



Contact Center

Omnichannel



AVISO LEGAL

Este documento pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber este documento, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nele contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações.

Copyright 2CX. Todos os direitos reservados. Todos os textos, áudios, scripts, campanhas, imagens, gráficos, arquivos, manuscritos, métodos, questionários, formulários, esquemas, planos, sistemas, regras e informações técnicas estão protegidos por direitos autorais e de propriedade industrial, e não podem ser copiados para uso comercial ou distribuição, nem podem ser modificados ou republicados. Para mais informações, acesse: <https://2cx.com.br/politica-de-privacidade/>

INTRODUÇÃO

A 2CX é uma empresa 100% brasileira, pertence ao grupo ABCW, conglomerado que possui em seu rol empresas como a Trabbe.

Nós somos pioneiros no desenvolvimento e fornecimento de CCaaS – Contact Center as a Service, ou seja, uma plataforma de atendimento omnichannel como serviço (hospedada em soluções em nuvem). Também somos especialistas em integrar esta plataforma com tecnologias de computação em nuvem e outras tecnologias e sistemas de mercado. Possuímos como principais parceiros tecnológicos a Intel, Dialogic, Aculab, Khomp, Nuance, Verbio, Microsoft, AWS, Equinix entre outras.

Com uma equipe altamente qualificada e utilizando a mais moderna plataforma de hardware e software disponível, a 2CX tem se destacado no mercado como uma empresa com produtos de alta tecnologia, desenvolvidos sob medida para nossos clientes, utilizando padrões abertos e com arquiteturas escaláveis, fornecidos com serviços de primeira linha para customização, implantação, operação e suporte técnico.

Nosso objetivo SEMPRE é buscar qual a melhor forma de relacionamento da sua empresa com seus usuários, clientes e consumidores, estabelecendo antecipadamente a quatro mãos quais serão as metas de resultado de negócio que deveremos buscar em conjunto, detalhando quais os objetivos de redução de custo, aumento de produtividade e melhoria de qualidade no relacionamento ativo e receptivo.

A equipe da 2CX conta com um grupo selecionado, incluindo especialistas em interatividade de clientes em plataformas eletrônicas tanto no atendimento receptivo como no ativo (usando DTMF ou Reconhecimento de Voz), que faz da 2CX a mais bem preparada fornecedora de serviços em automação do relacionamento a clientes.

A seguir apresentamos e detalhamos cada um dos módulos que compõem o CCaaS da 2CX - solução de atendimento omnichannel em nuvem:

SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL EM NUVEM

1. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- Plataforma Omnichannel integrada e escalável, que centraliza os atendimentos em múltiplos canais.
- Software de Gestão de *Contact Center* e integração entre sistema de telefonia e de automação – CTI.
- Infraestrutura em nuvem redundante para garantir a utilização ininterrupta de serviços.
- Distribuidor Automático de Chamadas – DAC.
- Transbordo para outras filas.
- Anúncios como tempo médio de espera e posição em fila.
- Unidade de Resposta Audível – URA com detecção por DTMF e Reconhecimento de voz:
 - Ativa (gera chamadas);
 - Receptiva (recebe chamadas).
- Discador com tecnologia E.A.R.S. (Enhanced Audio Recognition System): robô de qualificação das ligações ativas (discador) atendidas, derivando para a operação apenas “alô” humano. Efetividade comprovada de até 99% de acerto.
- Sistema aderente a todas as regras de “Não Perturbe”, com ferramentas para configuração de bloqueio por DDD por estado, blacklist, bloqueio global entre outros.
- Assistente Virtual (BOT).
- Gravador de voz (momo e estéreo) e tela.
- Monitoramento de tela dos operadores em tempo real, com escuta online.
- Callback para as chamadas abandonadas.
- Gerenciamento centralizado e proativo visando imediata recuperação de falhas.
- PABX-IP.
- WFM – Work Force Management.
- Configurações através de interface gráfica GUI.
- Manutenção remota.

- Possui mecanismos de proteção aos processos rodando no servidor através da detecção de anomalias do comportamento e contra-ataques de negação de serviço DOS/DDOS. Possui sistema de prevenção de intrusões (IPS) para segurança da rede.
- Plataforma de atendimento Omnichannel híbrida multicanal com (Voz, WebChat, e-mail, SMS, Facebook Messenger, Whatsapp e Telegram) em uma única tela de atendimento, sem a necessidade de instalação de módulos complementares e banco de dados centralizado.
- Permite a todos os agentes, em uma única interface, os atendimentos simultâneos de diferentes usuários, através de robôs ou atendentes humanos nos canais de: voz, URA de atendimento, chat e emails.
- Utiliza tecnologia WEB-RTC.
- Possui softphone próprio, com várias funções parametrizáveis, que permitem aos atendentes efetuarem:
 - .Login e logout
 - Pausar e despausar
 - Receber e efetuar discagens
 - Transferência assistida ou “cega”
 - Conferência
 - Sussurro entre outros.

Tela do Softphone



2. ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS

- A solução permite interconexão com qualquer rede telefônica e/ou PABX existente, utilizando diversas possibilidades de entroncamento e sinalização:
 - ✓ Linhas Analógicas;
 - ✓ Line Side;
 - ✓ E1 Interface G.703 - R2D/MFC-5C ou ISDNPRI (30B+D);
 - ✓ Protocolo SRTP;

- ✓ Gerenciamento via protocolo SNMP;
- ✓ GSM;
- ✓ SS7;
- ✓ Protocolo DHCP;
- Em conformidade com a normativa LGPD – NBR ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação.
- Todos os softwares que contemplam a solução são fornecidos no idioma: português Brasileiro.
- Os troncos digitais estão em conformidade com os padrões definidos pelas práticas da Anatel, permitindo compatibilidade plena entre a operadora e o sistema ofertado.
- Ramais VOIP com as funções de telefonia na tela do atendente
- Criptografia: SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384 eSRTO com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

3. PABX-IP ADMINISTRATIVO

- Facilidade DDR (Discagem Direta à Ramal).
- Configuração de outro PABX - IP de redundância automática e em caso de falha.
- O armazenamento constante de todas as informações da central, de forma que, em caso de pane, todas as funcionalidades programadas na central sejam restituídas imediatamente em novo hardware.
- Módulo de música de espera para todos os ramais licenciados.
- Indicar e implementar os patches de segurança requeridos ou sugeridos para o Sistema proposto durante o período de garantia. Incluindo patches do software do Sistema de Comunicação, banco de dados e sistema operacional.
- Os ramais IP com transparência de facilidades com o SISTEMA que compõem a rede integrada, com no mínimo os seguintes recursos:
 - a) Desvio por ramal ocupado (chamadas internas somente);
 - b) Desvio por ramal ocupado (chamadas externas somente);

- c) Desvio por ramal ocupado (todas as chamadas);
- d) Desvio por não atendimento (chamadas internas somente);
- e) Desvio por não atendimento (chamadas externas somente);
- f) Desvio por não atendimento (todas as chamadas);
- g) Desvio imediato (chamadas internas somente);
- h) Desvio imediato (chamadas externas somente);
- i) Desvio imediato (todas as chamadas);
- j) Sobreposição de desvio;
- k) Programação de retorno da ligação quando o ramal chamado estiver ocupado;
- l) Programação de retorno da ligação quando o ramal chamado não atender;
- m) Chamada de consulta;
- n) Intervenção do supervisor na chamada a qualquer momento durante qualquer ligação, externa ou interna, com um ramal, com possibilidade de apenas ele escutar (carrapato), falar apenas com o ramal do atendente, falar apenas com a ligação externa ou entrar em conferência, ou falar;
- o) Chamada de conferência;
- p) Mínimo de 10 (dez) participantes por conferência, sem restrição quanto a usuário interno ou externo;
- q) Conferências concorrentes;
- r) Transferência de chamada;
- s) Estacionamento de chamada;
- t) Rediscagem do último número discado;
- u) Captura de chamada;
- v) Registro de chamadas não atendidas;
- w) Relatórios de utilização dos ramais.

4. FUNCIONALIDADES DO ATENDIMENTO

Do ponto de vista do atendente, os canais WebChat, SMS, Facebook Messenger, Whatsapp e Telegram são atendidos em grupos de chat de texto, sempre com o mesmo tipo de interface. A solução fornece a conexão para cada um desses canais, deixando transparente para o atendente de onde vem a mensagem.

- Personalização da tela do operador.
- Configuração de vários atendimentos simultâneos, configurável por operador em função do perfil do operador e do tipo de atendimento.
- Controle de usuário e senha para acesso ao sistema baseado em funções (Role-Based Access Control-RBAC) para administrar os diversos níveis de acesso.
- Para cada janela de atendimento de chat o sistema deverá carregar uma instância de CRM na mesma tela da conversa corrente, sem a necessidade de alternar janelas.
- Base de dados de frases /respostas prontas, com mecanismo de busca por palavra-chave ou perguntas / respostas e vínculo de imagem e texto como resposta automatizada.
- Controle de fila de espera de cada usuário.
- Correção gramatical para português Brasileiro, espanhol e inglês.
- Cancelamento de eco e redução de ruído em toda a aplicação.
- Agenda telefônica customizada.
- Transferência do atendimento para outro grupo, operador ou supervisor, mantendo todo o histórico da conversa ao transferir.
- Alertas visuais do cliente que está aguardando há mais tempo.
- Escalonamento de chamadas.
- Comandos rápidos com teclas de atalho ou através do mouse. (ex “Tab” para alternar entre as diferentes salas de atendimento, saltando automaticamente para a sala que está há mais tempo sem resposta);
- Visualização de mensagens recebidas e lidas pelo cliente.
- No FAQ para ajudar os operadores e padronizar as respostas aos clientes, além de texto é possível enviar também imagens aos clientes.
- Transferência de arquivos do cliente para o atendente e vice-versa durante a troca de mensagens do chat.

