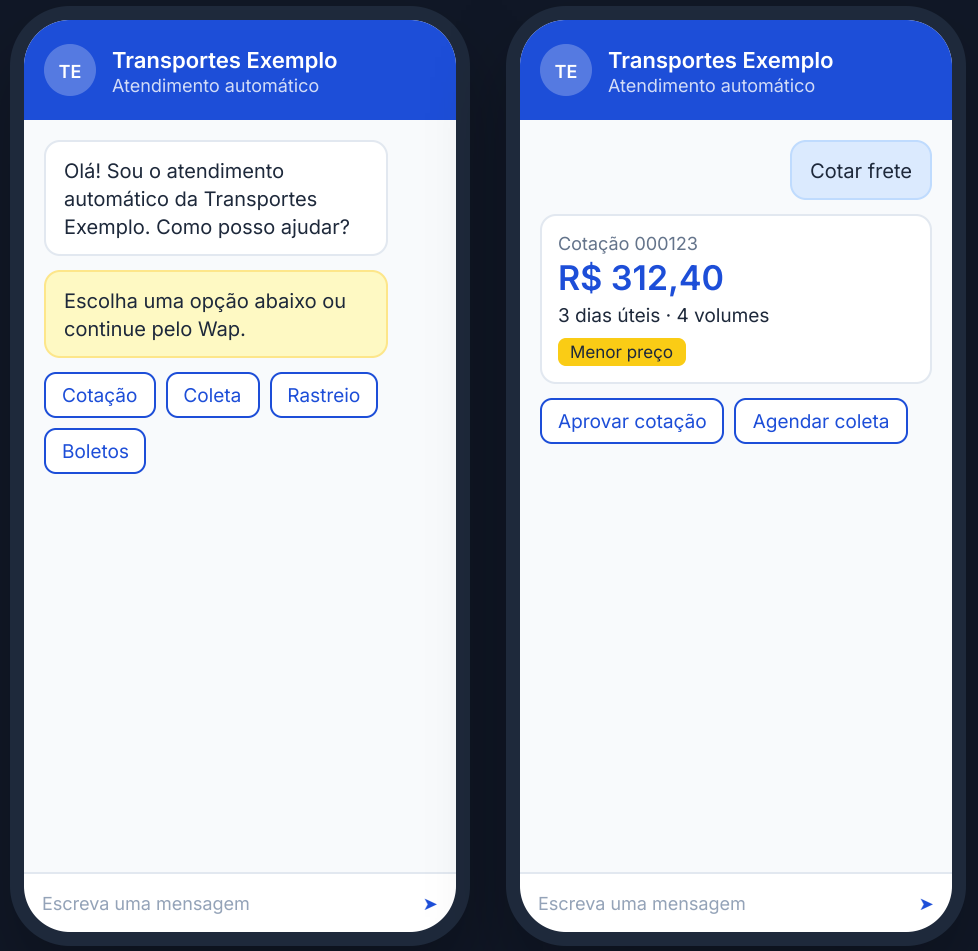
CATÁLOGO DO PRODUTO · NETTCOM

Hub Transportadoras

O atendimento da transportadora num só sistema: **WhatsApp**, **Wap** e **Painel**.

Cotação · Coleta · Rastreio · Boletos · CT-e — com IA e integração ao TMS.



VISÃO GERAL

Três superfícies, um só atendimento

Sua transportadora atende onde o cliente já está, sem perder nada entre um canal e outro.

💬

WhatsApp

O agente conversacional atende onde o cliente já está: menus, perguntas, confirmações e o link do Wap junto.

🌐

Wap

O cliente resolve com formulários, cartões e comprovantes, na cor da transportadora, no celular ou no desktop.

⚙️

Painel

A transportadora configura regras, menus e filas, e atende WhatsApp e Wap numa só tela.

MULTIEMPRESA

Uma plataforma, cada transportadora no seu espaço

Um só sistema no ar. Cada transportadora entra, configura e atende como se fosse dela.

🔗

Endereço próprio

Subdomínio ou domínio da transportadora, com HTTPS automático.

⭐

Marca

Logo e cores no Wap, no login do painel e nos e-mails.

🔐

TMS próprio

Cada uma com o seu domínio e credenciais do SSW, cifrados.

