



**Presença Digital
e Atendimento Omnichannel
na pandemia do Covid-19**



CONTEXTO E DESAFIO

A **pandemia impulsionou a transformação digital** nas empresas e a necessidade, mais do que nunca, de oferecer uma experiência robusta de **atendimento online para os consumidores**, com qualidade, eficiência e a todo momento. E a Fortics, gigante brasileira em omnichannel e automação de atendimento, viu pela frente ao mesmo tempo uma oportunidade e **um grande desafio a superar**.

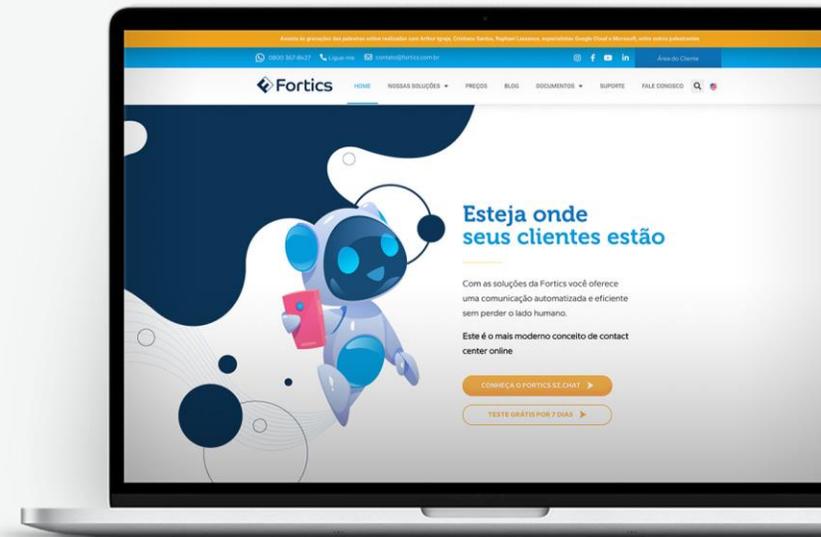


Se por um lado a pandemia gerou uma **oportunidade de crescimento e boom** das empresas de atendimento omnichannel no Brasil, por outro, a Fortics viu a necessidade imediata de **se destacar frente à concorrência**, levar o conhecimento sobre o atendimento omnichannel para as empresas em todo o país, e também migrar e manter sua frequência de eventos, que antes eram presenciais, transformando-os em palestras gratuitas online.

Outro desafio foi ressignificar o uso de chatbots – muitas vezes associados a péssimas experiências de serviço – como **solução para ampliar o atendimento e vendas** nos canais digitais, adicionando conveniência e conversando de forma humanizada com o cliente em tempo real 24/7, otimizando o tempo e eficiência da equipe e aprimorando a experiência do usuário com o uso de **Inteligência Artificial**.

Por fim, **era preciso desmistificar esta tecnologia**, não como parte do futuro ou ficção científica, e sim como uma aliada para as empresas hoje, aqui e agora.

A **Fortics** é uma **empresa referência** em plataformas de atendimento e comunicação omnichannel.



Unificando canais de atendimento nas redes sociais, mensageria e voz, como WhatsApp, webchat ativo, Facebook, Instagram, Microsoft Teams, Telegram, Signal, e-mail, SMS e outros. Utiliza o melhor da **Inteligência Artificial** para automação de processos, criação de **bots inteligentes e humanizados** e também otimização do tempo e trabalho das equipes de atendimento humano, nos segmentos de TIC (Telecom, Tecnologia da Informação e Comunicação), Saúde, Varejo e Educação.