- As mensagens trocadas durante o atendimento podem ser criptografadas.
- O operador pode consultar o histórico de atendimento de um cliente.
- Ao final do atendimento, a conversa no chat pode ser enviada automaticamente por e-mail para o cliente.
- Interface 100% WEB no lado do operador, dispensando completamente a necessidade de instalação de software client, bastando um Browser incluso no sistema operacional.
- Pesquisa de satisfação automática e sem ação do agente humano ao final de cada atendimento.
- Deixar o próximo cliente passar à frente na fila de espera caso a confirmação de presença na fila não exista para manter ainda mais a possibilidade de contato com o cliente.
- URA de chat cadastrada por grupo para possibilitar o cliente resolver os problemas de forma mais rápida e direta.
- Envio e recebimento de arquivos de mídia (áudios e vídeos) em jpeg, bitmap, doc, xls, pdf, links de páginas da web, imagens, com possibilidade de limitar o tamanho de anexos (configurável).
- Permite o atendimento de chamadas de voz, via WhatsApp Business, diretamente na plataforma de atendimento, otimizando tempo e eficiência.
- Integra o recurso de VideoChat à plataforma de atendimento, possibilitando a comunicação entre cliente e atendente por meio de link compartilhado.
- Códigos de finalização de atendimento com descrição.
- Configuração para habilitar/desabilitar o recebimento de arquivos do cliente. O cliente só poderá enviar arquivos caso o atendente faça essa solicitação. Isso evita consumo desnecessário de espaço e recursos no servidor, fazendo com que apenas os arquivos solicitados sejam recebidos. Esta funcionalidade funciona para todos os canais (Web, WhatsApp, Telegram, Messenger).

5. FUNCIONALIDADES DO ATENDIMENTO EM CHAT PARA A SUPERVISÃO

- Relatórios detalhados via web
- Estatísticas on-line;
- Administração da equipe de operadores

- Monitoria on-line dos atendimentos.
- Pesquisa do Perfil dos Usuários.
- Recuperação dos diálogos por operador, período, etc.
- Bloquear o acesso ao chat para um usuário, incluindo-o na lista negra.
- Word Spotting – Cadastramento de palavras chaves (ex.” fui mal atendido” que, se aparecerem durante o atendimento na web chat, o supervisor é notificado automaticamente para verificar se precisa ou não intervir no atendimento.
- Monitoria da Pesquisa de Satisfação em tempo de atendimento e pós-atendimento com notas do grupo e de cada atendente individual, com alertas na tela de monitoria online em caso de índice abaixo do esperado:
 - Interface 100% WEB no lado do supervisor, dispensando completamente a necessidade de instalação de software client, bastando um Browser incluso no sistema operacional.

6. FUNCIONALIDADES DO ATENDIMENTO EM E-MAIL

- Interface intuitiva, similar às ferramentas mais comuns de e-mail (por exemplo, o Outlook), facilitando o treinamento e diminuindo o tempo de aprendizado.
- Corretor ortográfico na edição dos e-mails.
- Visualização dos últimos e-mails respondidos.
- Opção de excluir mensagens indesejadas (*junk e-mail*), com possibilidade de revisão pelo supervisor, evitando que os agentes de suporte excluam mensagens autênticas.
- Opção para encaminhar mensagens para endereços externos.
- Opção para transferir o atendimento para outro grupo ou operador.
- Leitura e inserção de arquivos anexos.
- Base de dados de frases e respostas prontas (FAQ), com mecanismo de busca por palavra-chave ou pergunta e resposta, aumentando a produtividade.
- Base de dados de contatos pré-cadastrados para facilitar o fluxo de envio e encaminhamento de mensagens.

- O operador pode solicitar a impressão de um e-mail.
- Follow-up de e-mail de forma que os envolvidos sejam notificados automaticamente pelo sistema até que o e-mail seja respondido.
- Edição de e-mail com recursos de formatação (letra, parágrafo, etc.).
- Geração automática de Protocolo de Atendimento e registro do Tipo de Atendimento para fins de gestão da demanda dos atendimentos por e-mail,
- Pesquisa de Satisfação em tempo de atendimento e pós-atendimento.
- Devolução de e-mails não tratados da caixa de entrada do atendente para fila do grupo após a desconexão do atendente para otimizar o tempo de resposta.

7. FUNCIONALIDADES DO ATENDIMENTO EM EMAIL PARA A SUPERVISÃO

- Configuração de SLA por grupo de atendimento.
- Relatório via web (SLA de Email).
- Monitoramento on-line dos Emails (com possibilidade de execução de ações pelo supervisor como transferência de email, exclusão ou Junk Mail).
- Pesquisa de Emails trabalhados.

8. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO; CADASTRO DE CONTATOS DE EMAILS

- O agente pode tabular um resultado para cada atendimento que posteriormente possibilitará o supervisor a buscar os atendimentos por esta tabulação e inclusive acessar relatórios com estas informações.
- Permite cadastrar ajuda *online* para cada um dos tipos de atendimento (Voz, WebChat, e-mail, SMS, Facebook Messenger, Whatsapp e Telegram) na qual o agente pode fazer pesquisa e copiar ou arrastar o texto para o e-mail ou o chat, ou usar para tirar dúvidas durante uma ligação. Esta ajuda *online* permite o cadastro de html e url externas, permitindo ao agente acessar direto da tela uma intranet ou uma página de base de conhecimento.
- Possibilidade de abrir uma aplicação web corporativa, por exemplo: Sistema de RH, etc., dentro da tela do operador de forma que ele tenha todo o atendimento em uma única tela.
- Permite configurar integração com as aplicações do cliente e com o canal RCS (Rich Communication Services) possibilitando o *pop-up* dos dados (aparecimento da tela preenchida sem ação do agente) com as informações do usuário.

- Possui API para integração com Salesforce.
- Permite o compartilhamento de tela e da navegação conjunta.
- Habilitação da Pesquisa de Satisfação Automática do usuário pós-atendimento para o telefone e para web chat.
- Elaboração e configuração de *script* de atendimento a ser seguido pelo operador através da própria interface de atendimento do VOS Center.
- Interface de monitoria, que possibilite pesquisar os e-mails:
 - ✓ que estão na fila;
 - ✓ marcados como deletados;
 - ✓ transferidos para o junk mail;
 - ✓ respondidos.
- Todos os e-mails possuem registro de um histórico com as informações:
 - ✓ Data e Hora de chegada;
 - ✓ Data e Hora de atribuição a um operador;
 - ✓ Data e hora do envio da resposta.
- Permite ao supervisor alterar o status dos e-mails e inclusive transferi-lo para outro atendente ou grupo de atendimento.

9. POSSIBILIDADES DE INTEGRAÇÕES:

- *WebService via SOAP e REST.*
- Permite integração com LDAP Server para contatos;
- Controle de usuário e senha para acesso ao sistema e autenticação de usuários e segurança via LDAP.
- Banco de dados SQL Server, Oracle, MySQL, Postgres.
- Web: http, post, get.
- TCP-IP.
- *MainFrame*: através de emulação de tela, TCP/IP ou web servisse.
- OCX , DLLs ou applets JAVA – normalmente utilizado nos Sistema de Front-End e/ou Sistema de CRM.

- PABXs – Line side, ISDN, VOIP, Analógico, R2, SS7.
- Gateway para interligação da Plataforma de Atendimento em Cloud com o ambiente da CONTRATANTE.
- Integração com o banco de dados da CONTRATANTE para a busca por informações.

10. PORTAS DE TRONCO DE CELULAR (GSM)

Os Equipamentos utilizados no PABX - IP/URA possibilitam instalação de interfaces de entroncamento com telefonia móvel, conforme especificação nos itens a seguir:

- Quad-band EGSM 850/900/1800/1900 Mhz compatível com a rede GSM em funcionamento no Brasil;
- Recurso de envio de SMS, mesmo durante uma ligação;
- Compatível com serviços suplementares da rede GSM (CLIP, CLIR, USSD);
- Detecção de DTMF via hardware;
- As portas de entroncamento de celular poderão ser fornecidas em equipamento externo ao PABX - IP, desde que o mesmo obedeça às especificações abaixo:
 - ✓ Ser no padrão para instalação em Rack de 19”;
 - ✓ Fonte redundante automática BIVOLT 100 V ~ 240 V;
 - ✓ Acompanhado de todos os acessórios trilhos, necessários à instalação no rack;
 - ✓ Capacidade de instalação de pelo menos 8 (oito) interfaces de celular;
 - ✓ Modular, devendo ser expansível a até 12 chips por equipamento.
 - ✓ Comunicação por meio de protocolo SIP, sendo vedada soluções com portas digitais ou analógicas;
 - ✓ Todas as licenças adicionais para o equipamento externo serão incluídas na solução.

11. CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA):

- Criar menus dinâmicos para o autoatendimento do cliente.
- Armazenar versões anteriores de configurações anteriores da URA.
- Agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- Vocaliza numerais e valores em moeda, nacional e estrangeira, concatenando adequadamente as

unidades, dezenas, centenas, milhares... milhões, sem a necessidade de utilizar recursos TTS.

- Armazena frases digitalizadas em formato de alta qualidade ADPCM, PCM ou WAVE.
- Permite o envio de fax na mesma ligação.
- Permite os dígitos à medida que forem sendo digitados e, no caso de senhas, emitir um bip sinalizando a recepção do DTMF.
- Possui recurso “Force-play”, onde o usuário é obrigado a ouvir toda a mensagem até o seu final.
- Roda em 100% dos canais de entrada.
- Possui suporte aos seguintes Codec de áudio: AMR, G.729 a/b/ab, G.723, G711A, G711u.
- Realiza *Transcode* de áudio para os CODECs suportados;
- Possui recursos para integração com sistemas de terceiro através de *socket*.
- Permite integração completa CTI.
- Os relatórios apresentados em tela, impresso, armazenado em arquivo e exportado, para os formatos html, PDF, CSV, XLS e txt;
- Permite ao administrador do ambiente de *Contact Center* executar as seguintes funções descritas abaixo:
 - ✓ Modificar a árvore de menus;
 - ✓ Ativar ou desativar opções;
 - ✓ Modificar o horário de atendimento;
 - ✓ Marcar datas de feriado e finais de semana;
 - ✓ Vocalizar datas em vários formatos como dd/mm, dd/mm/aaaa, dd/mm/aa, mm/aa, sem a necessidade de utilizar recursos TTS;
 - ✓ Blacklist para bloqueio de chamadores;
 - ✓ Whitelist para priorização de chamadores;
- Possibilita ao usuário do serviço discar um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros). Podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas ao mainframe, via socket, por meio de protocolo definido pela

Empresa;

- Permite acesso remoto às tarefas de operação / configuração / supervisão, a partir de qualquer máquina que esteja na rede da plataforma.
- Ao atender a uma ligação, dirige o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.
- Criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- Emissão de relatórios estatísticos referentes a um período, contendo no mínimo:
 - ✓ Quantidade de chamadas atendidas na URA por opção;
 - ✓ Quantidade de chamadas atendidas por aplicação de URA;
 - ✓ Relatório de tempo de ocupação dos canais;
 - ✓ Quantidade de chamadas;
 - ✓ Relatórios de tráfego;
 - ✓ Relatórios com informações por tipo de chamada recebida;
 - ✓ Relatórios por opções de URA, estratificados por data, hora e qualquer outra variável da chamada;
 - ✓ Chamadas totais, atendidas, retidas na URA e transferidas;
- Duração média das chamadas;
- Definição do tempo de espera na fila que será informada ao cliente;
- Apresenta mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deverá ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- Dispositivo de manutenção remota.
- Recurso *cut thru e barge-in*, ou seja, quando for detectada uma discagem ou fala do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.
- Permite que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- Facilidades de integração mínimas: envio de FAX, transferência para serviço DAC, transferência para

ramal e sincronismo de tela.