💬

Fullchat e canais

Números de WhatsApp, filas e atendentes separados por empresa.

📋

Regras de negócio

Menus, limites, regiões, mensagens e horários de cada uma.

👥

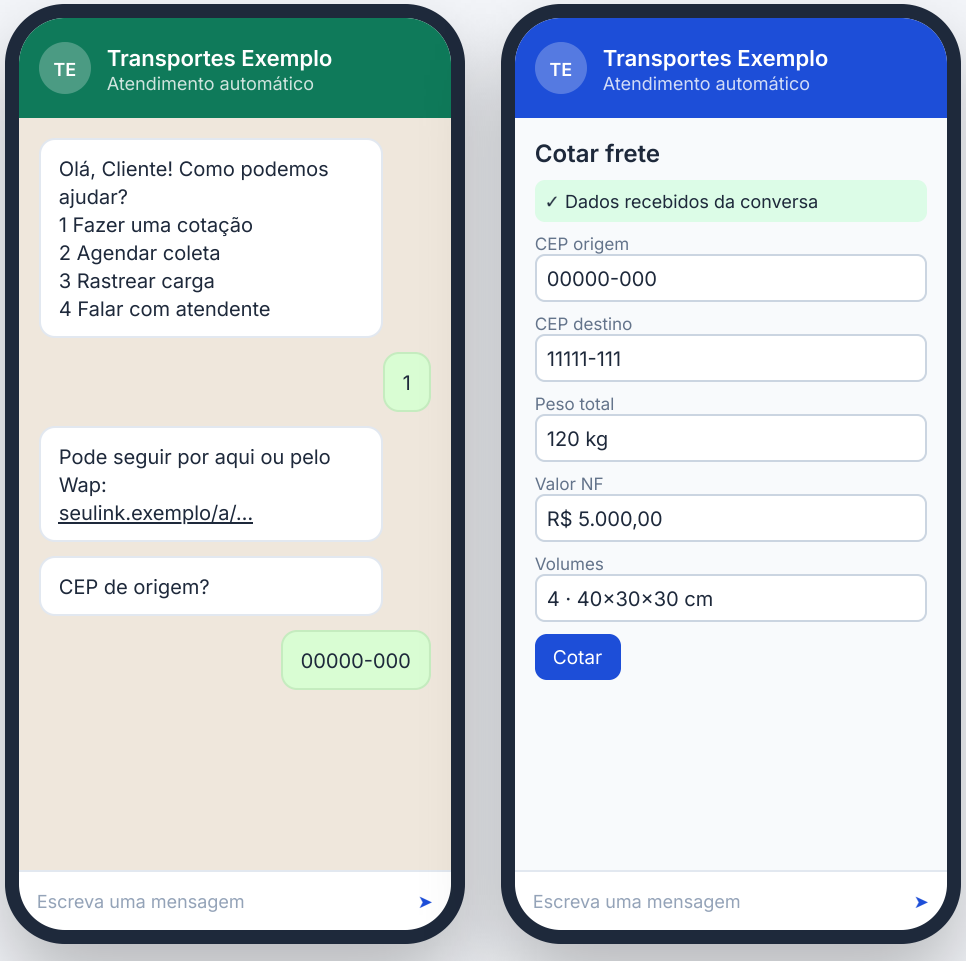
Equipe e acessos

Usuários, papéis e permissões que só enxergam a própria empresa.

JORNADA

Como um atendimento acontece

1. O cliente chama a transportadora no WhatsApp.
2. Escolhe o serviço; o link do Wap vai junto e ele decide onde seguir.
3. No Wap, o que já disse na conversa chega preenchido.
4. Recebe o resultado com os botões do momento.
5. Ao finalizar, o resumo do atendimento volta pelo WhatsApp.

