



✓
ánima
EDUCAÇÃO

A woman with dark, curly hair is shown from the chest up, looking off to the side with a thoughtful expression. She is wearing a light-colored, polka-dot shirt. The background is a blurred office setting. A stylized bar chart with vertical bars of varying heights, colored in shades of blue and purple, is overlaid on the right side of the image, partially obscuring the woman's face and hair.

Omnichannel CXOne – Depoimentos, Satisfação e Alcance Operacional

ATENDIMENTOS CÉLULAS EAD – GRADUAÇÃO E PÓS GRADUAÇÃO



Caixa de Entrada

gustavo
Caso #68418752392
Ler | @ 7 de out. de 2025, 08:29

Kevin
Caso #684187510298
Ler | @ 7 de out. de 2025, 08:27

Camila
Caso #684187513622
Ler | @ 7 de out. de 2025, 08:18

Case# 684187513622
NOME: CAMILA FERREIRA GOMES DE MELLO / E-MAIL: chcferrera75@gmail.com / TELEFONE: 551197109339 / CPF: 2245256910 / RA: 2024214099 / RES: N/A / CURSO: LICENCIATURA EM PEDAGOGIA / CAMPUS: Guarulhos - Centro / MARCA: UAM / ENDREASON: N/A / FILA: 11372540 / EAD: W:GRAD:ESTAGIO-ATEND_M / TAB_REASON: N/A / PENDINGHOUR: N/A

há 5 minutos - 3 minutos
Resposta anterior: mas do outro lado eu não sei se não pode um relatório

há 4 minutos - 3 minutos
Deixe lá isso, pq eu já estou fazendo o relatório que tem que ser anexado na plataforma

há 2 minutos
Bom dia, Camila! Vou verificar isso para você agora mesmo.

há 1 minuto
Oi

Responder: **Camila** TPR: 00:02:53 TR: 00:00:00

Obrigado por aguardar Camila, sobre esse e-mail em espe

ENVIAR MENSAGEM DE SAÍDA

Mostre-me mais

Caixa de Entrada

gustavo
Caso #68418752392
Ler | @ 6 de out. de 2025, 18:29

Kevin
Caso #684187510298
Ler | @ 7 de out. de 2025, 08:27

Camila
Caso #684187513622
Ler | @ 7 de out. de 2025, 08:18

Liliane
Caso #684187515695
Ler | @ 7 de out. de 2025, 08:25

Case# 68418752392
NOME: GUSTAVO SILVA RIBEIRO / E-MAIL: gustassilva7@gmail.com / TELEFONE: 5511954703265 / CPF: 55247109821 / RA: 2025208222 / RES: N/A / CURSO: BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO / CAMPUS: São Paulo - Metro Butantã / MARCA: USJT / ENDREASON: N/A / FILA: 11372538 / EAD: W:GRAD:DEMAIS_SERV-ATEND_M / TAB_REASON: N/A / PENDINGHOUR: N/A

há 6 minutos
Alguma outra dúvida que eu possa ajudar?

há 5 minutos
entendi

há 4 minutos
ai a conclusão das outras matérias eu teria que fazer em um semestre a parte ou eu poderia fazer nos próximos semestres?

há 4 minutos
como no 2º ou no 3º?

Responder: **gustavo** TPR: 01:36:23 TR: 01:59:43 (em execução)

Sim, isso mesmo, não seria um semestre inteiro a mais que precisaria realizar, nesse caso seria basicamente apenas 3 meses já que

ENVIAR MENSAGEM DE SAÍDA

Mostre-me mais

Enviar com Enter Enviar como pendente



BASE DE CONHECIMENTO

Sem notas

Pesquisar

POR 08:29 07/10/2025

ATENDIMENTOS CÉLULAS EAD – RETENÇÃO

 Énilla Maysa

Caso # 684446178870

Ler | @ 9 de saída. de 2025, 09:48

FECHADO

Caso nº 684446178870

Ações de caso

NOME ENILLA MAYSA DA SILVA BARROS DOS SANTOS

E-MAIL enillams@gmail.com

TELEFONE 5511964638848

CPF 10835537471

RA 2025307369

IES N / D

CURSO MBA EM ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL - 2XE2A 12M

CAMPUS São Paulo - Avenida Paulista

MARCA UAM

FIM DA RAZÃO N / D

FILA 31514946 | EAD:W:POS:RETENCAO:TRANCA_CANC

RAZÃO_DA_TABULAÇÃO N / D

HORA PENDENTE N / D

Resolvidos

cancelado. Além de acompanhar as resoluções via portal do aluno, em torno de até 7 dias úteis, você receberá um e-mail informativo, sobre o procedimento realizado. [Ajuda em aluno mais?](#)

há 5 horas

✓ 16 minutos

Apenas isso. obrigado!