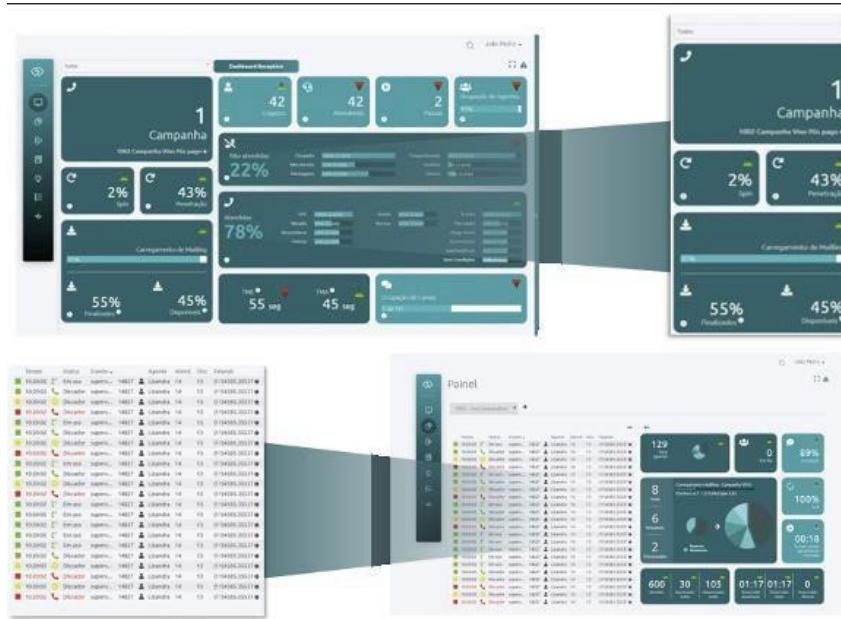
- Compatibilidade e capacidade de interagir via TCP-IP Socket, webservice e com o banco de dados relacional, por meio de consultas SQL.
- Recursos de Reconhecimento de Voz e TTS (Text to Speech) em todos os canais, em tempo real e em português do Brasil, inglês e espanhol, compatíveis com o padrão de mercado.
- Atendimento eletrônico aos chamadores, solicitando sua identificação e/ou senha, quando necessário;
- Navegação através de discagem ou de reconhecimento de voz;
- Utilização de IA (Inteligência Artificial) Cognitiva e Generativa e PLN (Processamento de Linguagem Natural);
- Callback inteligente para não perder o cliente na fila ou quando a ligação é interrompida;
- URA receptiva ou ativa;
- Integração omnichannel com outros canais de atendimento (SMS, WebChat, Whatsapp, Messenger, Telegram);
- Busca e/ou armazenamento de informações em quaisquer bases de dados, através de quaisquer métodos;
- Integração com sistemas de mercado como Salesforce, Zendesk, Nectar, Intersic, MDA, Conductor;
- Integração com sistemas e CRMs: contemplar no mínimo 3 integrações
- Armazenamento de frases digitalizadas ou uso de Text-to-Speech;
- Controle de todas as chamadas através da geração de logs e CDRs;
- Relatórios e estatísticas diversas;
- Call detail com estatística de navegação de cada ponto de interação da URA;
- Dashboards de navegação e de resultados de negócios construídos sob medida;
- Envio e recebimento de fax, na mesma ligação, com a possibilidade de visualização e impressão dele através do site;
- Ferramenta “user-friendly” para desenvolvimento de aplicações permitindo a alteração e geração de scripts;
- Transferência sincronizada, de voz e dados (ligação e tela), também conhecida como “screen-pop”,

para o atendente e/ou grupos quando o chamador solicita atendimento pessoal;

- PCI Compliance quando tratando dados sigilosos dos clientes.

12. PAINEL DE GESTÃO DE VOZ

- **Chamadas:** podemos acompanhar a volumetria de ligações atendidas e discadas durante o dia, e as que obtiveram sucesso.
- **Volumetria de Agentes:** podemos acompanhar a volumetria de agentes logados e em pausa no momento.
- **Mailing:** Acompanhar efetividade e velocidade do mailing.
- **Fila de Espera:** É possível acompanhar os clientes em fila de espera.
- **Abandonos:** Acompanhar volumetria de abandonos gerados na fila de espera.
- **Pausas:** Por meio do painel, é possível acionar e acompanhar as pausas dos agentes.
- **Mensagens:** Por meio do painel, é possível disparar mensagens via chat para os agentes em três níveis: mensagens para todos os agentes logados; mensagens para um grupo de agentes alocados a uma fila ou para um agente em específico.
- **Discador:** Ligar ou desligar o discador de forma geral ou por fila.
- **Bloqueio de DDD:** É possível ativar o bloqueio de DDD, no qual poderá fazer a configuração em Administração > Telefonia > Bloqueio de DDD por horário.



13. MENSAGENS DA ÁRVORE DA URA

- As mensagens de voz específicas previamente gravadas, sem que haja necessidade de utilização de licenças de TTS, que servirão para inserção na árvore da URA para que se permita o atendimento

inicial.

- Possui mensagens previamente gravadas com possibilidade de personalização através da sintetização do nome do cliente, quando identificado automaticamente pelo Ura, através do número do telefone. As mensagens podem ser aplicadas mesmo quando há atendente disponível. Estas mensagens são carregadas pelo supervisor.
 - ✓ São fornecidas pelo menos 500 mensagens pré-gravadas;
- Aplicação de mensagens de tempo de espera estimado, posição na fila e de conforto (aplicadas periodicamente enquanto o cliente estiver na fila)
- O texto da fraseologia para as mensagens será fornecido pelo CONTRATANTE após a assinatura do contrato;
- O texto e a gravação deverão ser feitos preferencialmente em voz feminina, ficando a critério do CONTRATANTE a escolha do uso de voz masculina se a mesma entender necessário.
- A 2CX possui recursos próprios de estúdio, isso para realização de trabalhos de gravação, edição e validação dos áudios gerados.
- A 2CX gera e mantem atualizada toda a documentação de árvore de navegação da URA com informações como, histórico das atualizações; pontos de controle de integração no detalhe com itens de entrada e itens de retornos do componente de integração.

14. RECURSOS DO DAC-DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS

- Integrado à Central do contratante de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado.
- Chamada roteada por meio de critérios como o dia da semana, a(s) hora(s) de um dia ou para um determinado grupo de agentes baseado em suas habilidades, bem como pela identificação da origem da chamada (região ou número), inclusive para dias não úteis.
- Apresenta processos de supervisão e relatórios de forma *online* e histórica. Os dados históricos (textos e áudios) do sistema são armazenados em um banco de dados em nuvem.
- Permite a formação de até 200 (duzentos) grupos de Posições de Atendimento – PAs. Cada grupo pode atender a um ou mais números de acesso distintos.
- Permite a configuração de, pelo menos, 100 (cem) números de acessos distintos (0800, 4000, etc.).

- Permite a criação de grupos de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso destes estarem sobrecarregados.
- Permite configurar grupos de transbordo em realtime.
- Possui um algoritmo para distribuição automática das chamadas com base no: tempo livre do atendente, sequencial, simultâneo e ponderado.
- Possibilita a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre agentes e usuários e de mensagens deixadas pelos usuários. São gravadas eletronicamente e diariamente, todas as chamadas atendidas por agente.
- Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas, para controle das mesmas, com emissão de relatórios mensais.
- Permite a transferência da preferência de atendimento das PAs para a URA, por meio de dispositivo eletrônico programado, disponível para os agentes.
- Permite que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- Facilidade de telefonia IP, com sistema de acesso remoto nas dependências da CONTRATANTE, com disponibilidade de informações *online* das chamadas e, também, um ramal remoto IP do DAC.

15. DISCADOR AUTOMATIZADO

- O sistema discador é utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado por software, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente.
- O sistema discador contempla 3 formas de trabalho:
 - a) **Preview:** o atendente escolhe uma ficha, analisa os dados do cliente e então solicita a discagem manualmente. Caso não obtenha sucesso no contato, inicia o processo novamente.
 - b) **Power:** para cada atendente livre o administrador pode configurar quantas chamadas deverão ser geradas a fim de conseguir uma ligação com sucesso. A chamada apenas é conectada ao atendente após ter sido atendida e o “script” eletrônico ter sido executado com sucesso. Pode ser definido neste script que a única coisa a ser feita é a transferência direta para o atendente quando for uma pessoa que atender ou então pode ser elaborado uma sofisticada aplicação para interação (URA ATIVA), conforme descrito acima.
 - c) **Predictive :** o através de algoritmo próprio o sistema calcula estatisticamente os dados das ligações e realiza as discagens a fim de que os atendentes se mantenham o maior tempo possível falando com clientes. Este modo é mais indicado quando a operação possui uma quantidade razoável de

atendentes e o TMA médio entre os operadores não possui uma diferença muito grande. A chamada apenas é conectada ao atendente após ter sido atendida e o “script” eletrônico ter sido executado com sucesso. Pode ser definido neste script que a única coisa a ser feita é a transferência direta para o atendente quando for uma pessoa que atender ou então pode ser elaborado uma sofisticada aplicação para interação (URA ATIVA), conforme descrito acima.

e) **Progressivo:** O discador realiza as chamadas e quando é atendida, faz a transferência para o agente disponível, reduzindo as chances de abandono;

d) **URA ativa ou reversa:** discador transfere a chamada para uma URA (que pode dar a opção de transferir para um agente) ou simplesmente reproduzir um áudio;

f) **Opções de discagem automática;** verificação de caixa postal; verificação de alô humano; interação com cliente por voz e/ou por digitação; tomadas de decisão automatizadas; jornada híbrida (humano + robô);

