

Link

BENEFÍCIOS PARA AS ENTIDADES GESTORAS

- Maior eficiência operacional, com redução dos tempos de resposta, processos mais ágeis e diminuição dos custos operacionais e de adaptação tecnológica e regulamentar.
- Tecnologia avançada para automatização do atendimento, acelerando operações e aumentando a eficácia, com integração rápida através de fluxos e boas práticas já validados na operação pelas diversas Entidades Gestoras utilizadoras do serviço.
- Monitorização em tempo real de métricas operacionais, permitindo a melhoria contínua e ajustes rápidos ao serviço.
- Integração total com o AQUAMATRIX®.



1ª edição | 2026

O AQUA LINK

EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Av. da Liberdade, 24, 1250-144 Lisboa

Departamento de Clientes, Produtos e Serviços

+351 213 251 000

e-mail: epalsolutions.epal@adp.pt

EPAL
Grupo Águas de Portugal

customer HUB





AQUA

Serviço permanente de apoio aos utilizadores diretos dos serviços de água, saneamento e resíduos

SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DE CONTACT CENTER

Desenvolvida especificamente para o setor da água, saneamento e resíduos.

Combina **atendimento multicanal** com mecanismos de automatização inteligente, permitindo disponibilizar respostas rápidas, eficientes e consistentes aos utilizadores.

Concebida para proporcionar uma experiência eficaz e eficiente, a solução está alinhada com as necessidades das Entidades Gestoras, promovendo uma interação mais simples e personalizada.

Surge como resposta à crescente necessidade de modernização do atendimento e de harmonização dos processos no setor da água, saneamento e resíduos, contribuindo para uma melhor gestão e para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

BENEFÍCIOS

EXPERIÊNCIA OPERACIONAL COMPROVADA

Baseada na atividade real das diversas Entidades Gestoras subscritoras do serviço, **com processos testados e continuamente melhorados.**

INTEGRAÇÃO TOTAL E RASTREABILIDADE

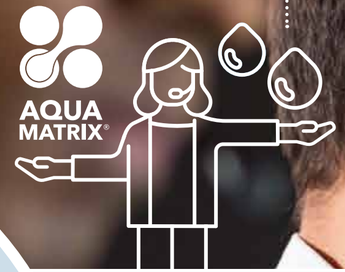
Totalmente integrada com o sistema CRM/ AQUAMATRIX®, com registo automático de dados, garantindo rastreabilidade e a eficiência operacional.

FLEXIBILIDADE E ESCALABILIDADE

Flexível e adaptável a entidades de diferentes dimensões e contextos territoriais.

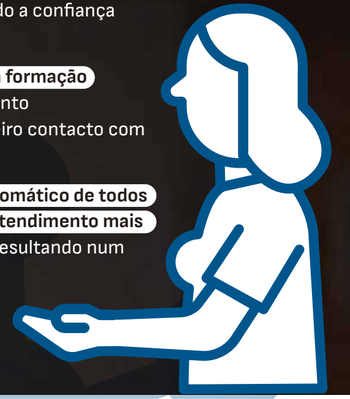
ATENDIMENTO OMNICANAL ESPECIALIZADO

Capaz de combinar tecnologia, atendimento humano especializado e canais digitais.



BENEFÍCIOS PARA OS CLIENTES DAS ENTIDADES GESTORAS

- Oferecemos um **atendimento contínuo, multicanal**, garantindo que os clientes possam entrar em contacto **24 horas por dia, 365 dias por ano**, melhorando a experiência do cliente e aumentando a confiança nas Entidades Gestoras.
- A nossa equipa é composta por **profissionais com formação específica para o setor**, garantindo um atendimento personalizado e fomentando a resolução ao primeiro contacto com respostas mais rápidas e consistentes.
- Maior confiança e transparência, com **registo automático de todos os contactos no AQUAMATRIX®, permitindo um atendimento mais eficaz.** Os clientes sentem-se mais valorizados, resultando num aumento da satisfação do serviço prestado.



SISTEMA DE
ATENDIMENTO INTELIGENTE

O sistema de atendimento inteligente disponibiliza quatro opções de atendimento automático, organizadas por temas e de acordo com a tipologia de assuntos de maior procura pelos clientes. A configuração pode ser customizada de acordo com o processo interno de cada Entidade Gestora.

FATURAÇÃO | Esta opção permite solicitar automaticamente Referências Multibanco, consultar valores em dívida e aderir à Fatura por e-mail e ao Débito Direto

CONTRATOS | A seleção desta opção permite ao cliente obter informação referente à Celebração e/ou Rescisão de Contratos

PROCESSOS DE LIGAÇÃO | Esta opção permite efetuar Pedidos de Vistoria, obter informação referente a Processos ou outras informações relacionadas com o estado dos Processos de Ligação

LEITURAS, FALTAS DE ÁGUA E ROTURAS
Esta opção permite comunicar Leituras (automaticamente), obter informação sobre Faltas de Água (suspensões de abastecimento) e Comunicar Roturas



SISTEMA DE ATENDIMENTO INTELIGENTE

CONTACT CENTER
LINHA DE ATENDIMENTO A CLIENTES

1 FATURAÇÃO	2 CONTRATOS	3 PROCESSOS LIGAÇÃO	4 LEITURA - FALTA DE ÁGUA - ROTURAS	9 OUTROS ASSUNTOS
REFERÊNCIAS MULTIBANCO	COMO CELEBRAR CONTRATO	VISTORIAS		
VALORES EM DÍVIDA	COMO RESCINDIR CONTRATO	PROCESSOS		
ADESÕES FATURA POR E-MAIL DÉBITO DIRETO		OUTROS		

ATENDIMENTO BEM SUCEDIDO → ATENDIMENTO AUTOMÁTICO

INSUCESSO NO ATENDIMENTO → PASSA AO ATENDEDOR

IA

PARA UM SERVIÇO ÁGIL E CUSTOMIZADO

A incorporação de inteligência artificial permite elevar a qualidade e a eficiência do atendimento, tornando-o mais ágil, automatizado e adaptado às necessidades específicas de cada Entidade Gestora. As principais linhas de evolução da solução são:

EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO | Integração progressiva de capacidades de apoio à triagem, análise e gestão de interações, com recurso a tecnologias de inteligência artificial

ABORDAGEM OMNICANAL EM DESENVOLVIMENTO | Evolução para uma experiência integrada e consistente entre os diferentes canais de contacto, assegurando continuidade no acompanhamento das interações e maior conveniência para os utilizadores

SUPORTE AO TRABALHO DOS ATENDEDORES | Disponibilização de mecanismos de apoio à resposta, com base em informação interna e conhecimento setorial, potenciando maior consistência e eficiência

MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE INTERAÇÃO | Avaliação de soluções que permitam interações mais naturais e intuitivas nas diversas fases do contacto, automatizando a resposta e cumprindo os normativos da Entidade Gestora