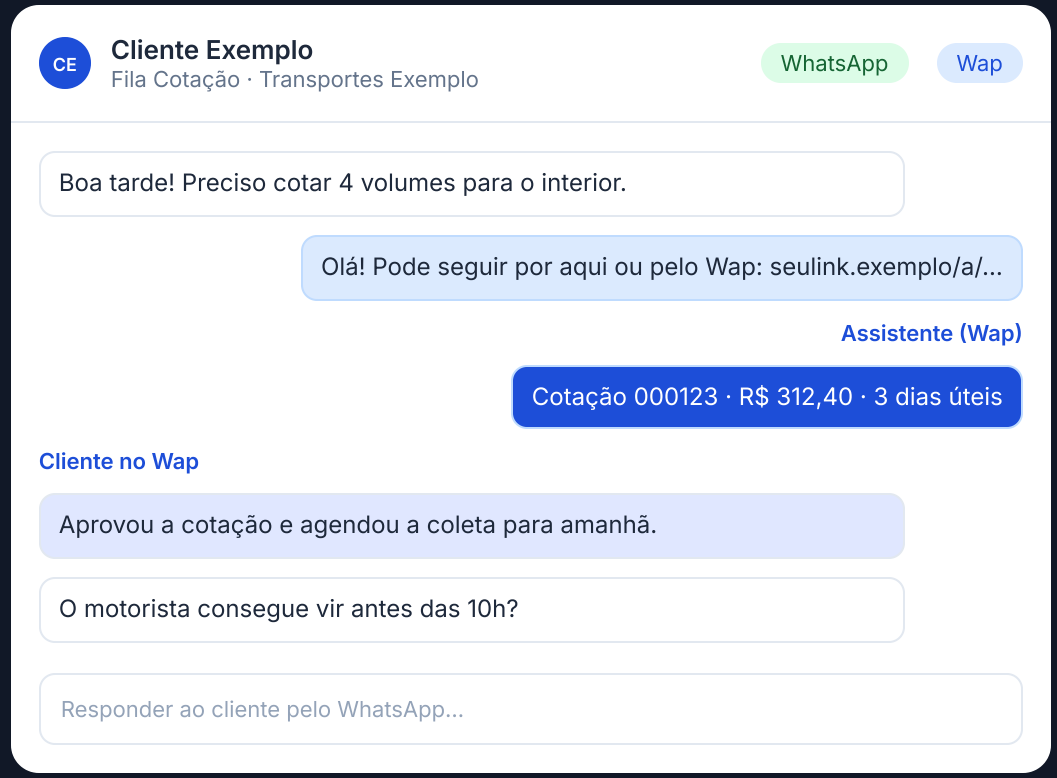


DUALTALK

WhatsApp e Wap na mesma tela

O atendente vê numa conversa só o que o cliente escreve no WhatsApp e o que ele faz no Wap.

- Cotação, aprovação e coleta do Wap entram no ticket
- Assume a conversa sem pedir nada de novo
- Responde pelo mesmo número do WhatsApp



DUALTALK · INTEGRAÇÃO FULLCHAT

Um ticket liga a conversa ao Wap

Cliente
Chama no WhatsApp da transportadora

→

Fullchat
Abre o ticket e avisa o Hub

→

Agente + Wap
Responde e manda o link do ticket

→

Atendente
Vê tudo no painel e assume

Link seguro

Um link por contato, válido 24 horas ou até o ticket encerrar.

Contexto que acompanha

O que foi dito no WhatsApp chega preenchido no Wap, e o Wap volta para o ticket.

Fila certa

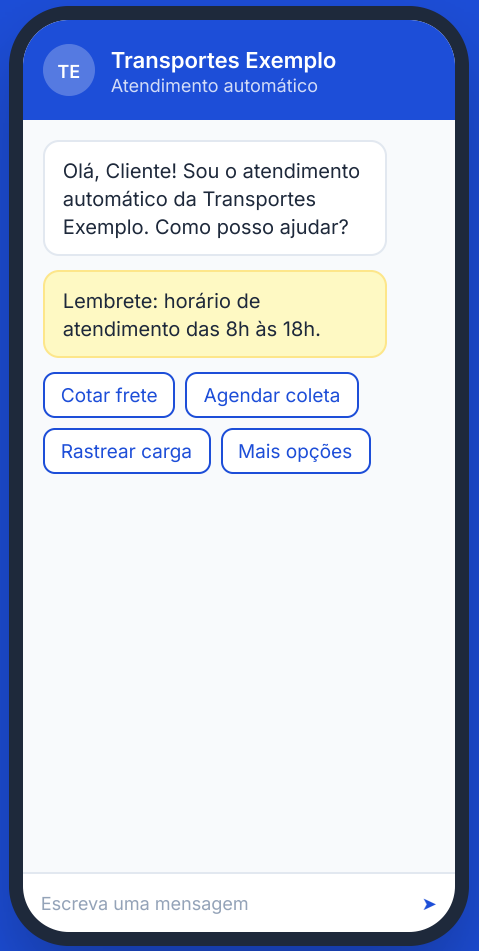
Ao pedir atendente, o ticket muda de fila com o histórico junto.

