

# Visão Geral

Mware Communicator é uma plataforma corporativa de convergência digital no atendimento de múltiplos canais, através de plataforma web de emulação humana (chatbots), com recursos de inteligência artificial (ANN e NLP). Vocacionada para o autoserviço, a plataforma se integra com múltiplos sistemas de retaguarda, permitindo a modernização administrativa das organizações, agilizando processos de forma a aumentar a capacidade de atendimento, facilitando o acesso a informação corporativa e criando mecanismos de transparência aos usuários.

## PRINCIPAIS FUNÇÕES

- Atendimento automatizado com emulação humana (chatbots);
- Atendimento automatizado com acesso a inteligência Artificial (ANN e NLP);
- Gerenciamento de log dos atendimentos realizados dentro da ferramenta;
- Interface de identificação de usuários únicos ou recorrentes;
- Atualização da base de conhecimento a partir de questionamentos não previstos;
- Múltiplos canais de atendimento e estruturas corporativas;
- Plataforma de múltiplos canais para atendimento (Plataforma inteligente omni-channel);
- Ambiente colaborativo com vídeo chamada;
- Segurança com comunicações criptografadas;
- Plataforma suporta mais de 100.000 (cem mil) sessões de atendimento mensal.

## INTEGRAÇÕES e APIs

- Integração REST com Json e XML;
- Integração com PIX (banco do Brasil);
- Integração com diversos Bancos de dados (MySQL, Postgres, Oracle, entre outros);
- Integração com e-mails e agenda Google calendar;
- Integração com a ferramenta mais utilizada do mercado (whatsapp);
- Implementação em soluções web CMS (wordpress, Joomla, Drupal, entre outros);
- Disponibilização de serviço REST/JSON para envio de mensagens.

## RELATÓRIOS E DASHBOARDS

- Relatórios de assuntos com maior aquisição;
- Status de sessões (Quantitativo de atendimentos por status);
- Tempo de sessões (Prazo médio de atendimento);
- Desempenho dos agentes (Distribuição de atendimento por agente e status);
- Relatórios por usuários recorrente e únicos;
- Relatório de sessões não concluídos;
- Relatório de distribuição de sessões por período;
- Outros relatórios customizados através de ferramenta de Business Intelligence;
- Acesso transparente ao banco de dados transacional.