- Opções de discagem automática; verificação de caixa postal; verificação de alô humano; interação com cliente por voz e/ou por digitação; tomadas de decisão automatizadas; jornada híbrida (humano + robô);
- Modo de operação “Blended” (receptivo e ativo), opção onde o discador faz o balanceamento das chamadas de acordo com o volume de ligações receptivas, no intuito de minimizar as chances de fila das ligações, tanto ativa quanto receptiva, com suporte para atender diversos canais simultaneamente.
- Calcula o recurso PA antes da geração da chamada, buscando garantir a conversação por parte da PA na chamada gerada.
- Permite a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuada no DAC.
- Na geração da chamada por meio do Discador, a PA recebe um dado associado à chamada gerada, com a informação de qual campanha está associada na chamada.
- Criação e gestão de campanhas de discagem ativa com classificação de chamadas, e totalmente integrada ao mecanismo de roteamento da plataforma;
- Criar e gerenciar enquetes.
- Disponibilizar interface amigável, para possibilitar o acompanhamento e gerenciamento das campanhas pelo supervisor do DAC, em ambiente WEB. podendo estabelecer:
 - ✓ Modos de discagem priorizando: Varrer ficha nova, varrer todo o mailing, reagendadas
 - ✓ Regras de renitências;

- ✓ Filtragem de mailing decorrente de dados de tabulação;
- ✓ Estratégias de discagem em função das regras de negócio
- ✓ Gerenciamento de grupos de clientes/lista de transmissão;
- Na geração da campanha, o número de tentativas de chamadas e o intervalo entre as tentativas deve ser parametrizado, podendo haver alteração na quantidade de tentativas de acordo com os critérios do CONTRATANTE.
- O número de tentativas de chamadas deve permitir as seguintes configurações:
 - ✓ por registro e por telefone, considerando que um único registro poderá possuir até três tipos de telefones (comercial, residencial e celular) e no processo de discagem poderá haver a troca do telefone em função de cada tipo de resultado.
 - ✓ por ocorrência (ocupado, não atende, caixa postal, reagendamento, etc.).
 - ✓ por tipo de telefone (comercial, residencial e celular).
- O intervalo de tentativas de chamadas permite as seguintes configurações:
 - ✓ Configuração do intervalo entre as tentativas de discagem por registro.
 - ✓ o Configuração do intervalo entre as tentativas de discagem por ocorrência (ocupado, não atende, caixa postal, reagendamento etc.).
 - ✓ Configuração do intervalo entre tentativas de discagem por tipo de telefone, respeitando os horários definidos para cada tipo, relacionados com o número de tentativas por registro e ocorrência (ocupado, não atende, caixa postal, reagendamento etc.).
- Os parâmetros das tentativas de discagem, e dos intervalos de tentativas valem automaticamente, assim que os novos parâmetros forem salvos, mesmo com a campanha em execução
- O sistema permite a inclusão de novas campanhas com geração automática de relatórios.
- Quando não houver agentes disponíveis, a plataforma coloca o cliente em fila de espera, ouvindo mensagens previamente gravadas, conforme orientação do CONTRATANTE.

- Capaz de receber os faxes diretamente no ramal do agente, converter em um arquivo PDF ou TIFF e transmitir para a caixa de e-mail dele.
- Implementa o recebimento de fax para cada número DDR associado a um e-mail, de forma a permitir que cada um dos ramais configurados receba faxes em e-mails distintos.

16. SOFTWARE DO SUPERVISOR E MONITOR

O *Software do Supervisor e Monitor* é a ferramenta essencial para o desenvolvimento das atribuições da supervisão e monitoração e possui os seguintes recursos:

- Gerenciar o fluxo de atendimento de todos os canais do Contac Center
- Ativar e desativar a posição de supervisão.
- Enviar mensagens de teste para o software da operação.
- Consultar e criar agentes, editar e gerenciar operadores de atendimento operacional;
- Visualizar em interface gráfica acessada via navegador (browser ou desktop) destinada à supervisão *online* das Posições de Atendimento, sendo esta interface destinada aos administradores do sistema e supervisores do DAC.
- Criar e gerenciar em Real Time códigos de finalização, alertas e regras para notificações segundo limites estabelecidos pelos indicadores.
- Para um grupo definido o supervisor visualiza, em interface gráfica, o número e o estado das PAs conectadas, o total das chamadas e o tempo máximo em fila, a quantidade de chamadas atendidas / bloqueadas / transbordadas / abandonadas, a porcentagem destas em relação ao total de chamadas e o tempo médio de cada tipo de chamada.
- Visualiza a quantidade de PAs, cadastradas no sistema, que estão logadas/não logadas no momento.
- Avalia, por meio de interface gráfica, os parâmetros de desempenho de atendimento dos agentes e departamentos
- Permite associar calendário com feriados, fim de semana e datas específicas.
- A janela principal do aplicativo da supervisora apresenta, os seguintes tópicos: usuário e a data e hora em que ele efetuou o LOGIN, grupo supervisionado, posições disponíveis e menu para configurações e cadastros.
- Estatística e dados instantâneos de ocupação de cada grupo de atendimento, e filas de espera por

atendimento e quantidade de acessos.

- Permite visualização pela Supervisão:
 - ✓ Total - Número total de agentes cadastrados na base de dados do sistema;
 - ✓ Logados - Quantidade de agentes “logados” em dado instante;
 - ✓ Livres - Quantidade de agentes “logados” que estão livres, aptos a receberem chamadas;
 - ✓ Ausentes - Quantidade de agentes “logados” que não estão aptos a receber ligações;
 - ✓ Fila - Quantidade de ligações que estão aguardando atendimento em uma fila de espera;
 - ✓ Em atendimento – Ligações que entraram para a Central de Serviços pelo grupo de atendimento / campanha, ou seja, que foram roteadas pelo *sistema* para um dos agentes e que continuam em curso;
 - ✓ Media - Media de duração das Chamadas;
- Funcionalidade de monitoração, possibilitando ao supervisor entrar em monitoria com qualquer ligação estabelecida, através da mesma interface utilizado pelo agente, com recursos adicionais O próprio supervisor poderá escolher entre:
 - ✓ Somente escutar o diálogo;
 - ✓ Falar somente com o atendente, sem o cliente escutar;
 - ✓ Entrar em conferência com o atendente e o cliente;
 - ✓ Visualizar a tela do atendente em tempo real sem que ele perceba que houve uma conexão remota;
 - ✓ Visualizar a análise de linha de tempo de cada interação;
- O módulo de supervisão permite ou disponibiliza as seguintes funcionalidades:
 - ✓ Monitoramento em tempo real de todos os atendimentos em andamento, permitindo a verificação do status do canal de atendimento e dos agentes;
 - ✓ Monitoramento de todos os canais de interação com o cliente (Voz, WebChat, e-mail, SMS, Facebook Messenger, Whatsapp e Telegram) de forma simultânea, monitoramento por grupo e por tipos de atendimento;
 - ✓ Organizar e customizar os campos da tela para facilitar o monitoramento;

- ✓ Consulta de histórico entre atendente e cliente;
- ✓ Relatórios detalhados via web;
- ✓ Estatísticas *online*;
- ✓ Administração da equipe de operadores e, efetuar LOGIN e LOGOUT de operadores;
- ✓ Monitorar *online* os e-mails / chats / ligações;
- ✓ Status de cada um dos agentes, por grupo: livre esperando uma ligação, atendendo, transferindo, consultando, em intervalo, não disponível, discando, em ligação outbound, etc.
- ✓ Visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e suporte para isolamento de problemas;
- ✓ Visualizar o tempo de atendimento de cada agente e priorizar as chamadas que serão entregues a eles;
- ✓ Visualizar o tamanho da fila e quantidade de recados, por grupo e total. Na fila, o supervisor pode visualizar as informações do chamador, tais como, código do cliente, dígitos discados na URA, nome abreviado, etc;
- ✓ Visualizar o tempo médio da fila: informa o tempo médio das ligações que ficaram na fila de atendimento na última hora e na última meia-hora;
- ✓ Visualizar o total das ligações recebidas por um determinado grupo;
- ✓ Visualizar o total das ligações abandonadas na fila de determinado grupo e repriorizar as chamadas não atendidas que retornam para a fila;
- ✓ Determina o tamanho máximo da fila e tempo máximo de espera na fila.
- ✓ Supervisão remota, desde que haja um acesso, de qualquer lugar do mundo;
- ✓ Pesquisa do perfil dos usuários;
- ✓ Ações de intervenção no atendimento (capturar um e-mail, enviar mensagens em tempo real aos operadores, restaurar e-mails excluídos pelos agentes);
- ✓ A partir da tela de supervisão podem ser enviadas mensagens broadcast para um atendente específico, para todos os agentes de um grupo ou para todos os agentes;
- ✓ Através da tela de monitoria o supervisor pode também desligar uma ligação de um agente, geralmente usado quando o sistema está configurado para que os agentes não tenham como

desligar as ligações. Ele pode também arrastar a ligação da fila para um atendente específico;

- ✓ Priorização de filas;
- ✓ Configurar por nível de agentes e grupos de atendimento;
- ✓ Criar grupos de gravação com permissão para acessar acesso às gravações;
- ✓ Configurações específicas por tipo de atendimento (Voz, WebChat, e-mail, SMS, Facebook Messenger, Whatsapp e Telegram);
- ✓ Configuração de tratamento para chamadas em fila sem atendentes logados.
- ✓ Configuração do serviço noturno com roteamento específico e definição do horário. Possibilidade de ativar manualmente o serviço noturno;
- ✓ Cadastro individual de motivos por grupo e modalidade de atendimento;
- ✓ Permite a ativação de desvio forçado para que novas chamadas sejam destinadas para o destino configurado;
- ✓ Facilidade de dar manutenção e relacionar os agentes com os respectivos grupos de atendimento;
- ✓ Possibilidade de personalização das frases de atendimento (WebChat, SMS, Facebook Messenger, Whatsapp e Telegram), como por exemplo, resposta automática para feriado, fora de atendimento, resposta temporizada e máximo de usuários na fila;
- ✓ Permite configuração do tamanho da fila de e-mails para cada grupo ou atendente;
- ✓ Permite a reinicialização da solução a partir da interface de administração;
- ✓ O sistema disponibiliza um recurso de Dashboards para monitoramento remoto dos indicadores do atendimento. Fila, Abandono, Indisponível, Retenção, Atendidas e outros;
- ✓ A cortina de ferro evidencia os atendentes que tentarem acessar o sistema quando utilizarem tempo de intervalo superior ao cadastrado no sistema pedindo a senha do supervisor para o desbloqueio.

17. SOFTWARE DO OPERADOR

O Software do operador é a ferramenta essencial para o desenvolvimento das suas atribuições possuindo os seguintes recursos:

- Sistema operacional dos terminais: Windows 7 e superiores e MacOS.