💰 **Mensagens trocadas no Wap não trafegam pelo WhatsApp: menos mensagens de serviço cobradas e menor custo operacional.**

WAP

Cinco serviços, cada um no seu formato

Serviço	Como aparece
Cotação	Carrossel de ofertas
Coleta	Comprovante
Rastreio	Linha do tempo
Boletos	Lista com download
CT-e	Comprovante + DACTE e XML

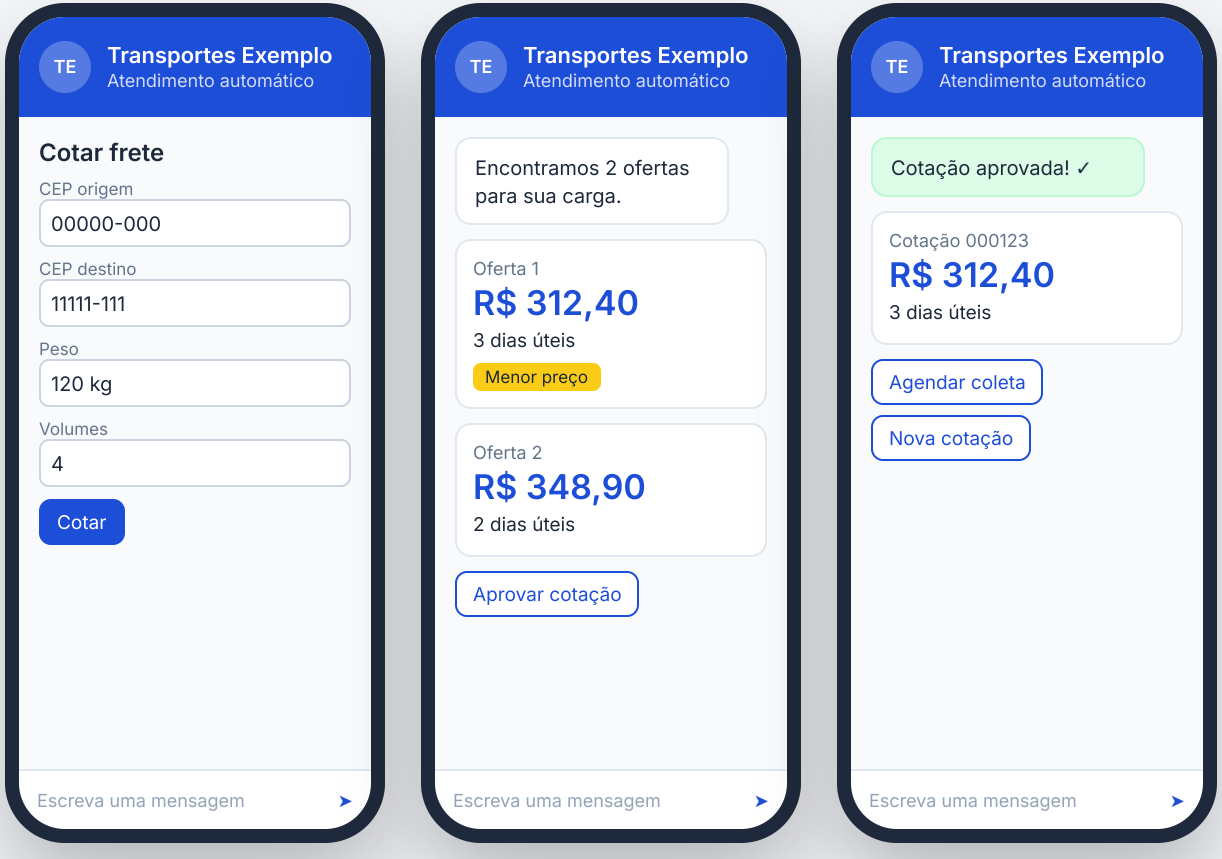


01 · COTAÇÃO

Do pedido à cotação aprovada

O formulário chega com o que o cliente já disse no WhatsApp. Ele confere, recebe as ofertas e aprova com um toque.

