



+



Heco Contabilidade

**Escritório especializado
em profissionais da saúde**

Caso de sucesso



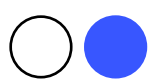
A Heco Contabilidade conseguiu unificar em um único canal oficial o atendimento de seus 21 colaboradores, organizando a comunicação com os clientes graças à simplicidade do Whaticket.

Sobre a Heco Contabilidade

A Heco Contabilidade é um escritório de contabilidade especializado em atender prestadores de serviços médicos. Sua equipe é formada por **21 pessoas, 19 delas usam o Whaticket** para gerenciar a comunicação com os clientes.

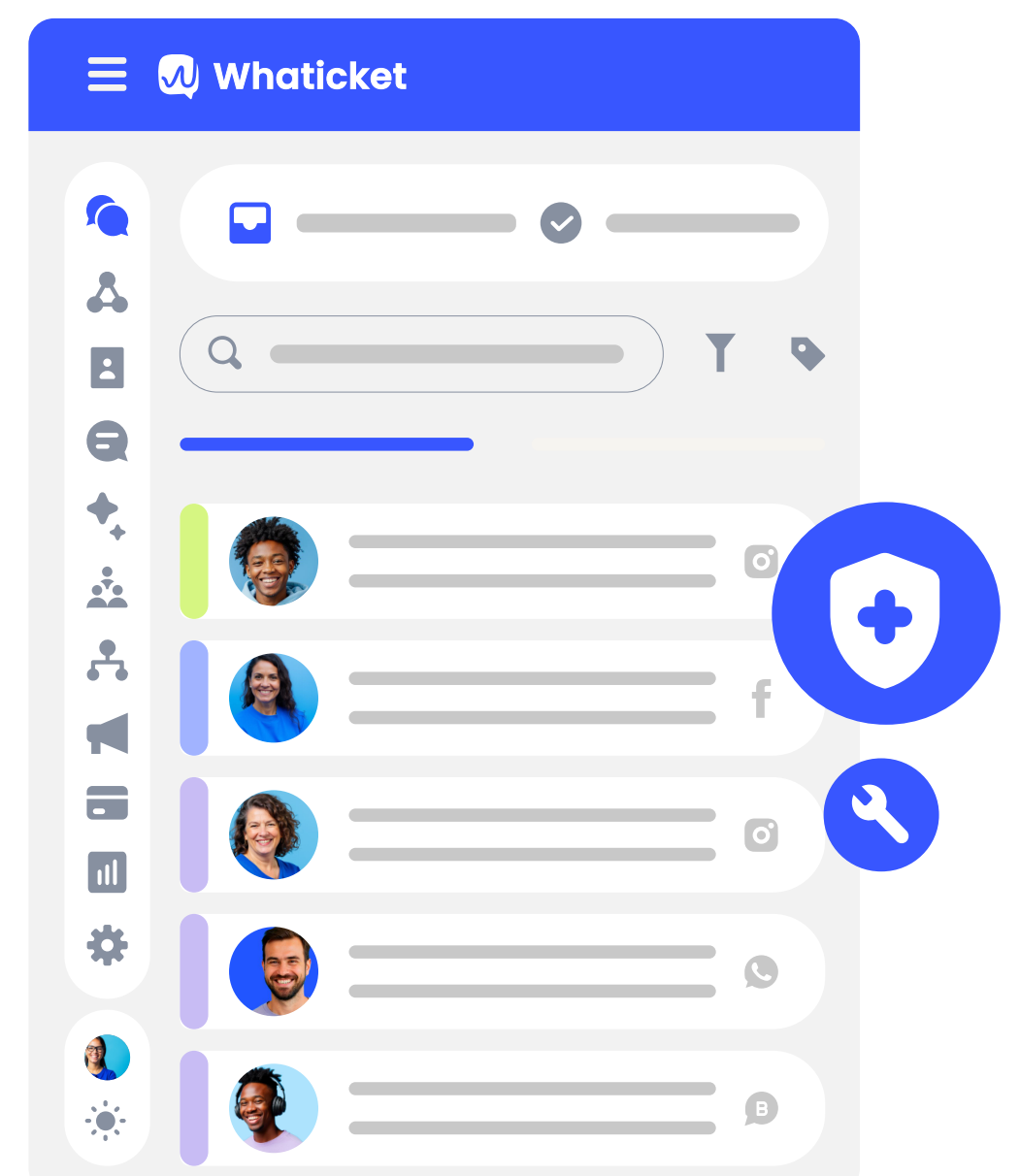
Segundo conta Adriana, a **empresa foi uma das primeiras clientes do Whaticket**, possivelmente a primeira, embora ela não lembre com certeza, ainda na fase de teste da ferramenta, através da relação de confiança com Cássio, que naquele momento estava criando o projeto.