- Suporta navegadores: Safari, Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome e Chromium.
- Transferência e consulta, entre cada Posição de Atendimento, de uma chamada em curso.
- Possibilidade de colocar a chamada em espera (música de espera padrão), enquanto efetua alguma consulta com o seu supervisor ou a um ramal.
- PCI - Captura de dados sigilosos (por exemplo cartão de crédito) com o cliente em linha, o operador deverá habilitar na sua tela a função de captura de dados sigilosos, desta forma o cliente digita os dados no seu telefone e o sistema recebe os dados criptografados sem que o operador tenha acesso aos dados, somente a quantidade de caracteres digitados, porém com o áudio aberto com o cliente para que continue a orientação em linha: o cliente apenas digita os dados no teclado do seu telefone que são automaticamente alimentados na aplicação do cliente; o atendente deverá visualizar apenas “***” e ouvir um som opaco que não permite identificar por meio do som do DTMF qual tecla foi digitada pelo cliente; o atendente deverá ser mantido na linha em contato permanente com o cliente para qualquer orientação, esclarecimento de dúvidas ou eventualidades.
- Identificação do número chamador.
- Verificação dos registros das últimas chamadas, entrantes e/ou saíntes, internas e/ou externas, realizadas ou recebidas pela PA. Estes registros deverão estar disponíveis em janela, que serão acessadas por meio do menu de visualização da PA.
- Permite que a PA envie informações “envio de dados associados à chamada” (Identificador do número chamador, nome, tempo de espera, etc) para outra PA quando efetuar uma chamada interna, uma consulta ou transferência.
- Permite que ao entrar uma chamada seja aberta uma página WEB no navegador padrão, seguida do telefone chamador. Por meio dessa opção será possível configurar a abertura de uma aplicação WEB, que informe o histórico do usuário externo.
- A interface do software de console de atendimento com recursos de barra de menus e botões em ambiente gráfico amigável.
- Softphone SIPv2, aderente a RFC3261 e suporte para sistemas Winodws_PC, IOS e Android.
- Suporte a registrar, em pelo menos, 10 diferentes servidores.
- Possui lista de chamadas recebidas, realizadas e perdidas.

- Cancelamento de Echo (AEC).
- Indicador de mensagem em Espera.
- Configuração de áudio.
- Suporte a RFC2833, e SIP INFO para passagem de DTMF.
- Licença para funcionamento com os CODECs para áudio: G.711a/u, iLBC, e G.729^a e G722 e CODECs de vídeo: H. 264 com resoluções QCIF, CIF, VGA, e HD.
- Controle de Ganho automático (AGC).
- Jitter buffer ajustável.
- Supressão de silêncio (VAD).
- Suporta CallerID com nome e número.
- Exibe o tempo da chamada.
- Possui controle de volume dos microfones e saídas de som, enquanto a chamada estiver ativa, na interface do software.
- Permite a configuração e ativação dos serviços de desvios: indisponível, incondicional, não atendente, ocupado;
- Possibilita discagem diretamente ao IP, sem necessidade de estar registrado em um registrador SIP.
- Suporta lista de contatos.
- Todas as funções de telefonia estão disponíveis na tela do monitor da Posição de Atendimento. Isso significa que o atendente possui uma única interface, que suporta serviços de presença (Chat, áudio e vídeo), para realizar as operações de telefonia e de aplicativo, ou seja, o seu monitor, e não necessita do aparelho telefônico (somente o “head-set”). Através de ícones e botões localizados em um “toolbar” de sua tela, o operador pode realizar as seguintes operações:
 - ✓ Logon/logoff;
 - ✓ Disponível/Indisponível;
 - ✓ Intervalo/Disponível;
 - ✓ Transferência para outro atendente, grupo, “script pós-atendimento”, número externo ou ramal do pab-ip com um único clik
 - ✓ Consulta (outro atendente, grupo, número externo ou ramal de pabx);

- ✓ Discagem externa;
- ✓ Desligamento da chamada;
- ✓ Colocar e retirar o cliente em mute (mudo);
- ✓ Colocar e retirar o cliente em espera (com música ou mensagem institucional).
- ✓ Retenção de chamadas;
- ✓ Conferência a 3;
- ✓ Suporte ao click to dial.

Nesta interface, o atendente ainda pode receber informações do ambiente, como por exemplo, o número de pessoas na fila de espera, mensagens broadcast ou individuais do supervisor, chamada há mais tempo na fila, alerta de chamada em retenção, corrente de chamadas vindas do DAC, etc.

Caso o atendente necessite se comunicar com o supervisor, deve utilizar a opção no ícone de consulta e transferência. No caso da consulta o cliente deve ficar em espera (com música) enquanto aguarda.

18. RELATÓRIO EM TEMPO REAL

Os seguintes relatórios, podem ser emitidos em tempo real na interface web e possibilidade de exportação nos seguintes formatos: pdf, txt, xls(x), ppt(x) e csv Estado dos *agentes* e supervisores:

- Estado dos agentes e supervisores.
- Dados estatísticos dos grupos DAC (número de chamadas atendidas e realizadas, número de chamadas abandonadas, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e nível de eficiência).

19. EMISSÃO DE RELATÓRIOS

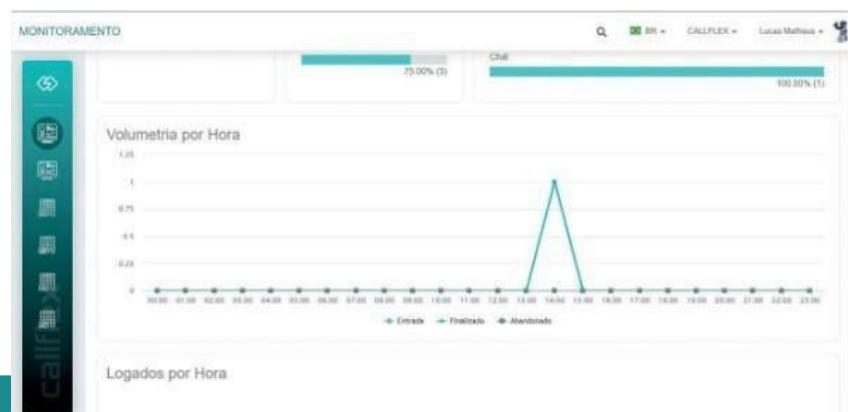
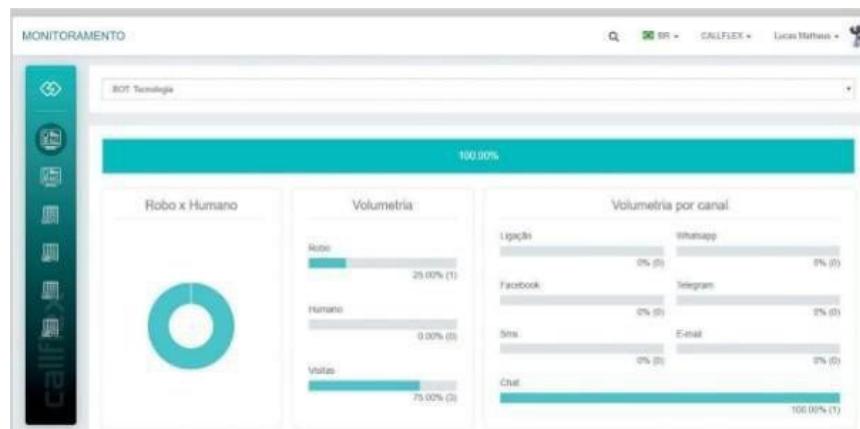
Disponibiliza os seguintes relatórios:

- Os dados estatísticos do sistema para Módulo de Relatórios e Dados Estatísticos são armazenados por um ano on-line em um banco de dados externo ao equipamento.
- Para fins gerenciais, visando o acompanhamento do desempenho do sistema, são disponibilizados relatórios estatísticos do DAC, os quais apresentam as seguintes informações por chamadas:
 - ✓ Estatística por Período, Hora, Dia e Mês;
 - ✓ Dispositivo/Operadores de Estatística por Hora, Dia e Mês;
 - ✓ Tráfego, Recebidas/Geradas. Visão da efetividade da operação;

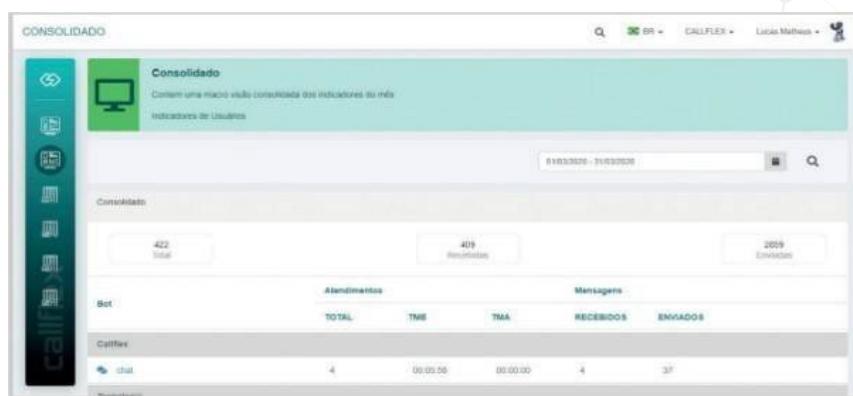
- ✓ Atendidas, Pico, tempo médio de atendimento;
- ✓ Perfil de Espera, tempo médio de espera e maior e menor tempo de espera;
- ✓ Nível de Serviço e Resultados parciais/totais de atendimento;
- ✓ Perfil de Nível de Serviço por Dia e Mês;
- ✓ Chamadas: Lista, Lista Bloqueadas, Lista Abandonadas em Fila, Lista Abandonadas no Ramal, Lista Abandonadas Antes da Fila, Lista de Transbordo e Transferência;
- ✓ Filtros por: período, departamento, agente;
- ✓ Operadores: Atendimento por dia/hora; Resumo Quantitativo Atendimento, Atendimento (Médias), Distribuição de Tempo Logado, Estatística de Atendimento, Logins/Bloqueios/Monitoração, Lista de Chamadas Externas Geradas, Lista Chamadas Recebidas (DAC), Lista de chamadas Recebidas (não DAC) e Lista de Chamadas Abandonadas no Ramal.

- Abaixo seguem as telas dos Principais relatórios disponíveis na plataforma:

Monitoramento: A tela de monitoramento é atualizada em tempo real, e mostra as principais informações do Bot selecionado.

