendimento

A plataforma é verdadeiramente multicanal. Todas as conversas — independentemente da origem — são gerenciadas em um único ambiente, eliminando a fragmentação operacional. Os canais suportados são:



**Para WhatsApp, há suporte a múltiplos provedores** (Evolution e WhatsApp Business/Meta oficial), com fallback automático entre provedores, auditoria de mensagens, envio de mídia e webhook de entrada configurável.



# Campanhas e Comunicação Ativa

Além do atendimento receptivo, a plataforma permite a **criação e gestão de campanhas de comunicação ativa com segmentação de público, agendamento, automação e disparo por canal**. Todo o ciclo é monitorado: histórico de execuções, eventos, rastreamento de status e respostas. Grupos de WhatsApp e comunidades também podem ser gerenciados diretamente, com mensagens agendadas e controle de envio e falhas.

# CRM e Agenda de Contatos

O **módulo de CRM** permite o cadastro e acompanhamento de leads e oportunidades comerciais, com registro de valor estimado, origem, responsável, status e histórico de mensagens. Cada lead pode ser vinculado a contatos da agenda.

A **Agenda de Contatos** centraliza o cadastro de pessoas e empresas, armazenando:

- ✔ **Telefone, e-mail**, departamento e canal preferencial
- ✔ Score de **engajamento** e tags
- ✔ **Histórico** completo de interações
- ✔ Status ativo/inativo

# Chatbot e Automação Inteligente

O **módulo de chatbot** permite **configurar fluxos de atendimento automatizado com alto grau de personalização**. Cada instância pode ter palavra-chave de disparo, menu automático, mensagens de boas-vindas, fallback, transferência para agente humano e encerramento automático.

**A integração com Inteligência Artificial é nativa:** é possível configurar o modelo, temperatura, prompt e tom de voz para respostas geradas por IA. O chatbot também suporta:

- **Mensagens fora do horário**, de fim de semana e de feriado
- **Respostas rápidas** pré-cadastradas
- **Coleta de consentimento LGPD** diretamente no fluxo
- **Envio de NPS** e convite para avaliação Google ao fim do atendimento

# Assinatura Eletrônica

A plataforma oferece um módulo nativo de **assinatura eletrônica de documentos**, com toda a rastreabilidade e integridade necessárias para validade jurídica:



**Envio do documento para assinatura** via WhatsApp ou link



**Geração de token de acesso e** código de verificação



**Rastreo** de visualização e assinatura



Controle de expiração



**Página pública de assinatura** e de verificação de autenticidade



**Armazenamento do arquivo original e** assinado com hash de integridade

# Relatórios e Business Intelligence

O sistema disponibiliza **relatórios operacionais e executivos com filtros configuráveis por módulo, período e canal**. O histórico de geração fica armazenado para consulta futura.

Para análises mais profundas, há integração com ferramentas de **BI externo**, com credenciais dedicadas, controle de views permitidas, auditoria de uso, limite de linhas, rate limit e controle de origem — garantindo segurança e governança no acesso aos dados.



# Comunicação Interna

O **Chat Interno** permite que os *membros da equipe* se comuniquem diretamente dentro da plataforma, sem precisar de aplicativos externos. Funcionalidades incluem conversas individuais e em grupo, envio de anexos, indicador de digitação, leitura de mensagens, presença online/offline e ocultação de conversas.



# LGPD e Privacidade

A conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados** é tratada como prioridade estrutural. O módulo de LGPD contempla:



Perfil de privacidade e definição do DPO



Registro de consentimentos e solicitações de titulares



Políticas de retenção e bases legais cadastradas



Logs de auditoria específicos para ações relacionadas a dados pessoais



Coleta de consentimento integrada ao fluxo do chatbot

# Pesquisa de Satisfação e Feedback

Ao encerrar um atendimento, o sistema pode acionar automaticamente uma **pesquisa de satisfação com métricas de CSAT, NPS, comentário livre e análise de sentimento**. A plataforma previne duplicidade de respostas, aplica regras por canal e configura follow-ups automáticos. Atendimentos com notas baixas podem abrir casos automaticamente para tratamento imediato.

O **GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos)** permite ao usuário organizar, fazer upload e download de documentos privados, além de gerar novos documentos a partir de modelos e templates predefinidos.



# Integrações, API Aberta e Service Desk

A plataforma foi construída para se integrar ao ecossistema tecnológico da empresa:



**Integrações configuráveis:** SMTP, webhooks, tokens e credenciais por parceiro, com logs e cotas mensais



**API Aberta:** chaves com escopos definidos, expiração, rate limit, controle de origens, logs de consumo e webhooks de negócio com retry automático



**Service Desk:** criação e vínculo de tickets externos com rastreamento de protocolo, status, ID e URL externos, além de log de erros e payload de requisição/resposta

# Infraestrutura, Configurações e Planos

A operação da plataforma é sustentada por um conjunto robusto de configurações administrativas:

**Backups:** manuais e automáticos, com restauração, download, retenção configurável, múltiplos destinos de armazenamento e notificação por e-mail em falhas

**Configurações visuais:** personalização completa de nome do sistema, favicon, logos, imagem de fundo do login e animações

**Gestão de planos:** cadastro de planos de serviço com definição de preço, recursos liberados, cotas mensais de assinaturas e escopo de funcionalidades por contratação

**Governança operacional:** regras de disponibilidade por canal e departamento, calendário de feriados, blacklist por identificador e gestão de tags, categorias e departamentos com hierarquia configurável

# Aura

O Aura representa uma **nova abordagem para gestão de comunicação e relacionamento com clientes**, conectando atendimento, automação e inteligência em uma única plataforma.

Mais do que uma ferramenta de atendimento, o Aura cria um ecossistema integrado onde cada interação é organizada, monitorada e transformada em informação estratégica para o negócio.

**Solicite uma demonstração do Aura**  
e descubra como centralizar seus canais de atendimento, automatizar processos e transformar dados em melhores experiências para seus clientes.

**CLIQUE**