Hoje a empresa **administra, em uma única conta, o atendimento de duas empresas**: o escritório de contabilidade e uma empresa de BPO financeiro.



“Já virou parte da nossa rotina. A gente nem lembra mais como era não ter o Whaticket.”

Adriana Castro, Sócia da Heco Contabilidade



2

Desafío

Seis números, um mesmo cliente confuso

Antes do Whaticket, cada área da Heco Contabilidade; fiscal, contábil, financeiro, imposto de renda, pessoal e legalização, atendia os clientes a partir do seu próprio número de WhatsApp: seis ao todo. Um **mesmo cliente podia receber mensagens de setores diferentes ao mesmo tempo**, sem que ninguém tivesse visibilidade real do que estava sendo conversado.

Além disso, o **WhatsApp Web só permitia uma sessão ativa** por vez: quando um colaborador se conectava, derrubava o acesso dos demais.



Um único canal, com total visibilidade da operação

Com o Whaticket, a Heco Contabilidade **centralizou o atendimento de cada empresa em um único número oficial de WhatsApp, organizado por departamentos**. Um chatbot simples direciona cada conversa para a área correspondente, sem perder o atendimento humano que os clientes valorizam, e cada setor visualiza apenas as conversas sob sua responsabilidade.

MENSAGENS AUTOMÁTICAS

Tempo otimizado

Graças ao direcionamento e à configuração do **chatbot** na Whaticket, a Heco conseguiu **organizar suas conversas sem substituir o atendimento humano**.

COORDENAÇÃO

Equipes organizadas

Distribuir responsabilidades e **organizar os atendimentos por departamentos** trouxe mais clareza para a coordenação da equipe. Agora, **cada setor visualiza apenas as conversas sob sua responsabilidade**, com transferência entre áreas sempre que necessário.

CONTEXTO

Mais visibilidade
para as conversas

Sem **um histórico de conversas e documentos**, a Heco perdia o contexto e não conseguia identificar quais atendimentos já haviam sido concluídos ou respondidos. Com a Whaticket, todas as informações ficam **armazenadas e disponíveis** para qualquer colaborador da equipe.

PROFISSIONALISMO E CREDIBILIDADE

Atendimento

Desde que começou a utilizar a Whaticket, a Heco passou a gerenciar o escritório de contabilidade e a empresa de BPO financeiro **em uma única conta**, transmitindo mais profissionalismo e garantindo que nenhuma conversa fique sem resposta e nenhum cliente sem atendimento.

CLAREZA

Dashboard de atendimentos

Com os recursos de gestão e acompanhamento da Whaticket, a Heco passou a ter uma **visão mais ampla da operação** e de tudo o que acontece em cada conversa. Hoje, a empresa revisa mensalmente **a carga de trabalho por colaborador** e por equipe, garantindo mais clareza na gestão.

Desafio

“Era aquela loucura: o cliente ficava muito confuso, porque muita gente falava com ele ao mesmo tempo, e a gente ficava sem controle do que estava sendo enviado.”

Adriana Castro, Sócia da Heco Contabilidade

Ola!



Como posso ajudar?

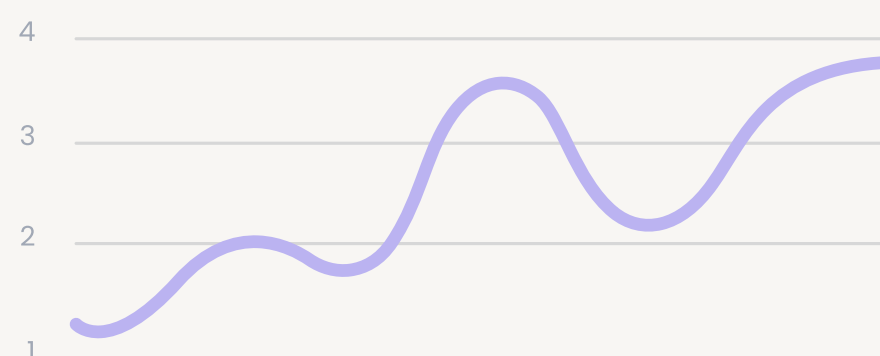
Solução

“Depois do Whaticket, a gente sentiu que consegue fazer a gestão e o acompanhamento das conversas com os clientes. Isso transformou realmente a nossa operação.”