há 4 horas

Foi ótimo falar com você e se surgir alguma dúvida adicional, basta nos procurar novamente. Ao final de cada atendimento, temos uma avaliação. Poderia conseguir uma nota ao meu? Eu serei extremamente grata! Agradecemos seu contato e desejamos um ótimo dia! Protocolo de atendimento nº

Nota

Aprovação

Minimizar

ENVIAR MENSAGEM DE SAÍDA

Cartão de Cliente

Histórico

Enilla Maysa

71 89

100 %

Nome

ENILLA

Nome social

Comentários recentes

há 4 horas

Sim

há 4 horas

Não

há 4 horas

Satisfeita(o)

há 5 horas

Apenas isso. agradeço!

Notas do cliente

Sem notas

VÍDEO ATENDIMENTOS CÉLULAS EAD

Caixa de Entrada

gustavo
Caso #684187252392
Ler

Kevin
Caso #684187510298
Ler

Camila
Caso #684187513622
Ler

Liliane
Caso #684187515695
Ler

Case# 684187510298

NOME KEVIN STEIGMANN / E-MAIL steigmannk12@gmail.com / TELEFONE 5547984915437 / CPF 12166397956 / RA 2022200404 / RES N/A / CURSO BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS / CAMPUS Joinville - Anita Garibaldi / MARCA SOCIESC / ENDEREÇO N/A / RUA 11372538/EAD-W GRAD.DEMAIS_SERVATEND_M / TAB_REASON N/A / PENDINGSOUR TELIA

gode fazer:

há 5 minutos

Prontinho.

anexo: 3.1.28 Manual de Atividades Complementares_Registros e Hospitalidade (1) (1).pdf

há 3 minutos

Enlaga Extracurricular (não obrigatório) vale as 60 horas?

há 2 minutos

tenho 2 experiências profissionais

Responder **Nota** **Aprovação**

Responder a: Kevin

Sim, isso mesmo. Você consegue fazer o envio pelo próprio portal do aluno para que seja contabilizada

Cartão de Cliente

Kevin

Nome / Editar
KEVIN

Nome social / Editar

Comentários recentes

há 2 minutos tenho 2 experiências profissionais

há 3 minutos Enlaga Extracurricular (não obrigatório) vale as 60 horas?

há 9 minutos corrigido

há 18 minutos tudo bem também.

Notas do cliente

Sem notas

BASE DE CONHECIMENTO

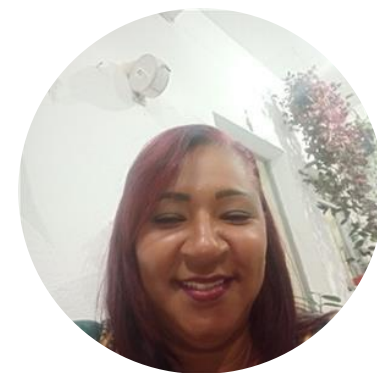
08:30
02/10/2023

Questão de Monitoramento de



DEPOIMENTO - ATENDIMENTO PÓS GRADUAÇÃO

Rosângela Dias de Oliveira – Atendente Pós-Graduação



É uma plataforma de atendimento simples, porém com muitos recursos.

O fato de ser simples facilita o aprendizado e o uso no dia a dia.

Os recursos mais utilizados são a possibilidade de enviar arquivos diretamente para o aluno sem precisar de acionar por e-mail. O aluno já sai do atendimento com documento em mãos e muito mais satisfeito.

Além disso, podemos transferir diretamente aos setores caso esteja no atendimento errado sem precisar passar pelo atendimento do bot novamente.

Podemos enviar emoji que usado da forma correta acredito que agrega no nosso atendimento.

Conseguimos ver as conversas anteriores para dar continuidade ao atendimento

Enfim, uma plataforma que agiliza o nosso atendimento otimizando nosso tempo!



DEPOIMENTO - ATENDIMENTO PÓS GRADUAÇÃO

Arthur Moreira Lima – Atendente Pós-Graduação



Como agente de Pós-Graduação e utilizador do OMNI, vejo que a decisão de centralizar nosso atendimento no canal de Chat, usando a plataforma MAX, é uma estratégia de eficiência pura que melhora a experiência tanto do aluno quanto a nossa, elevando a qualidade da interação ao focar nossos esforços.