2003
FUNDAÇÃO
DA FORTICS

**EM TODO
O BRASIL**
CLIENTES NOS
26 ESTADOS + DF

1.961
CLIENTES
FORTICS

4.836
AGENTES DE
CONTACT CENTER

2006
ENTRADA NO
MERCADO DE
OMNICHANNEL

**ESTADOS
UNIDOS**
SEDE INTERNACIONAL
EM ORLANDO, FL

14.550
USUÁRIOS NAS
REDES SOCIAIS

19.748
LINHAS TELEFÔNICAS
MONITORADAS



ESTRATÉGIA

Em abril de 2020, a Fortics inaugurou sua série de palestras online e iniciou a produção de conteúdo digital. A ação deu certo, e logo a marca viu a necessidade de **encontrar um parceiro para viabilizar essa transformação.**

Em agosto de 2020, a VIANEWS se tornou a agência de comunicação da empresa, com a **missão de revitalizar a marca e elevá-la a um novo patamar**, aumentar sua relevância, acelerar a produção de conteúdo e traçar estratégias eficazes de **captação de leads**, apoiando o time de vendas a alcançar metas de sua principal solução, o **Fortics SZ.chat** – plataforma de atendimento omnichannel e automação com chatbots –, e dando **sustentação e escalabilidade** para as palestras online da Fortics,

Do ponto de vista de Relações Públicas e alcance da marca, era preciso **iniciar do zero o relacionamento com a imprensa**, e conquistar sua presença nos veículos de comunicação especializados do setor de tecnologia e comunicação no Brasil.

“Esteja onde seus clientes estão”

A frase que define o propósito da Fortics virou também o nosso lema para a conta:



Levar o conhecimento sobre os benefícios da automação de atendimento online e inteligência artificial em todos os canais digitais, posicionando a marca como a especialista nacional no assunto, e buscando **humanizar o discurso e facilitar a vida dos usuários** que eram impactados pelo nosso conteúdo, campanhas e press releases pela primeira vez, **algo mais relevante do que nunca, dado o cenário sensível da pandemia.**

OS PILARES DA NOSSA COMUNICAÇÃO FORAM:

DEFINIÇÃO DE PERSONAS

Comunicação voltada para as dores de cada um dos segmentos principais (Telecom e TIC, Saúde, Varejo e Educação)

POSICIONAMENTO E TOM DE VOZ

Apresentar a Fortics como uma empresa moderna, high tech, madura e experiente. Não a especialista fria, mas fácil, humana e próxima, assim como suas soluções e bots.

MAIS DO QUE UMA SOLUÇÃO TÉCNICA

Uma parceira para apoiar verdadeiramente as empresas, atendendo e orientando com conhecimento e confiança, em busca da melhor experiência para seus clientes.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

1

Elevar a comunicação da marca e aumentar sua presença digital nas redes sociais;

2

Acelerar a produção de artigos especializados para o Blog e aumentar tráfego orgânico;

3

Impulsionar as vendas do Fortics SZ.chat com campanhas de performance e inbound marketing;

4

Iniciar do zero o relacionamento com a mídia de tecnologia e comunicação;

5

Dar sustentação e escalabilidade para a estratégia de webinars.



ESTEJA ONDE SEUS CLIENTES ESTÃO

PRESENÇA DA MARCA NAS REDES SOCIAIS

Seguindo o lema da Fortics, definimos as redes sociais da marca como o canal principal, reforçando-os como vitrine da marca, e trazendo conveniência ao público, para que toda a comunicação e conteúdo chegasse à audiência target onde ela já busca por informação no seu dia a dia.

Também era fundamental trazer leveza e uma abordagem positiva para a imagem dos chatbots, quebrando estigmas negativos e democratizando a inteligência artificial e tecnologia de ponta usadas pela Fortics, focando sobretudo no público de TI e Telecom, mas sem esquecer de nossas demais personas.

As campanhas e a comunicação da marca também deveriam refletir essa essência facilitadora de suas soluções, oferecendo diferenciais de atendimento na estratégia de captação e nutrição de leads.

+720

POSTS NAS REDES SOCIAIS

+4K

NOVOS SEGUIDORES



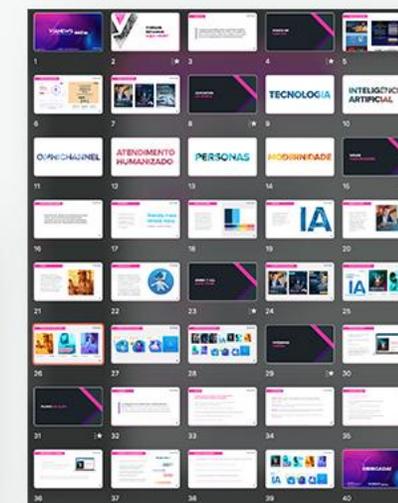
ANTES



DEPOIS



ESTUDO DE REBRANDING





LINHA DO TEMPO DAS AÇÕES

Kick-off do projeto e planejamento;

