



PROPOSTA COMERCIAL

Soluções de Atendimento

WebChat e WebDesk



Sumário

<u>SOBRE A LOCAWEB</u>	3
<u>INFRAESTRUTURA DO DATA CENTER</u>	4
<u>SOLUÇÕES PROPOSTAS</u>	5
<u>BENEFÍCIOS LOCAWEB</u>	6
<u>CONHEÇA TAMBÉM</u>	6
<u>CONDIÇÕES COMERCIAIS</u>	7
<u>CONDIÇÕES GERAIS</u>	7



Sobre a Locaweb

A Locaweb é líder em Hosting no Brasil e na América Latina, segundo o relatório IDC LA IT Services 2010, categoria Infrastructure Hosting Services.

Com 14 anos de experiência e parceria com mais de 16 mil desenvolvedores, oferecemos soluções em Software (SaaS), Plataforma (PaaS) e Infraestrutura (IaaS):

SOFTWARE (SaaS): Soluções de software como serviço para empresas, contando com serviços como Email, Email Marketing, WebStore, WebChat, WebDesk e PABX Virtual;

PLATAFORMA (PaaS): Serviço de Hospedagem de Sites;

INFRAESTRUTURA (IaaS): Ofertas de infraestrutura sob demanda como Cloud Computing, Servidores Dedicados e serviços de gerenciamento pela Locaweb.

Na Locaweb nós acreditamos que a inovação tecnológica aliada à qualidade de serviços e uma equipe altamente qualificada são as chaves para o sucesso no mercado.



Eleita pela INFO Exame 2010 como uma das Maiores Empresas de Tecnologia do País.

Saiba mais e conheça os prêmios que a Locaweb já conquistou:

<http://www.locaweb.com.br/sobre-locaweb/premios>

Nosso Atendimento

- Suporte 24 x 7 x 365
- Equipe própria e capacitada, dedicada aos clientes de Data Center
- Cliente contata "quem resolve": contato direto com equipe operacional
- Projetos personalizados para atender suas demandas

O atendimento é realizado por uma equipe especialmente treinada para assessorar o cliente em suas dúvidas. Além de telefone, e-mail, chat e helpdesk, o cliente pode contar com a ajuda de FAQs (Frequently Asked Questions) e Tutoriais.

Infraestrutura do Data Center

- Dois Data Centers próprios no Brasil e um em Miami

Segurança:

- Segurança armada 24 x 7 x 365
- Rígido controle de acesso físico
- Câmeras de vigilância operadas remotamente

Sistema de Climatização:

- Water-free (não precisa de água)
- Gás ecológico (R407 | AR410)
- Controle de qualidade do ar

Energia:

- **No Breaks Redundantes da APC®:** Equipamentos de modularidade *HotSwap* e gerenciáveis no fornecimento de energia
- **Múltiplos Geradores de 440KVAs:** redundantes, operando conforme demanda do Data Center
- **Entrada de energia independente** em média tensão



Geradores



Data Center



Climatização

Conectividade:

- Infra-estrutura moderna com conexão ininterrupta à Internet
- Links de acesso à internet com capacidade de **60 Gbps**, com crescimento contínuo e redundância com diversas operadoras de telecomunicação
- PIX do Ponto de troca de tráfego (PTT) do CGI.Br - **20 Gbps**



Data Center Verde

Operação sustentável, por meio de práticas ambientalmente corretas

Certificação

- Equipe certificada e altamente qualificada
- Certificação oficial em SAS70



No Breaks

Soluções Propostas

WebChat

O WebChat é uma solução de atendimento online, fácil de ser configurada e gerenciada. Pode ser utilizada em qualquer tipo de site, como blogs, lojas virtuais e páginas institucionais, com a simples inserção de um código javascript gerado pela própria ferramenta

Benefícios

Diversos são os motivos para você utilizar o WebChat como canal de atendimento on-line da sua empresa:



Atendimento Simultâneo

Tenha mais agilidade para solucionar dúvidas de clientes com cada agente conversando com até 3 clientes simultaneamente.



Monitoração

Saiba tudo que está acontecendo: monitore o status da fila, tempo de espera, disponibilidade dos atendentes (online ou offline), quantidade de atendimentos efetuados e quantidade de abandonos.