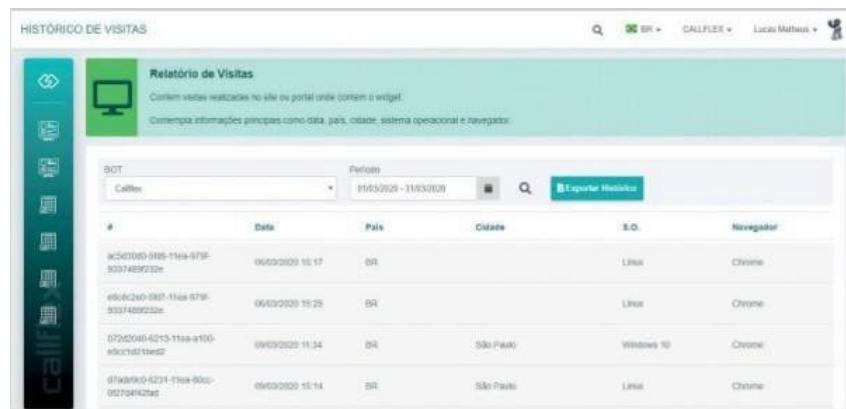


Consolidado: A tela de Consolidado contém uma visão macro dos consolidados e apresenta todos os Bots e usuários.



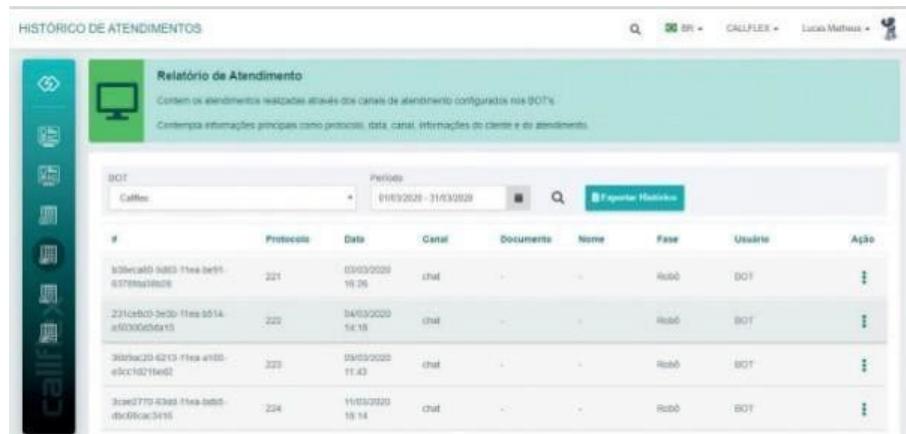
The screenshot shows the 'CONSOLIDADO' (Consolidated) dashboard. At the top, there's a green header bar with the title 'Consolidado' and a sub-instruction: 'Contém uma visão macro consolidada dos indicadores do mês'. Below this, there's a search bar with the placeholder '01/03/2020 - 31/03/2020' and a date range selector. The main area is divided into sections: 'Consolidado' (with counts: 422 Total, 409 Reservados, 269 Enviados), 'Bot' (Callflex, chat), and 'Mensagens' (TOTAL, TIME, TMA, RECEBIDOS, ENVIADOS). On the left, there's a vertical sidebar with icons for various modules.

Histórico de Visitas: O Histórico de Visitas mostra os acessos realizados no site onde se encontra o widget



The screenshot shows the 'HISTÓRICO DE VISITAS' (Visit History) report. The top section has a green header with the title 'Relatório de Visitas' and a note: 'Contém visitas realizadas no site ou portal onde consta o widget'. Below this is a search bar with 'BOT' set to 'Callflex' and a date range from '01/03/2020 - 31/03/2020'. A 'Exportar Relatório' button is also present. The main content is a table with columns: #, Data, País, Cidade, S.O., and Navegador. It lists four entries, all from Brazil (BR) and using Chrome browser, with dates ranging from March 6 to 9, 2020.

Histórico de Atendimentos: O Histórico de Atendimento mostra todos os atendimentos feitos no Bot naquele período de tempo



The screenshot shows the 'HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS' (Call History) report. The top section has a green header with the title 'Relatório de Atendimento' and a note: 'Contém os atendimentos realizados através dos canais de atendimento configurados nos Bots'. Below this is a search bar with 'BOT' set to 'Callflex' and a date range from '01/03/2020 - 31/03/2020'. A 'Exportar Relatório' button is also present. The main content is a table with columns: #, Protocolo, Data, Canal, Documento, Nome, Fase, Usuário, and Ação. It lists five interactions, all handled by 'Robô' via 'chat' channel, with dates from March 3 to 11, 2020.

Histórico de Tabulações: O Histórico de Tabulação mostra todas as ocorrências feitas no Bot naquele período de tempo.

Histórico de NPS: O Histórico de NPS mostra todas as pesquisas de satisfação respondidas no Bot.

HISTÓRICO NPS		Q	ER	CALLFLEX	Lucas Matheus	W			
Histórico Nps									
Contém o histórico Nps através dos canais de atendimento configurados nos BOT's.									
Contém informações principais como Data, Canal, Informações do atendimento e Nps.									
BOT					Período				
Coffee					01/02/2020 - 31/02/2020				
ID	Data	Canal	Usuário		Nome	Person ID	Documento	Nome do documento	Fase
#7722200- #455-11ra- 103a. 1811120354d1	01/02/2020 10:08	chat							Humano 8
#2556200- #419-11ea- 386- 1842050aa429e	01/02/2020 14:40	chat							Humano 8
#2557200- #460-11ea- 3841-	01/02/2020 13:05	chat	anderson.silva@callflex.net.br	Anderson Silva					Humano 10

Dashboard de NPS: Exibe os dados de pesquisa consolidados, podendo filtrar por métrica, robô, canal de atendimento e período.

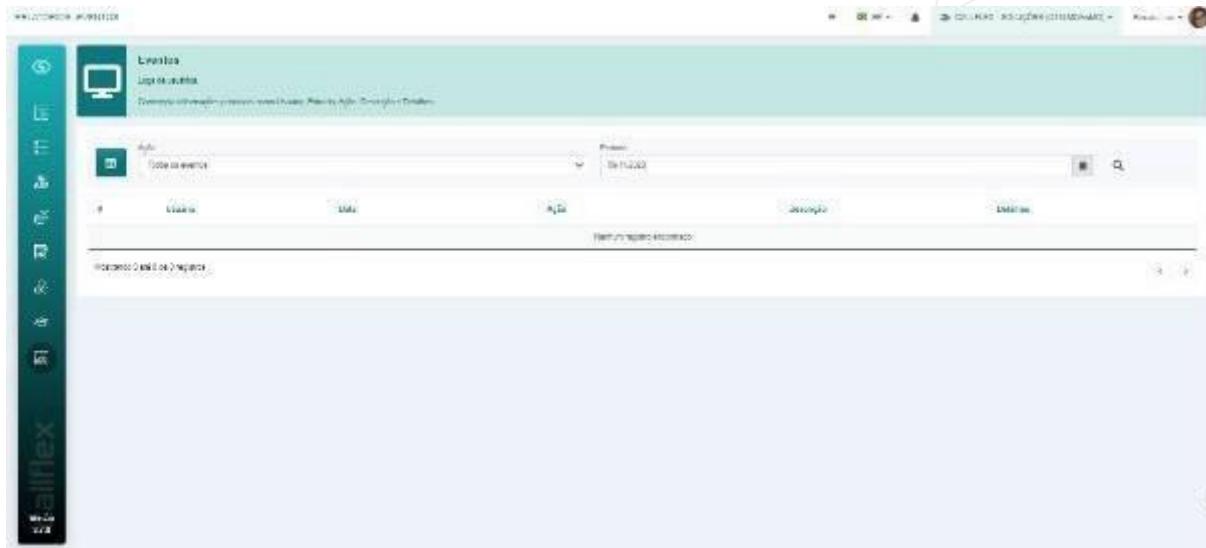
The dashboard displays the following key components:

- Header:** Includes the title "Gráfico NPS", a search bar, and a "Novo" button.
- Left Sidebar:** Features a vertical navigation menu with icons for Home, Overview, Metrics, Trends, and Settings.
- Top Content Area:** Shows the subtitle "Conheça as interações principais com o seu cliente de forma visual e detalhada", a "Gráfica gráfica" button, and a "Visualizar gráfica" link.
- Search Bar:** Located at the top right, with placeholder text "Pesquise por nome, descrição ou ID".
- Table Headers:** "Total", "Custo", "Fase", and "Prazo" with dropdown menus for "Tabela" and "Filtros".
- Card Data:**

% Faturamento	Qtd. de pedidos		
57%	4	43	Galera
29%	2		
14%	1		
- Donut Chart:** Shows the distribution of categories: Galera (67%), Vendas (16%), and Outros (17%).
- Bar Chart:** Titled "Zona de Aperfeiçoamento", it shows values for "Vendas" (16%) and "Outros" (17%).
- Bottom Progress Bar:** A horizontal bar with segments colored red, orange, yellow, green, and blue, representing different performance levels or stages.

Relatório de Auditoria: Toda e qualquer alteração efetuada dentro da ferramenta, é auditável. O relatório exibe as informações de todas as ações do usuário no sistema. Facilita o rastreio da criação/alteração de dados feita pelo usuário.

Contempla informações principais como Usuário, Entrada, Ação, Descrição e Detalhes.



20. DASHBOARDS

- Os dashboards facilitam a visualização da operação, tanto ativa como receptiva, pelos gestores e agiliza as tomadas de decisões apenas com dados visualmente fáceis de compreender e interpretar.
- A CONTRATANTE deve definir parâmetros que quer visualizar em seus dashboards, como: grupos de atendimento, grupo de atendimento, grupos de chat, grupos de voz, grupos de e-mail, tempo de atualização.
- São fornecidos os seguintes dashboards:
 1. Gráfico em pizza apresentando o momento em que o atendente se encontra (online):
 - ✓ Atendendo: momento em que o atendente está conversando com o cliente;
 - ✓ Intervalo: O momento em que o atendente está em qualquer tipo de intervalo (almoço, banheiro ou reunião por exemplo);
 - ✓ Livre: O atendente está logado e disponível para atendimento;
 - ✓ Pausa produtiva: Momento reservado após login, intervalo ou ligações. Pode ser automático, temporizado ou manual;
 - ✓ Discando: Em uma discagem manual, esse é o momento desde a abertura da janela de escolha do grupo de discagem até o momento que o cliente atende a ligação.