Definição de personas e estruturação das campanhas de mídia paga;

Demandas pontuais, primeiras postagens nas redes sociais, produção de conteúdo

Produção das peças para campanha de **Teste Gratuito SZ.chat e Remarketing**, com landing page dedicada e **mais de 50 criativos de mídia paga** para testes AB em três linhas de comunicação.

A ilustração de bot das peças dá **origem à IARA**, mascote da marca.



A realização de mais duas Palestras Online teve datas conturbadas, resultando em um **período curtíssimo de divulgação** para o evento **“O Poder da Conveniência”**, em parceria oficial com o **Google Cloud para desmistificar a Inteligência Artificial**, ainda assim registrando resultado recorde.

Evento de lançamento do livro **“O poder da Conveniência omnichannel no atendimento”** escrito por especialistas e líderes da Fortics, além de convidados.

+650
INSCRITOS

+2.5K
VISUALIZAÇÕES
HISTÓRICO TOTAL



9 DIAS
De campanha

+1.500
Inscritos



Início da produção de conteúdo do Blog;

Campanha para a Palestra Online **“WhatsApp nos negócios”** com Sandra Turchi. Produção de posts nas redes sociais, enxoval de mídia paga e landing page dedicada para inscrições.

12 DIAS
De campanha

+1.200
Inscritos



Primeira grande conquista da Fortics na mídia especializada. Entrevista de Francisco Pinheiro Neto, CEO da empresa, para **PapoFácil com Flavio Xandó** e veículos especializados do setor.



Recorde histórico de acessos ao site no período, superando exponencialmente os resultados do ano anterior.

A **campanha de produto do SZ.chat** também bate o recorde do ano.

+38K

SESSÕES NO SITE EM UM ÚNICO MÊS
NOVEMBRO 2020

+346%

CRESCIMENTO DO VOLUME DE SESSÕES
COMPARADO A NOVEMBRO DE 2019

517 **NOVOS LEADS PARA O SZ.CHAT**
EM UM ÚNICO MÊS



AÇÃO DE DIVULGAÇÃO COM MARK TAWIL
QUE SE TORNOU AMIGO DA MARCA E GANHOU SUA PRÓPRIA PALESTRA EM 2021



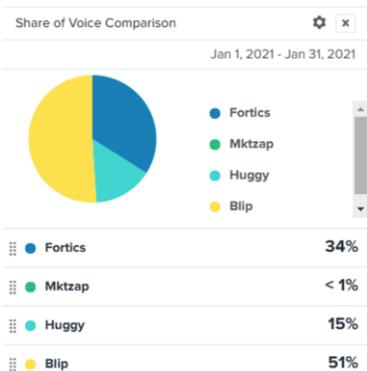
JAN A ABR 2021

Início da **revitalização do site**, dando os primeiros passos para o novo padrão visual e **trazendo a IARA como protagonista**. Criação da nova **Tabela de Preços**, e naming dos fluxos **Flex e Growth**;

Início das **novas campanhas de produto** para as principais soluções Fortics.



8 resultados proativos na mídia em um único mês, ultrapassando um de seus principais concorrentes e **alcançando a 2ª posição em Share of Voice**.



Nova ação com influenciadores digitais e jornalistas, intensificando a divulgação do livro da Fortics.

14 PERSONALIDADES, JORNALISTAS E INFLUENCIADORES



Fortics passa a dar mais ênfase para a **comunicação interna**, com o evento **OKR DAY**;



Fortics conquista o selo **Great Place to Work** e **IARA ganha 13 ilustrações personalizadas**.

Nova temporada de Palestras Online 2021, trazendo **Arthur Igreja** (março) e **Mark Tawil** (abril).



Finalização do e-book voltado para os setores de **Telecom e TIC**, iniciando uma série de materiais voltados para cada uma de nossas **personas e segmentos**.



