



+



# Edan

## Escola de Administração de Negócios de Negócios

### Caso de sucesso



Com a Whaticket, a EDAN fez com que todos os líderes de equipe pudessem supervisionar as conversas entre a equipe administrativa e os estudantes. Isso facilitou a auditoria e a otimização do atendimento.

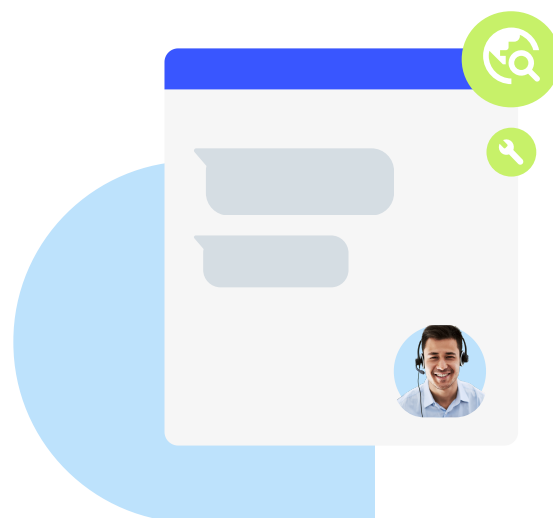
## Sobre a Escola de Administração EDAN

A EDAN, a **Escola** de Administração de Negócios, é uma instituição **fundada em 1990** no Paraguai com o propósito de formar profissionais em áreas-chave como administração, finanças, recursos humanos e logística. Ao longo dos anos, a EDAN se estabeleceu como uma **referência na educação empresarial**, oferecendo programas que incluem mestrados, pós-graduações, especializações, seminários e formações para diversos setores. Com uma abordagem moderna e acessível, todos os seus cursos são ministrados **on-line**, o que permite que seus estudantes aprendam de qualquer lugar.



**“Buscávamos um software que facilitasse a gestão integral e que fosse fácil de usar”**

**Ernesto Caparroz, EDAN (Diretor de Projetos).**

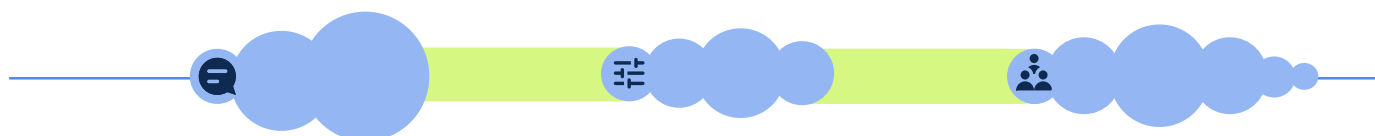


## Encontrar uma plataforma intuitiva, acessível e multiagente.

A instituição de ensino enfrentava um **problema principal**: todos os funcionários administrativos tinham **telefones corporativos**, mas os diretores não tinham controle nem conhecimento sobre como eram usados. Isso gerava dúvida sobre como os funcionários, especialmente aqueles em contato com estudantes ou interessados, estavam **gerenciando as interações**.

Diante dessa problemática principal, surgiu a necessidade de implementar um software que permitisse uma gestão mais eficiente e centralizada. No entanto, logo encontrariam um **segundo obstáculo**: a maioria das **ferramentas** disponíveis no mercado é excessivamente **caras** para uma instituição de porte médio. Além disso, buscavam uma solução simples e fácil de usar, já que a equipe administrativa estava acostumada a se comunicar pelo WhatsApp Web, ferramenta que, embora amigável, não resolvia o problema de fundo.

Como se isso não bastasse, outro problema importante detectado pela equipe da EDAN era o **processo obsoleto** que tinham para responder às perguntas frequentes. A equipe administrativa precisava copiar e colar **manualmente** textos nos chats do WhatsApp, o que atrasava o fluxo de trabalho e consumia **tempo valioso** que poderia ser usado em outras tarefas.



### CANAL

Os diretores não podiam acessar nem auditar as conversas com estudantes pelo W.Web.



### ORDEM

Crescimento desordenado de chats, consultores e consultas sem gestão centralizada.



### FUNÇÃO E LOGÍSTICA

Respostas manuais e dificuldade para atribuir chats por área ou curso.

## Uma plataforma com sistema multiagente, respostas rápidas e que se adapte às empresas

Com a Whaticket, a instituição EDAN conseguiu ter **a ferramenta que buscavam**. Uma plataforma intuitiva, de custo acessível e com ferramentas que não só resolveram seu problema principal, mas também ofereceram **funções** que facilitaram ainda mais a **gestão da equipe** administrativa e a comunicação.