- Carga por medidas ou por cubagem
- Ofertas lado a lado, com a de menor preço marcada
- Aprovou: segue direto para a coleta



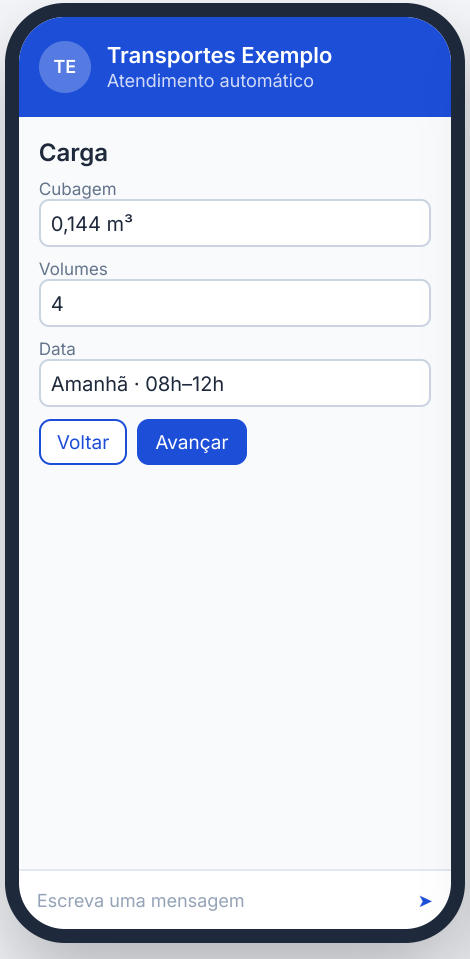
Dados preenchidos | Ofertas | Aprovada

02 · COLETA

Coleta agendada, com comprovante

O cliente informa a carga, escolhe a data e recebe o comprovante com número, janela e endereço.

- Mesmas telas de carga da cotação, inclusive cubagem
- Avisos da transportadora no próprio fluxo
- Depois da coleta, só os botões que fazem sentido