Ao longo do projeto, identificamos de forma proativa **novas oportunidades de inovação na comunicação da marca**, trabalhando lado a lado com o time de marketing e vendas da Fortics para atender aos nossos objetivos. Destacamos:

MÍDIA PAGA

Buscando reverter a saturação do público e aumentar a entrega das campanhas pagas, estruturamos uma **estratégia inovadora de mídia paga**, integrada ao funil de inbound marketing, com campanhas rodando com foco não só em atração e conversão, mas também na **nutrição de leads através de anúncios patrocinados** e conteúdo.

AÇÃO COM INFLUENCIADORES

Mapeamento de influenciadores digitais para divulgação do **livro "O poder da Conveniência omnichannel no atendimento" e seu evento de lançamento**, com destaque para **Marc Tawil**, veterano do mercado de comunicação e #1 LinkedIn Top Voices.

CAMPANHAS OMNICHANNEL

Integração das landing pages voltadas para teste gratuito e produto **com as próprias soluções de atendimento da Fortics**, para que os novos leads pudessem ter **contato imediato com o time de vendas** da Fortics em um fluxo *seamless*.

RESSIGNIFICANDO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Criação da IARA, referência à figura do folclore brasileiro, personificando a marca em um mascote **tecnológico, alegre e amigável**.

POSICIONAMENTO DE MARCA E SITE

Elaboração do estudo de rebranding e revitalização da marca. **Nova proposta visual para o site**, com redesign completo, storytelling e estrutura fluida para as principais páginas. Criação da **nova tabela de preços** da Fortics, de fácil entendimento, com valores acessíveis e **naming dos fluxos Flex e Growth**.