O grande diferencial do OMNI é o princípio do conhecimento completo. No instante em que um aluno inicia o contato via Chat, o sistema MAX nos entrega o "Raio-X" instantâneo do aluno, com todos os dados acadêmicos e o histórico integral de contatos. Isso é crucial para a satisfação, pois elimina a necessidade de o aluno se repetir ou de o agente precisar visualizar telas externas. Já podemos iniciar a conversa focados diretamente na solução, utilizando a inteligência de dados para tornar o atendimento pessoal e assertivo.

Do ponto de vista operacional, a arquitetura OMNICHANNEL/MAX é feita para ser ágil, suportando bem os picos de demanda da Pós-Graduação (como matrículas em DPs e disparos em massa). Possuímos um chatbot robusto que atua na primeira linha, qualificando o que o aluno realmente quer. A transição "Robô -> Atendente" é suave e inteligente: quando a demanda é transferida, visualizamos o histórico completo da conversa, assumindo o contato exatamente de onde o Bot parou. Isso garante uma experiência coesa, profissional e evita a temida repetição de informações.

Para o atendente, a plataforma MAX transforma o Chat em uma ferramenta de gestão poderosa. Conseguimos gerenciar múltiplas interações simultaneamente, o que aumenta significativamente a produtividade, pois todos os dados do aluno estão acessíveis em uma única interface. No fim, a equação é simples: atendimento rápido, personalizado e com foco em resolver no primeiro contato. É essa experiência integrada e de alta performance que nos permite conquistar a confiança e contribuir diretamente para a retenção do nosso aluno de Pós. A qualidade superior do Chat com OMNI/MAX é a nossa realidade operacional.



DEPOIMENTO - ATENDIMENTO GRADUAÇÃO

Juliana Dantas Pereira – Atendente Graduação



A interface da ferramenta apresenta uma grande quantidade de informações simultaneamente, o que gera poluição visual e torna o atendimento mais cansativo. A área destinada aos dados dos alunos poderia ser mais limpa ou possibilitar a minimização, liberando assim maior espaço para a visualização das conversas. Além disso, o histórico de atendimentos se mostra confuso e de difícil acesso ágil, prejudicando a eficiência no acompanhamento dos casos.

O controle do tempo para envio das mensagens, que possui um limite de 5 minutos, frequentemente é ultrapassado. Na ferramenta anterior (Zenvia), esse controle era mais intuitivo. Seria recomendável a inclusão de alertas visuais ou mensagens automáticas que sinalizem a demora na resposta por parte do aluno, facilitando a gestão do tempo durante o atendimento.

Algumas funcionalidades importantes ainda fazem falta, como a identificação clara da mensagem à qual o aluno está respondendo, recurso fundamental para evitar confusões em conversas mais longas. A impossibilidade de destacar ou grifar mensagens relevantes, como era possível na ferramenta anterior, também é uma limitação. Além disso, o envio de mensagens apresenta lentidão, comprometendo o ritmo do atendimento.

Para aprimorar a experiência, sugere-se permitir a minimização da barra com os dados dos alunos, melhorar a visualização e o acesso ao histórico de atendimentos, implementar respostas contextuais que evidenciem a mensagem à qual o aluno está respondendo, incluir mensagens automáticas em caso de inatividade e otimizar o desempenho no envio das mensagens.



DEPOIMENTO - ATENDIMENTO PÓS GRADUAÇÃO



Bruno Barbalho Teixeira – Atendente Graduação

O Omni é uma plataforma nova, então ainda estamos nos acostumando a utilizá-la da maneira “correta”. A plataforma apresenta a vantagem de permitir visualizar o horário em que a mensagem foi enviada, o que ajuda a acompanhar o tempo de interação com o aluno. No entanto, às vezes ela não mostra o tempo exato e, para atualizar, é necessário fazer manualmente seja enviando uma nova mensagem para o aluno ou saindo da conversa e entrando novamente.

Um ponto que acaba atrapalhando é o excesso de informações na tela, o que dificulta a visualização das mensagens. Também não é possível responder diretamente a uma mensagem específica do aluno, como ocorre em outras plataformas, como o Zenvia.