Configuração

Crie, de maneira simples e rápida, novos usuários/agentes e configure o perfil de cada um, bem como o nome, e-mail de acesso e a senha.



Customização

Para integrar o WebChat em seu site, escolha entre as opções de banners disponíveis ou insira a imagem que quiser, nos formatos .JPG, .PNG ou .GIF.



Atendimento Offline

Receba por e-mail mensagens dos clientes que tentaram entrar no Chat fora do horário de atendimento.



Histórico de Atendimento

Consulte o histórico de todos os atendimentos qualquer momento, com a data da conversa, o e-mail do cliente, assunto, nome do agente e o tempo total de atendimento. O cliente também poderá visualizar o histórico da conversa e enviá-lo por e-mail.



Relatórios

Acompanhe as estatísticas do atendimento através de gráficos gerados automaticamente.

WebDesk

O WebDesk é uma solução de atendimento profissional e suporte a clientes. Com ele, sua empresa conta com um sistema de help desk sem ter que comprar e instalar softwares e ainda gerencia as solicitações de clientes de qualquer lugar, via web.

Benefícios

Diversos são os motivos para você utilizar o WebDesk como ferramenta de atendimento da sua empresa:



Aumente a eficiência no gerenciamento

- Organize as solicitações de clientes em um só lugar.
- Delege o atendimento a outros agentes e interaja com eles.
- Insira comentários internos, que serão visualizados somente por sua equipe.
- Restrinja o acesso de usuários atendentes ao gerenciamento, criando perfil diferenciado para agentes de atendimento ao cliente e para administradores.



Personalize a ferramenta

- Customize a assinatura da sua empresa com nome e logotipo.
- Customize um ícone diferenciado para cada usuário.
- Escolha as opções de cores para o layout do seu WebDesk.



Melhore seu fluxo de atendimento

- Consulte o histórico dos chamados, mesmo depois de concluídos.
- Acesse chamados por categoria e por usuário.
- Mantenha seus clientes informados sobre o andamento de suas solicitações.
- Envie ou receba anexos (imagem, arquivo, etc) através dos tickets para facilitar e agilizar o atendimento.
- Agrupe e busque usuários de uma mesma empresa.



Analise gráficos e estatísticas

- Consulte gráficos com a quantidade de categorias, tickets em aberto ou sem responsável e acompanhe todas as estatísticas de atendimento do mês.

Conheça também

Hospedagem

O ambiente ideal para seu site. Espaço, transferência e MySQL ilimitados, contas Mobimail com 2GB, recursos de programação, suporte 24h e diversas outras vantagens!

Locaweb.com.br/Hospedagem

WebStore

A WebStore é uma solução de loja virtual que oferece um ambiente agradável, prático e seguro para que você possa comercializar qualquer tipo de produto e aproveitar o comércio eletrônico para alavancar suas vendas.

Locaweb.com.br/WebStore

PABX Virtual

Coloque sua empresa na era VoIP. Conte com todas as funcionalidades de uma central telefônica convencional, pela praticidade de um serviço online.

Locaweb.com.br/PABX

Email Marketing

O Email Marketing Locaweb é uma ferramenta completa para gerenciar campanhas de e-mail. Com ela fica muito mais fácil potencializar suas vendas, fidelizar sua base de clientes e manter ativa sua participação na web.

Locaweb.com.br/WebChat

Saiba mais sobre estes e outros produtos em www.locaweb.com.br



Condições Comerciais

WebChat		
Planos	Configurações	Valor Mensal
WebChat I	1 agente	R\$ 49,00
WebChat II	2 agentes	R\$ 79,00
WebChat III	3 agentes	R\$99,00
Serviço Adicional		
Agente Adcional	Apenas para WebChat III	R\$ 25,00 / agente

WebDesk		
Planos	Configurações	Valor Mensal
WebDesk Lite	1 agente	R\$ 30,00
WebDesk I	2 agentes	R\$ 60,00
WebDesk II	5 agentes	R\$ 145,00
WebDesk III	10 agentes	R\$ 280,00

¹ Em caso de divergência de informações com o site (www.Locaweb.com.br), prevalecerá o site.

Acordo de Confidencialidade

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e fornecidas para a finalidade exclusiva de descrever técnica e comercialmente as soluções da Locaweb a pedido do cliente, e não deverão, de forma alguma, ser utilizadas para qualquer outra finalidade.