

Atestado de Exclusividade

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **ZOHO CORPORATION BRASIL TECNOLOGIA LTDA**, inscrita no CNPJ nº 35.881.833/0001-93, estabelecida à Rodovia José Carlos Daux, Saco Grande - Florianópolis - SC é filiada a **ACATE - Associação Catarinense de Tecnologia** e segundo informações prestadas pela própria empresa, é desenvolvedora do Zoho Desk, sendo também a única empresa a oferecer O Zoho Desk é uma plataforma robusta e tecnicamente completa, projetada para aprimorar a gestão de suporte técnico e atendimento ao cliente em ambientes empresariais com diferentes níveis de complexidade. Com uma arquitetura modular e altamente personalizável e de fácil configuração, o Zoho Desk centraliza todos os sistemas presentes no suporte, proporcionando uma visibilidade abrangente e controle sobre cada aspecto do atendimento. Principais Funcionalidades: Centralização e Roteamento Inteligente de Chamados: Agrega e categoriza tickets de suporte provenientes de múltiplos canais, utilizando algoritmos de roteamento automatizado para garantir que cada solicitação seja direcionada ao agente ou equipe mais adequada com base em critérios predefinidos. Automação de Fluxos de Trabalho: Implementa regras de automação completas para tarefas como priorização de tickets, escalonamento baseado em SLAs, e notificações automatizadas, reduzindo a intervenção manual e aumentando a eficiência operacional. Integração e Interoperabilidade: Oferece integração nativa com outras soluções do ecossistema Zoho, bem como compatibilidade com APIs e webhooks para integração com sistemas de terceiros, como CRM, ERP, e plataformas de comunicação, facilitando a criação de um ambiente de TI unificado. Análise Avançada e Relatórios Personalizados: Inclui ferramentas de análises de dados que permitem a criação de dashboards personalizados, análise preditiva, e relatórios detalhados, suportando decisões baseadas em dados para otimização contínua de processos e desempenho de suporte. Base de Conhecimento e Autoatendimento: Permite a criação e gestão de uma base de conhecimento personalizável e extensível, com funcionalidades de pesquisa avançada e categorização automática, habilitando soluções de autoatendimento e reduzindo a demanda sobre o suporte técnico. Suporte Omnichannel: Gerencia interações de suporte em uma plataforma omnichannel, incluindo e-mail, telefone, chat, redes sociais, e portais de autoatendimento, garantindo uma experiência de atendimento coesa e rastreável através de todos os pontos de contato. Colaboração e Gestão de Equipes: Facilita a colaboração em tempo real entre agentes e equipes por meio de menções, comentários internos, e compartilhamento de tickets, com suporte para gestão de filas de trabalho, monitoramento de carga de trabalho, e relatórios de desempenho individual. Gerenciamento de SLAs e Controle de Tempo: Fornece ferramentas avançadas para definição e monitoramento de SLAs, com alertas e relatórios automáticos para garantir conformidade e minimizar riscos de violação de contratos, além de métricas precisas de tempo de resposta e resolução. Ambiente criptografado e seguro contra vazamento de dados: Fornece um sistema seguro e protegido para a troca de informações entre clientes e a empresa. Além disso, está em conformidade com o GDPR. Possui funcionalidades voltadas para a segurança dos dados como log de auditoria, segurança ao nível de campo entre outros. Aplicativos móveis e gratuitos dentro do plano: Fornece acesso ao Zoho Desk, aplicativo móvel do sistema de gerenciamento de chamados, e o Radar, aplicativo móvel com foco em gestores e que incluir atualização em tempo real dos dados nesse sistema. Sistema para gerenciamento de processos: Através do acesso ao Zoho Desk, o usuário tem acesso ao Blueprint e outras ferramentas para desenvolver e aplicar processos no time de atendimento ao cliente. .

A presente declaração tem validade de 90 (noventa) dias, a contar da data de emissão.

@ [] # Florianópolis, 03 de Setembro de 2024 +
// > ~ → // > ~ → // > ~ → //
= → * % = → * % = → * % = →
[] ~ > + [] ~ > + [] ~ > + []
> \$ + // > \$ + // > \$ + // > \$
~ @ # → ~ @ # → ~ @ # → ~