Além disso, atendimentos pendentes podem desaparecer ou ser realocados, prejudicando tanto quem já está em atendimento quanto o próprio aluno, que precisa repetir informações. A ausência de um relógio ou contador de tempo obriga a checar manualmente o horário das mensagens, o que consome tempo e atrapalha o fluxo do atendimento.

Outra coisa que ainda não entendi muito bem é se os supervisores conseguem alterar a fila de atendimentos que cada pessoa irá receber. No meu caso, como estou no setor de estágio, às vezes aparecem alunos na fila (acredito que de outros serviços), mas somente os de estágio caem automaticamente.

O fato de a plataforma abrir uma nova janela no navegador também é um ponto negativo, se comparado ao Zenvia, que funciona em uma única aba, permitindo alternar de forma mais simples.



Grazielle De Jesus Pacheco Duarte – Atendente Retenção

A plataforma surgiu recentemente para o nosso setor EAD e, mesmo sendo algo novo e um pouco diferente do que estávamos acostumados a utilizar, já percebi vários pontos positivos.

Um deles é que agora poderemos ter todo o histórico dos atendimentos registrados, inclusive os que envolvem outros setores, não apenas o sac, como vendas e CAC. Isso facilita bastante o acompanhamento e torna o processo mais integrado.

Também gostei da possibilidade de personalizar as cores da interface, deixando o ambiente de trabalho mais agradável e com a nossa cara, sem ficar preso a um padrão único.

No início foi um pouco difícil; ainda estamos passando por esse processo de adaptação, o que é totalmente normal quando se trata de uma ferramenta nova. Ainda há alguns pontos que precisam de ajustes, como, por exemplo, a dificuldade de responder algo na mesma frase, já que o sistema ainda não permite essa ação. Mas acredito que, com o tempo, tudo isso será aprimorado.

No fim das contas, vi que não é o bicho de sete cabeças que imaginei no começo. Aos poucos, vamos pegando o jeito, e percebo que a plataforma tem grande potencial para melhorar nosso dia a dia com os atendimentos, trazendo mais agilidade, organização e praticidade.



DEPOIMENTO – EQUIPE DE QUALIDADE E TREINAMENTO

Fabiane Luci Andrade Mauricio Silva – Coordenadora de Treinamento e Comunicação Interna



O lançamento da plataforma CXone representa um importante avanço na evolução dos nossos processos de atendimento. Para a equipe de Qualidade e Treinamento, foi um grande desafio compreender toda a estrutura da nova ferramenta, testar os acessos e garantir que cada detalhe do processo estivesse claro e funcional.

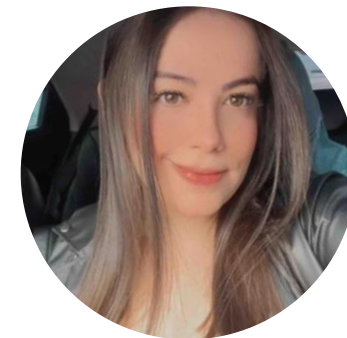
Nossa missão foi transformar esse conhecimento técnico em capacitação prática, traduzindo o sistema em linguagem simples e acessível para os times de atendimento e polos. Esse trabalho exigiu dedicação, estudo e muita parceria entre os responsáveis pelo projeto agradeço imensamente ao Felipe Prates, Amauri, Alessandra e a todos os envolvidos, que contribuíram com apoio, paciência e colaboração em cada etapa.

Com o CXone, passamos a contar com uma plataforma que integra os canais de contato e permite a transferência de atendimentos entre as áreas, promovendo mais agilidade, assertividade e uma experiência ainda melhor para os estudantes.

Mais do que uma nova ferramenta, o CXone simboliza uma mudança de cultura, onde tecnologia, qualidade e aprendizado caminham juntos para entregar o melhor atendimento possível.