Adriana Castro, Sócia da Heco Contabilidade



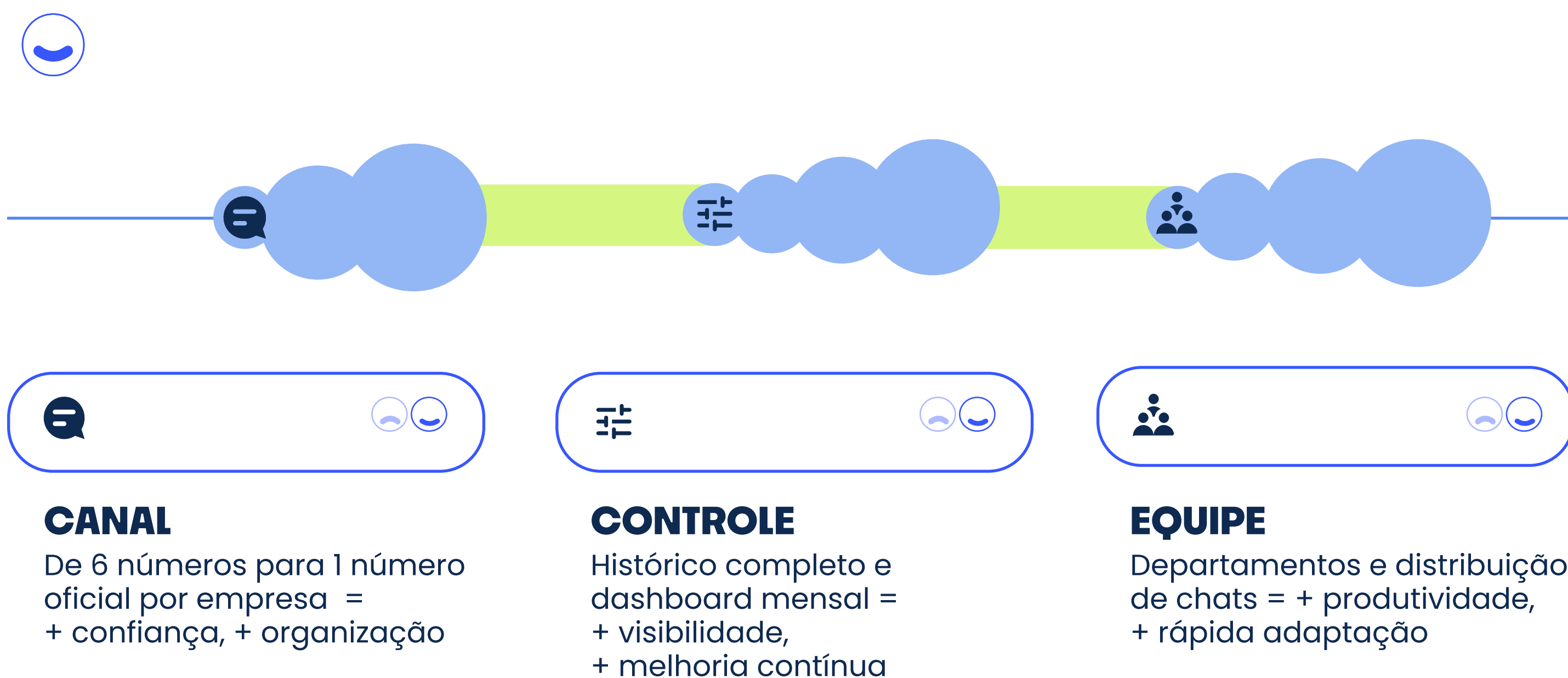
Chats resolvidos



Desde que a Heco Contabilidade adotou o Whaticket, a equipe conquistou:

A centralização em um único canal devolveu à Heco Contabilidade a **visibilidade e o controle da operação**. Adriana revisa mensalmente, pelo dashboard, como o atendimento se distribui entre os colaboradores, para identificar sobrecargas a tempo. Já o cliente sabe que existe um único número oficial para falar com a empresa algo que também traz mais segurança diante da clonagem de números, cada vez mais comum no mercado.

A chegada de novos colaboradores também ficou mais simples: como a experiência é parecida com a de um WhatsApp comum, a equipe já fica operando em poucos dias.





+



www.whaticket.com