Carga por cubagem



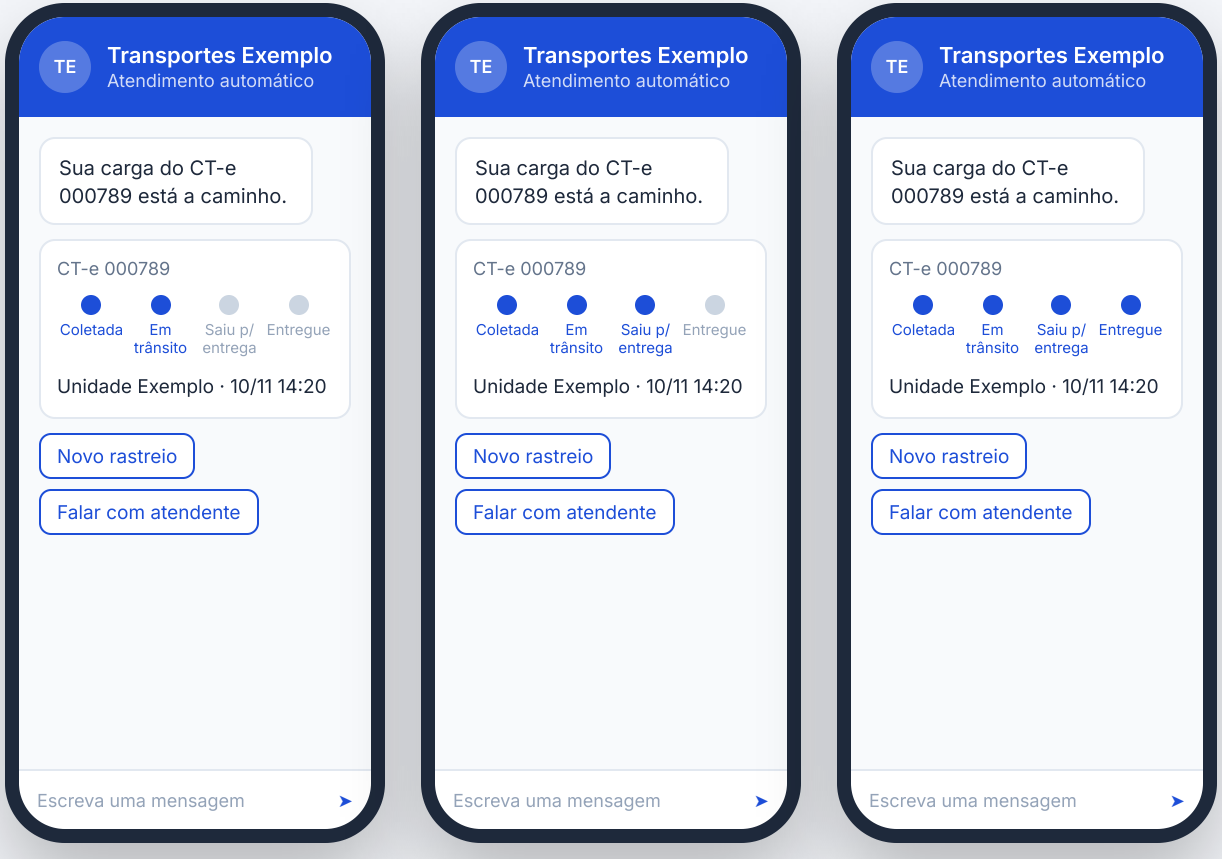
Coleta agendada

03 · RASTREIO

A carga em uma linha do tempo

Pela NF ou pelo CT-e, o cliente vê onde a carga está e quando chega.

- Marcos: coletada, em trânsito, saiu para entrega, entregue
- Movimentações com data e unidade
- Ocorrências no caminho ficam visíveis



Em trânsito | Saiu para entrega | Entregue

04 · BOLETOS

Segunda via sem fila

O cliente informa o CNPJ e recebe a lista de faturas dos últimos 30 dias, com a situação de cada uma e o boleto para baixar.

Em aberto Vencida Paga

Outro CNPJ, falar com atendente ou finalizar ficam a um toque.



05 · CT-E

O documento certo, confirmado antes do download

O Wap consulta a transportadora, mostra o CT-e encontrado e pergunta se é esse. Confirmado, o cliente baixa o que precisa.

- DACTE em destaque
- XML e comprovante ao lado
- “Não é este” para buscar de novo

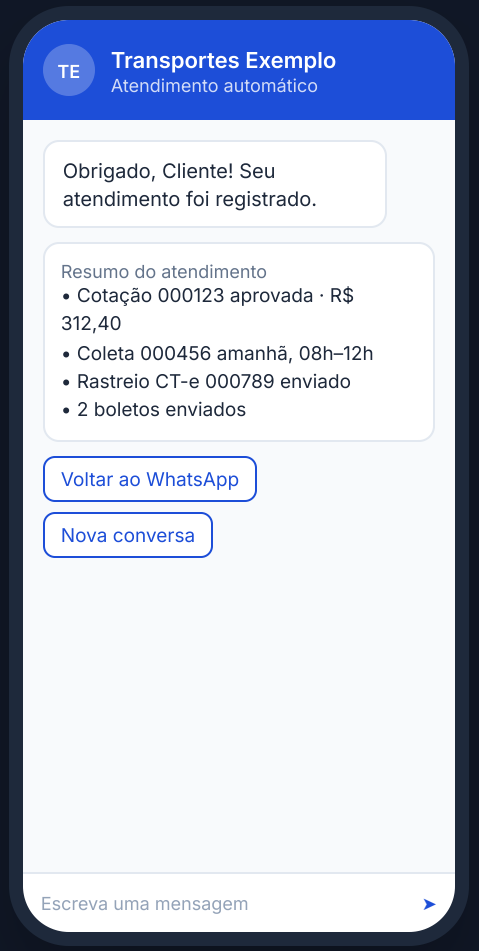


FECHAMENTO DO ATENDIMENTO

Tudo o que foi feito volta para o WhatsApp

Ao finalizar, o cliente recebe no WhatsApp um resumo único do atendimento: cotação aprovada, coleta, rastreio e boletos enviados.

O histórico fica na conversa que ele já usa, e ele pode voltar ao WhatsApp ou começar uma nova conversa.



WHATSAPP

O agente que atende na conversa

Todo serviço do Wap também funciona só pelo WhatsApp, com menus numerados e perguntas uma a uma.