DEPOIMENTO – EQUIPE DE QUALIDADE E TREINAMENTO



Yaskara Andressa Okuda Tavares – Analista de Treinamento

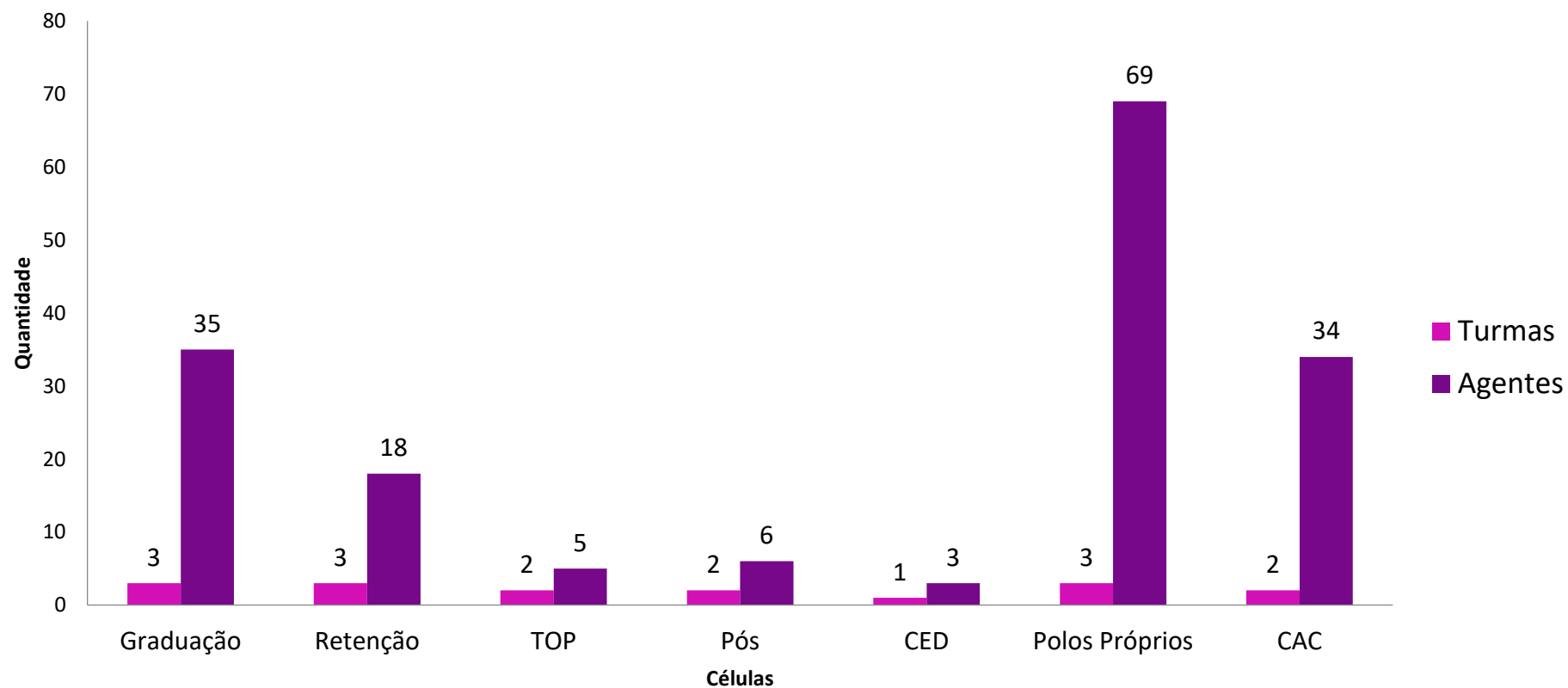
Tudo que é novo assusta, então no começo fiquei bem apreensiva com a quantidade de informações na plataforma. Mas, conforme os encontros foram acontecendo, o entendimento foi ficando mais fácil, o que facilitou bastante tanto a montagem dos materiais quanto o treinamento dos colaboradores.

Tive o cuidado de explicar a eles o que é o omnichannel (processo) e também a nova plataforma de atendimento o CXOne, desde os primeiros testes de acesso até o treinamento propriamente dito. Além disso, o suporte do Amauri fez toda a diferença, pois ele conseguiu auxiliar na maioria das dúvidas que surgiram durante o processo.



QUANTIDADE DE TURMAS E AGENTES NOS TREINAMENTOS APLICADOS

Comparativo de Turmas e Agentes por Célula
Implantação em **14 Instituições de Ensino**



Células	Turmas	Agentes
Graduação	3	35
Retenção	3	18
TOP	2	5
Pós	2	6
CED	1	3
Polos Próprios	3	69
CAC	2	34



PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR CÉLULAS

Nível	Estrelas	Descrição
1	★☆☆☆☆	Muito Insatisfeito
2	★★☆☆☆	Insatisfeito
3	★★★☆☆	Neutro
4	★★★★☆	Satisfeito
5	★★★★★	Muito Satisfeito

Pesquisa de Satisfação
Média % dos participantes **Muito Satisfeito**





ănima
EDUCAÇÃO