RESULTADOS



7 MESES TÁTICOS
9 meses totais

11 ESPECIALISTAS MULTIDISCIPLINARES
em marketing digital, design, publicidade e PR

40 RESULTADOS PROATIVOS NA MÍDIA
emplacados pela vianews

3 ENTREVISTAS E ARTIGOS DO CEO
em veículos de alta relevância

14 PERSONALIDADES, JORNALISTAS E INFLUENCIADORES
na ação de divulgação do livro

+30 ARTIGOS NO BLOG

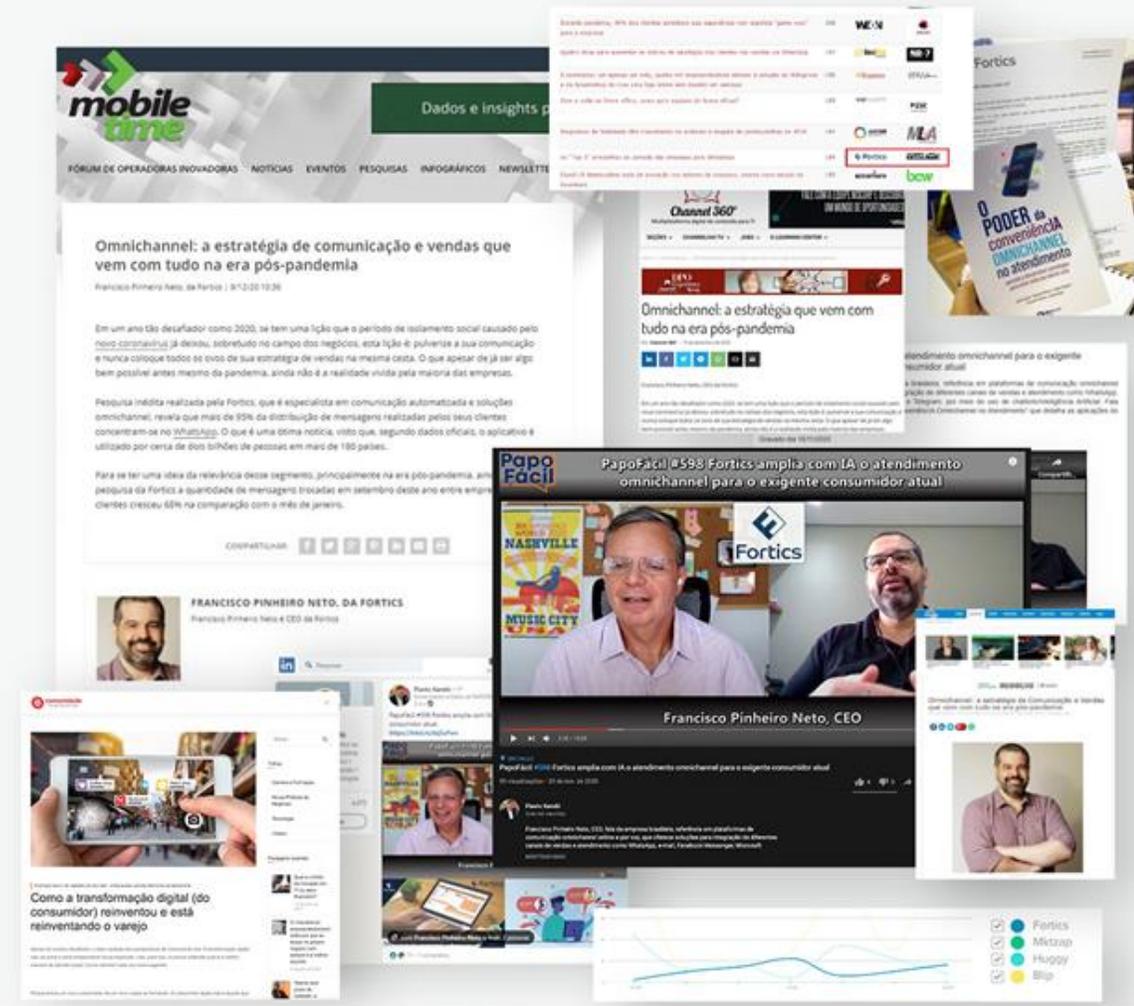
+720 POSTS NAS REDES SOCIAIS

+4K NOVOS SEGUIDORES

13



ILUSTRAÇÕES PERSONALIZADAS
dando vida à IARA, mascote digital da Fortics





MÍDIA PAGA



+4.3K

TOTAL DE INSCRITOS NAS PALESTRAS ONLINE

+200

ASSETS CRIATIVOS DE MÍDIA PAGA

+5.3K

NOVOS LEADS COMERCIAIS EM CAMPANHAS COM FOCO EM CONVERSÃO PARA AS SOLUÇÕES FORTICS

+38K

SESSÕES NO SITE EM UM ÚNICO MÊS NOVEMBRO 2020

+346%

CRESCIMENTO DO VOLUME DE SESSÕES COMPARADO A NOVEMBRO DE 2019



5 PALESTRAS ONLINE

5 LANDING PAGES PARA PALESTRAS, MATERIAIS RICOS E SOLUÇÕES FORTICS





LEGADO

PARA O SETOR

EXPANDIR E OCUPAR

O mercado de soluções para automação de atendimento online e chatbots.

APOIAR EMPRESAS NA JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Implantando, escalando e aperfeiçoando seus canais de atendimento online.

PARA A FORTICS

COMUNICAÇÃO APRIMORADA

Em seus canais proprietários, conteúdos e identidade visual, trazendo criatividade e refinamento.

RELEVÂNCIA NA MÍDIA

Frequência e constância no relacionamento com veículos especializados, posicionando o CEO da Fortics como embaixador do setor e da marca.

DESMISTIFICAR E DEMOCRATIZAR

O acesso à informação e soluções de atendimento omnichannel e Inteligência Artificial no Brasil.