2. Tempo médio da operação por meio dos seguintes indicadores:

- ✓ **T.M.A.** : tempo médio de atendimento. Consta apenas os momentos falados do atendente;
- ✓ **T.M.E.** : tempo médio de espera. São os momentos de fila contabilizados desde o momento que a chamada entrou em fila até o momento que saiu da fila, independente se for abandono ou atendimento. Apenas os atendimentos que saíram da fila são contabilizados;
- ✓ **T.M.P.** : tempo médio de pós atendimento. É a pausa produtiva entre as ligações.



3. O gráfico em rosca apresenta:

- ✓ status da fila (online - atualizado a cada 10 segundos);
- ✓ máximo de clientes já passados na fila no dia;
- ✓ quantidade de clientes atualmente em fila;
- ✓ máximo de fila cadastrado para o grupo.

4. Resultados da operação relacionados ao dia.

- ✓ Atendimentos: ligações conectadas entre atendente e cliente;

- ✓ Abandono: ligações de fila desligadas antes de serem transferidas;
- ✓ Indisponíveis: máximo de usuários da fila, sem atendentes logados, fora do horário de atendimento, feriado e acesso simultâneo;
- ✓ Total de chadas: totaliza todas as chamadas.



5. Dashboard da Assistente Virtual

- ✓ Canal utilizado (voz, chat, messenger, etc);
- ✓ tabulações: telefonia, abandono, improdutiva, alô sem CPC, CPC/insucesso e CPC/sucesso;
- ✓ indicadores de tempo médio na fila e a quantidade de clientes na fila, por campanha.

6. Gráfico em barras com atualização online do histórico a cada hora:

- ✓ momentos de atendimento (momento falado);
- ✓ abandono (ligações desligadas em espera);
- ✓ indisponíveis (finalizadas pelo sistema, pois a operação não pode atender por estar com máximo de usuários da fila, sem atendentes logados, fora do horário de atendimento e feriado);
- ✓ Concluídas (horário de início e término do atendimento e observações).



7. Dashboard de atendimento da PA digital que apresenta informações de hora em hora para visualizar o status da operação:

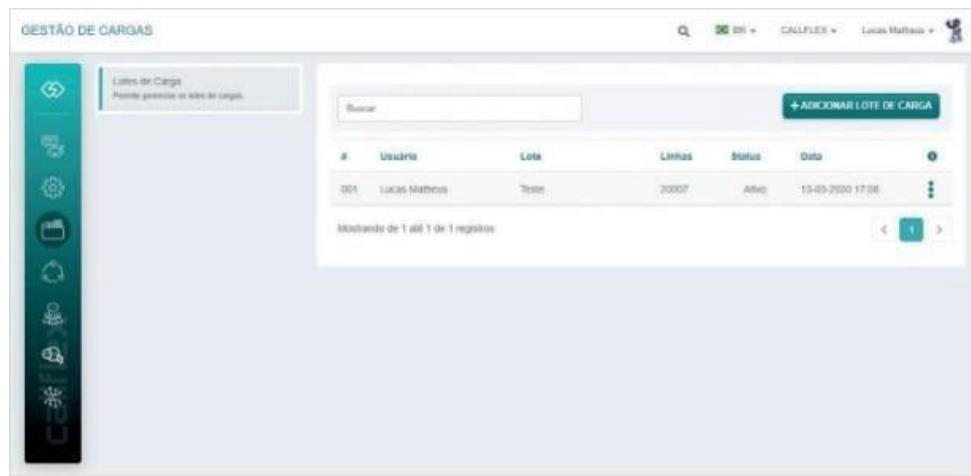
 - ✓ Quantidade de atendimentos por canal (voz – receptivo, ativo, call-back; chat – Messenger, Telegram, WhatsApp, WebPortal);
 - ✓ TMA por canal;
 - ✓ Quantidade de canais x hora;
 - ✓ % canal x hora.

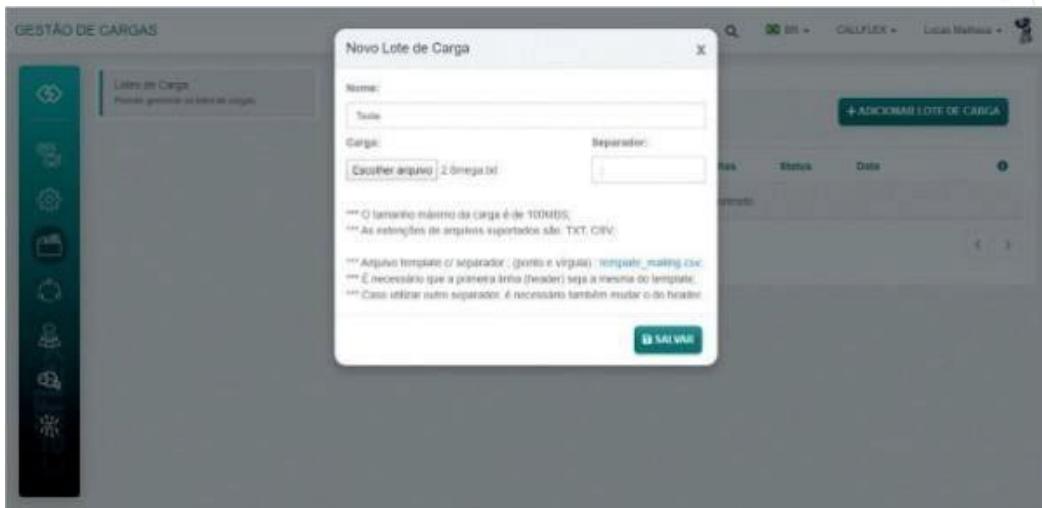


21. TRATAMENTO DE DADOS DO DISCADOR (MAILING)

- Todos os dados enviados, em formato pré-definido, são divididos em lotes e controlados a fim de evitar duplicidades.
 - Consistência prévia, contemplando as conversões ou reformatações necessárias conforme os tipos:
 - ✓ Tipo - Validação por tipo do campo (numérico, alfanumérico, data, hora etc.);
 - ✓ Conteúdo - Validação do conteúdo do campo, comparando o mesmo através de tabelas auxiliares (número de telefone, UF, CEP, CPF, data nascimento, e-mail, etc.).

- ✓ Regras - Validação do conteúdo do campo quanto à regras de negócios (maior que, menor que, entre os valores...);
- ✓ Duplicidades - Rejeição de registros duplicados no arquivo de entrada, gerando log e arquivo com registros com erro por duplicidade.
- Permite importação de Dados com:
 - ✓ diferentes layouts - Importação de arquivo delimitado por um caracter especial, arquivo com campos posicionais etc.;
 - ✓ diferentes formatos de arquivos - Importação de formatos TXT, XML, XLS, MDB etc.
- Gera os seguintes retornos da importação de dados:
 - ✓ LOG contendo resultado da Importação de Dados - Geração de relatório/arquivo com o resultado da importação, indicando os registros importados com sucesso, os rejeitados e o total de registros da lista;
 - ✓ arquivo com registros rejeitados - Geração de relatório/arquivo contendo os registros rejeitados na importação de acordo com as regras definidas. Identificação por registro de regra de rejeição.





22. GRAVAÇÃO DE VOZ E TELA

O sistema de gravação de voz e tela deve possibilitar a captura da imagem na modalidade *fulltime* (total) de todas as PAs (100%), só voz ou voz & tela, com as seguintes características:

- Todos os arquivos dos diálogos gravados devem ser armazenados no disco rígido (HD) e no banco de dados devem ser guardadas as informações referentes a cada um dos arquivos. A gravação deve ocupar um espaço de no máximo 120 MB para cada hora de diálogo e deve interrompida quando a ligação/chat é desligada(o), gravando apenas o tempo de conversação.
- Gravação digital e automática de todas as comunicações e de todos os usuários simultaneamente e na modalidade *fulltime* (total), tanto para ligações entrantes como saíntes.
- Capacidade de gravação da tela cheia em formato que possibilite a exportação para edição e reprodução em formato compacto.
- Realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema.
- Busca por pesquisas e reprodução do áudio da conversa da atendente com o cliente e a tela sincronizados, relacionado com os registros das chamadas. Isto quer dizer que, a partir do registro de uma chamada armazenada, é possível, facilmente, obter e reproduzir áudio e tela do contato efetuado em modo sincronizado. Deve ser possível fazer a pesquisa utilizando os seguintes filtros podendo ser utilizados de forma simultânea:
 - ✓ Atendente;
 - ✓ Grupo;
 - ✓ data e hora de início;
 - ✓ data e hora de término;
 - ✓ número de A;
 - ✓ número de B
 - ✓ duração da chamada;
 - ✓ tabulação efetuada;
 - ✓ protocolo;
 - ✓ dados digitados na URA ou na tela inicial do canal eletrônico de texto;
 - ✓ dados do cliente fornecidos através de integração com sistema da CONTRATADA.
- Registrar no log dos usuários acesso às gravações armazenadas;

23. BACKUP DAS GRAVAÇÕES

O processo de cópia de arquivos de gravação é automatizado para um determinado storage:

- 1.** Os diálogos entre os atendentes e clientes são gravados primeiramente nas máquinas de produção;
- 2.** Logo após é executado um processo em outro servidor, efetuando a cópia das gravações mais antigas para o storage NAS da Contratante. Estas cópias são executadas em dias e horários pré-configurados no banco de dados;
- 3.** Para cada gravação copiada, o novo path do arquivo é atualizado no banco de dados e, também, em um arquivo texto de CDR (gerado diariamente);
- 4.** A partir deste momento o site da plataforma de Contact Center reproduz as gravações diretamente do storage;
- 5.** No dia seguinte que foi gerado o CDR, um software do VosCenter realizará a leitura do arquivo texto e conferirá se a gravação se encontra no storage e, também, fará o batimento do tamanho deste arquivo. Após esta conferência, será enviado um email para determinados endereços informando se está tudo ok ou se houve algum erro nesta cópia para que seja realizada uma análise;
- 6.** Um segundo processo na plataforma do Solução de atendimento omnichannel em nuvem controla a deleção dos arquivos de gravações. Isto precisa acontecer para a liberação de espaço. Através da configuração é determinado por quantos dias os arquivos ainda deverão permanecer na plataforma;
- 7.** Todas as gravações copiadas para o storage ficarão on-line no site da plataforma por 5 anos. Após este período deverá ser realizado o expurgo dos dados;
- 8.** Download das de gravações para armazenamento em outro repositório, nos formatos WAV e MP3.