- Resultado numa mensagem, menu em outra; num erro volta só o menu
- Confirmação da coleta por menu: confirmar, corrigir ou cancelar
- Campos que faltam são pedidos numa frase só



WHATSAPP · AGENTE CONVERSACIONAL

IA que ajuda, regra que decide

Sempre ligado

Incisivo

Menus, respostas fixas, transferências por palavra-chave e cada etapa do serviço.

IA

Intérprete

Cumprimenta, entende o que o cliente quis dizer e nunca reescreve o texto da transportadora.

IA

Informativo

Responde dúvidas só com a base de conhecimento e os documentos da empresa.

Time Out: lembretes e encerramento

Áudio, imagem e arquivo

Expediente por fila

Cadastro do cliente pelo CNPJ

PAINEL DA TRANSPORTADORA

A transportadora decide o que o cliente vê

Textos, linhas do cartão e botões de cada momento, com prévia no celular.





PAINEL · MENUS E COLETA

Um clique liga o Wap ao menu

Em cada opção do menu, “Mandar também o link do Wap” faz a conversa seguir com o link junto. Vale para cotação, coleta, rastreio, boleto e CT-e.

A transportadora também monta o resumo da coleta com variáveis — só “Confirmar coleta” grava no sistema da transportadora.



PAINEL · ATENDIMENTO

O Fullchat inteiro dentro do painel

A equipe atende sem trocar de sistema. Quando precisa de gente, o atendimento chega à fila certa — Financeiro, Comercial e outras.

🔍

Tickets

Lista por fila, tags, kanban e funil, com filtros salvos.

💬

Conversa

Texto, áudio, imagem, documento e templates do WhatsApp oficial.

✅

Ações

Aceitar, transferir, resolver e reabrir, com notas e agendamentos.

👥

Chat interno

A equipe conversa entre si sem sair do painel.

📅

Hoje

Atendimentos, tempo médio de espera e de atendimento do dia.

⏱️

Tempo real

Mensagens novas, sino de avisos e monitor da equipe ao vivo.

INTEGRAÇÕES

Ligado ao que a empresa já usa

Tudo configurado em Integrações, no painel, com teste de conexão.

Integração	O que faz
TMS SSW	Cotação, coleta, rastreio, faturas, CT-e e cadastro de clientes
TMS Senior	Em breve
Fullchat	WhatsApp oficial da Meta e não oficial, filas, tickets e métricas
IA	Provedor de IA da Nettcom ou o da própria transportadora
Receita	Dados do CNPJ para cadastrar cliente e transportadora
E-mail	Avisos à equipe, cotação ao cliente e relatório diário
Domínio	Domínio próprio com DNS verificado e HTTPS automático
API pública	REST com chaves, escopos, limite de uso e Swagger
Mapas	Filiais geolocalizadas e busca por proximidade

CATÁLOGO DE FUNCIONALIDADES

Cada transportadora contrata o que usa

Serviços

- Cotação com aprovação
- Coleta
- Rastreio por NF
- Boletos
- CT-e

Marketplace

- Marketplace de transportadoras
- Filiais e proximidade

Wap e WhatsApp

- dualTalk
- Wap
- Link automático
- Agente conversacional
- Regras de negócio
- Time Out
- Tratativas especiais

Painel

- Atendimento nativo
- Dashboard
- Marca
- Domínio próprio
- IA própria
- API e Swagger
- E-mails

SEGURANÇA E ACESSOS

Cada um vê só o que pode

Dados separados por empresa e segredos que nunca saem do servidor.

- **Papéis:** plataforma, administrador e operador da transportadora
- **Permissões** por tela e ação, em Equipe e acessos
- **Credenciais** do TMS e do Fullchat cifradas (AES-256)
- **Sessões** que expiram por inatividade
- **Link do Wap** por contato, válido 24 horas
- **API** com chave por cliente, escopos e auditoria

RESUMO

Um hub, cinco serviços, três superfícies

Cliente

Resolve sozinho, no canal que preferir, a qualquer hora.

Transportadora

Configura tudo sozinha e atende WhatsApp e Wap numa só tela.

Agende uma demonstração

WhatsApp (51) 2500-2664
nettcom.com.br/hub-transportadoras