MELHORAR A CONVENIÊNCIA DOS CLIENTES

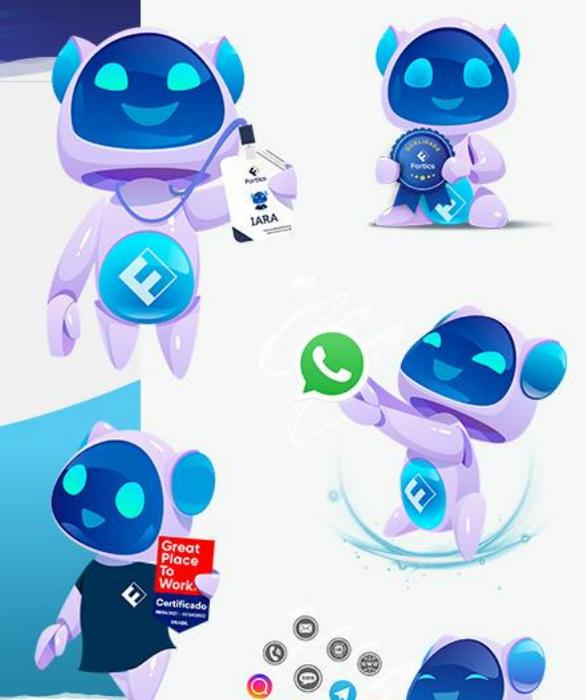
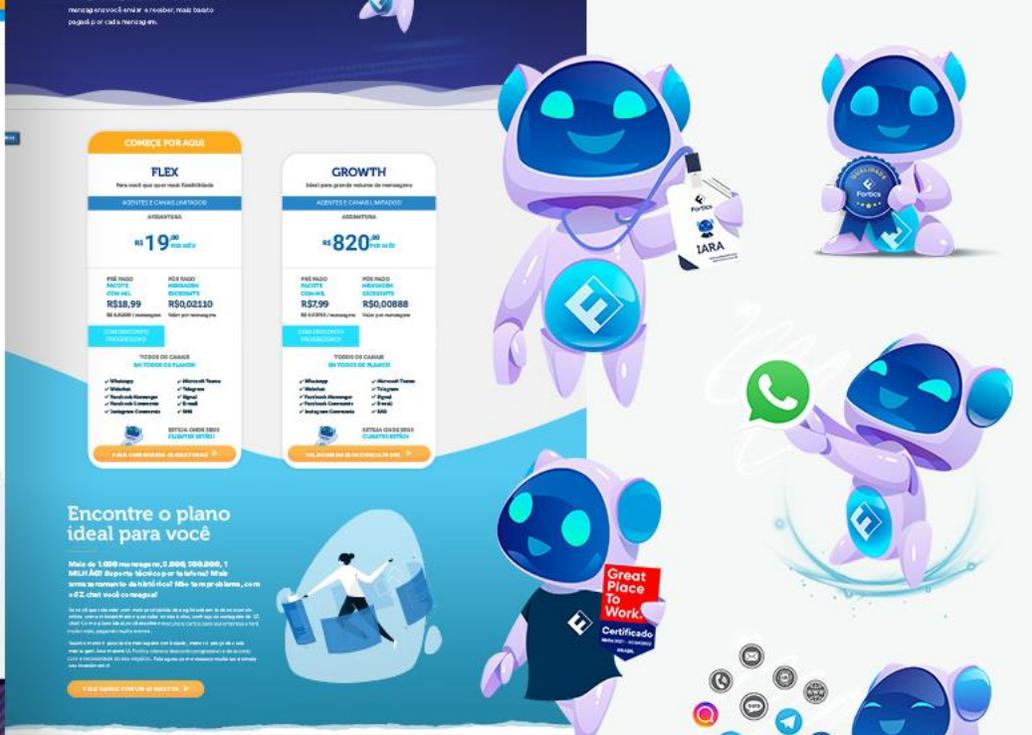
Garantindo atendimento ágil, eficiente e de qualidade, onde eles precisarem, através de bots inteligentes e humanizados.

RESULTADOS REAIS

Conquistando e fidelizando clientes, convertendo leads, ganhando fãs e criando awareness para o SZ.chat e soluções Fortics.

IARA E NOVA TABELA DE PREÇOS

Personificando e humanizando os bots inteligentes da marca. Simplificando e democratizando o acesso a soluções de atendimento online.



“ Conheço a VIANEWS Latin America há muitos anos e, para a Fortics, a parceria foi fundamental para evoluirmos em nossa estratégia digital, ampliar nossos resultados e criar awareness para a marca em um momento de virada muito importante para nós. Fico feliz e orgulhoso de tudo que construímos juntos!”

Francisco Pinheiro Neto,
CEO e sócio fundador da Fortics



Presença Digital
e **Atendimento Omnichannel** na
pandemia do COVID-19