**Essas soluções-chave não só resolveram o problema principal da EDAN, como também entregaram mais do que eles precisavam.**

### CHATS

Sistema multiagente

Graças ao sistema multiagente da Whaticket, a EDAN pôde **gerenciar todos os números** de WhatsApp da sua equipe em uma **única plataforma**. Isso posteriormente eliminou a necessidade de entregar um dispositivo móvel a cada novo integrante. Agora, toda a equipe pode **administrar** seus chats de forma centralizada e **eficiente**.

### CLAREZA

Visibilidade compartilhada

Os diretores da EDAN agora têm a capacidade de **supervisionar em tempo real** as conversas de toda a equipe. Isso lhes permite ter mais controle e saber em primeira mão como se **responde** e se **interage** com os estudantes e interessados.

## COORDENAÇÃO

Notas privadas

Embora a equipe da EDAN não buscasse ativamente essa funcionalidade, as mensagens internas se tornaram uma ferramenta indispensável para seus **diretores e líderes** de equipe. Agora eles escrevem **instruções** ou notas privadas para seus consultores em uma conversa sem que o cliente possa vê-las. Isso lhes permitiu **orientar sua equipe** em tempo real durante as interações.

## CAMPANHAS

Mensagens em massa

A equipe **adquire créditos** e os utiliza para enviar mensagens em massa, o que lhes permitiu **economizar** uma quantidade significativa de **tempo**.

## AUTOMAÇÃO

Respostas rápidas

Antes, os funcionários precisavam copiar e colar **textos predefinidos** no WhatsApp. Agora, com respostas rápidas, podem **responder na hora** perguntas frequentes sobre programas, dúvidas e mais.

## ORGANIZAÇÃO

Etiquetas

A EDAN agora **organiza e filtra** seus chats de forma muito mais **eficiente**. Utilizam as etiquetas para diferenciar os interessados **conforme o curso** sobre o qual perguntam. Por exemplo, se alguém pede informações sobre o mestrado em finanças, **o chat é etiquetado** como “finanças”, e o mesmo acontece com “administração” ou “RH”, o que lhes permite um acompanhamento ordenado e simples.

## Desafio

**“O problema que tínhamos é que todos tinham um telefone corporativo, mas não sabíamos o que havia nele, porque só quem o usava tinha acesso”**

**Ernesto Caparroz**, EDAN (Diretor de Projetos).

Olá!

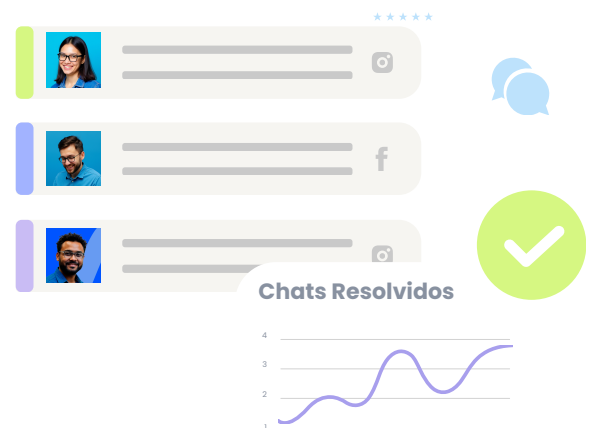


Tudo bem?

## Solução

**“Hoje ninguém da nossa equipe consegue viver sem a Whaticket, porque temos tudo centralizado aqui”**

**Ernesto Caparroz**, EDAN (Diretor de Projetos).



Desde a implementação da Whaticket nas suas operações diárias, a EDAN alcançou resultados significativos:

- A **velocidade de resposta** é mais alta que antes, agora respondem **30% mais** rápido e com mais agilidade, sem copiar e colar nada ou trocar de janela.
- Estão **100% presentes** on-line. Todos os seus serviços já são **100% on-line** pelo WhatsApp: pagamentos, faturamento, emissão de certificados, tudo.

Nas palavras do próprio **Ernesto**, “a Whaticket nos deu uma **visão completa** do que nossa equipe está fazendo e assim podemos **gerenciar o como** vendem”



### CANAL

Supervisão em tempo real de todas as conversas da equipe administrativa.



### ORDEM

Todos os canais e agentes unificados em uma só plataforma.



### FUNÇÃO E LOGÍSTICA

Chats organizados e atribuídos por área, com respostas rápidas e campanhas.



+



[www.whaticket.com](http://www.whaticket.com)