24. ASSISTENTE VIRTUAL (BOT)

- O sistema de gestão de mídia social permite o atendimento através de assistentes virtuais (bots) bem com a transferência para o atendimento humano com a transferência de contexto, evitando assim que o cliente informe repetidamente a mesma informação
- Arquitetura unificada para permitir a integração entre os sistemas do cliente, qualquer front-end e qualquer ferramenta de terceiros (WebChat, SMS, Facebook Messenger, Telegram, WhatsApp)
- Permite interações e integração entre os canais em um mesmo atendimento, seja automatizado ou atendimento humano, por exemplo o cliente pode iniciar a interação eletrônica através de uma ligação na URA receptiva, nela pode para continuar o atendimento eletrônico através de uma URA VISUAL, onde neste momento é encaminhado um SMS com link para acesso para o cliente continuar a

interação através de uma página web previamente programada, e por fim o cliente solicitar continuar em um atendimento humano através do WhatsApp.

- Capacidade de alterações ou criação de novos fluxos e/ou automatizações ser automaticamente replicado em todos os canais disponíveis.
- O BOT utiliza IA Generativa quando necessário sendo capaz de:
 - ✓ manter um diálogo informal com o cliente para aumentar a empatia do Bot com o cliente (Conversation Controller), propiciando interações eficientes e naturais;
 - ✓ fornecer conteúdo estático multimídia, como resposta a perguntas comuns onde é possível atender a necessidade do cliente de forma direta e personalizada;
 - ✓ Resolução de consultas complexas e otimização do tempo de resposta;
 - ✓ Análise e respostas a conteúdos diversos e complexos, incluindo transcrição completa dos áudios recebidos retornando respostas em documentos, áudios, imagens e vídeos;
 - ✓ controlar e acoplar micro serviços para diversos serviços independentes, como Consultar Pedidos, Efetuar Login etc. (Bot Controller);
 - ✓ processar e interpretar linguagem natural, utilizando engines de NLP e IA;
 - ✓ aprendizado contínuo com base nas interações realizadas.

25. Construtor de BOTs Omnichannel

- O construtor de Bots (Chatbots e Voicebots) é a funcionalidade de montagem do fluxo de conversação do Bot., para a construção de jornada de atendimento automatizada. E ele é todo voltado na manipulação de blocos, totalmente amigável e no-code, ou seja, não há necessidade de conhecimentos técnicos em linguagem de programação. na qual cada bloco representa uma etapa na conversa entre o Bot e o usuário.



26. CONTROLE OMNICHANNEL

- A solução de atendimento multicanal contempla uma visão totalmente integrada e unificada entre todos os canais, o que permite a aplicação da visão Omnichannel, para ser possível identificar todos os contatos feitos pelo cliente independente do canal:
- Gera automaticamente um número de protocolo único para cada atendimento, independente do canal de atendimento
- Além disto, permite o atendente apontar o(s) resultado(s) do atendimento baseado em relação definida e cadastrada no sistema pela supervisão

27. TRANSFERÊNCIA SÍNCRONIZADA PARA OPERADORES E/OU GRUPOS

Quando, após e/ou durante o atendimento eletrônico, se o cliente requisitar auxílio de um atendimento pessoal, o sistema realiza uma transferência sincronizada, ou seja, envia:

- ✓ O cliente para o próximo atendente livre (seja de voz ou chat);
- ✓ Os dados para a tela deste mesmo atendente, contendo as informações referentes ao cliente, e ANTES da conexão com o cliente.

Este atendente, que recebe o cliente transferido do canal eletrônico e os respectivos dados em sua tela, pode consultar outro agente transferindo os dados e conversando entre si (enviando a tela, por exemplo, para um supervisor) ou ainda pode transferir definitivamente o cliente e a tela, para um agente, supervisor ou grupo. Caso este operador/supervisor ou grupo estejam ocupados, a ligação fica em “hold”, esperando o atendimento, e os dados armazenados para serem transferidos para a tela do atendente quando houver a desocupação.

O importante é salientar que TODAS as transferências são sincronizadas, passando os dados do cliente obtidos no canal eletrônico. Estes dados são integrados com o CRM/Front-End do CONTRATANTE

Quando o atendente escolhe realizar uma transferência, é aberta uma janela de opções para que haja uma escolha entre transferir para atendente, grupo, “script”, ramal do pabx ou linha externa. Após esta escolha, são apresentadas todas as opções disponíveis: caso escolha operador, são apresentados todos os operadores “logados” e seus respectivos “status” (disponível, ocupado, intervalo etc.); caso seja escolhido grupo, todos os grupos existentes; e caso seja escolhido “script”, todos as opções disponíveis que são configuradas grupo a grupo.

Os “scripts” permitem ao atendente transferir a ligação de volta para o atendimento eletrônico, escolhendo o “script” de atendimento mais adequado ao cliente (por exemplo, fornecer uma informação pré-gravada, passar para um procedimento automático de discagem de senha para que o atendente não tenha que saber a mesma, enviar um fax para o chamador etc.).

Caso seja possível identificar automaticamente o número telefônico do chamador, e baseado em uma consulta prévia no banco de dados ou sistema do CONTRATANTE, captura os dados do cliente utilizando como chave o número telefônico identificado e, os exibe com a navegação efetuada na URA.

28. CALLBACK INTELIGENTE E CAIXAS POSTAIS

- Permite a configuração de várias possibilidades para que um chamador possa deixar um recado gravado no sistema ou requisite um callback:
 - ✓ O atendimento pessoal está ocupado, isto é, o chamador encontra-se na fila de espera e o sistema permite que ele escolha entre esperar, deixar um recado ou receber uma ligação;
 - ✓ O call center está fora do horário de expediente;
 - ✓ O call center está em feriado;
 - ✓ A quantidade de chamadores na fila de espera ultrapassa o limite estabelecido;
 - ✓ O tempo da fila de espera atinge o limite máximo estabelecido;
 - ✓ Através da discagem de uma opção na navegação da URA (ou falando se houver reconhecimento de voz);
 - ✓ Não há agentes “logados” para atender a ligação, ou o melhor agente para atendimento não está logado;
 - ✓ Nas situações de atipicidade.
- Configurar o callback com opção habilitar ou ocultar, baseado no T.M.E. e/ou quantidade de atendimentos na fila;
- Todas as características como horários de atendimento, limites de tempos e quantidades, feriados etc. podem ser configuradas e modificadas pelo próprio administrador, gerente ou supervisor do call center. O perfil ficará offline para fora do horário de atendimento.
- A recuperação dos recados é feita via kit multimídia acoplado ao micro ou ainda pode ser feita através de uma ligação externa para o sistema.
- A função de CallBack inteligente deve permitir guardar a posição do cliente na fila e retornar a ligação de volta quando chegar a vez do cliente.
 - ✓ Terá a opção de deixar o telefone desejado e desligar o telefone, ao invés de esperar em fila por atendimento, e quando chegar sua vez, o sistema efetuar a ligação de volta ao cliente automaticamente.

29. CLIQUE E FALE

Na página web (www.cliente.com.br, por exemplo) e/ou no app da CONTRATANTE poderá haver um ícone “clique e fale”. O cliente clica e, através da internet, é conectado ao Contact Center recebendo o atendimento normal, como se estivesse realizando uma ligação telefônica. O detalhe é que a voz estará

sendo convertida em pacotes utilizando WEBRTC, trafegando na internet e depois reconvertidas novamente em voz. O cliente deve ser colocado na fila de atendimento de um grupo de ligações entrantes.

30. ANÁLISE DE RESULTADOS

- A 2CX dispõe de equipe qualificada para analisar resultados operacionais, para identificar melhoria de produtividade e eficiência no processo de atendimento.
 - ✓ A análise prevê a utilização em massa de indicadores estatísticos, tanto relacionados a uma determinada ocorrência isolada quanto à correlação de eventos distintos;
 - ✓ O resultado da análise identifica se os processos adotados atendem às necessidades, como também, se os parâmetros definidos são os que conduzem aos melhores resultados;
- O processo de análise envolve o entendimento e avaliação do objetivo do processo/campanha, analisando-se os seguintes aspectos:
 - ✓ Criação do script (humano ou eletrônico);
 - ✓ Identificação dos parâmetros existentes;
 - ✓ Definição da parametrização;
 - ✓ Definição de relatórios de navegação e negócio para análise dos resultados;
 - ✓ Avaliação dos resultados alcançados;
 - ✓ Redefinição, quando necessário, dos parâmetros inicialmente adotados;
 - ✓ Criação, quando necessário, de novos scripts.
- Este trabalho é contínuo com o objetivo melhorar os resultados alcançados.

31. GESTÃO REMOTA E UNIFICADA DE CENTRAIS DE ATENDIMENTO REMOTAS

Compreende o controle dos mailings do telemarketing ativo, permitindo que toda a estratégia seja administrada num único site centralizado, refletindo então para todos os sites remotos que efetivamente irão contatar o cliente, com as seguintes características:

- Parametrização de estratégia única, mas possibilitando a avaliação e a comparação de performance de diferentes centrais.
- Visão centralizada real-time de toda a operação sem necessidade de encontro de relatórios.
- Mailing centralizado possibilitando rapidamente aumentar ou diminuir a distribuição de mailings para uma determinada central remota.

- Todas as gravações são acessadas real-time, do ponto central de controle.
- As chamadas de voz locais permaneceram ativas mesmo que haja alguma interrupção na comunicação entre a gestão unificada e a central remota.

32. BIOMETRIA DE VOZ

- A ferramenta possui algoritmo capaz de criar identificadores únicos (impressão biométrica vocal) baseados em:
 - ✓ Escolha de palavras e padrões de fala (Conversation Print);
 - ✓ Dispositivos (Device Print);
 - ✓ Características comportamentais da voz, características físicas da região vocal da pessoa (Voice Print).
- Realiza identificação positiva comparando a impressão biométrica coletada com uma base de impressões biométricas previamente autenticadas (whitelist).
- Realiza uma identificação fraudulenta comparando a impressão biométrica coletada com uma base de impressões biométricas de fraudadores (blacklist).
- Realiza uma identificação fraudulenta comparando a impressão biométrica coletada com a base de impressões biométricas para identificar se o mesmo cliente não aparece com identificadores diferentes (por exemplo, a mesma voz associada a mais do que um CPF).
- Permite parametrizações de falso aceite e falsa rejeição para ajustar o nível de segurança.
- Tecnologias adotadas:
 - ✓ Dynamic Time Warping (DTW)
 - ✓ Statistical Hidden Markov Modeling (HMM)
 - ✓ Neural Tree Networking (NTW)

33. Monitoramento das ocorrências e interações em Mídias Sociais

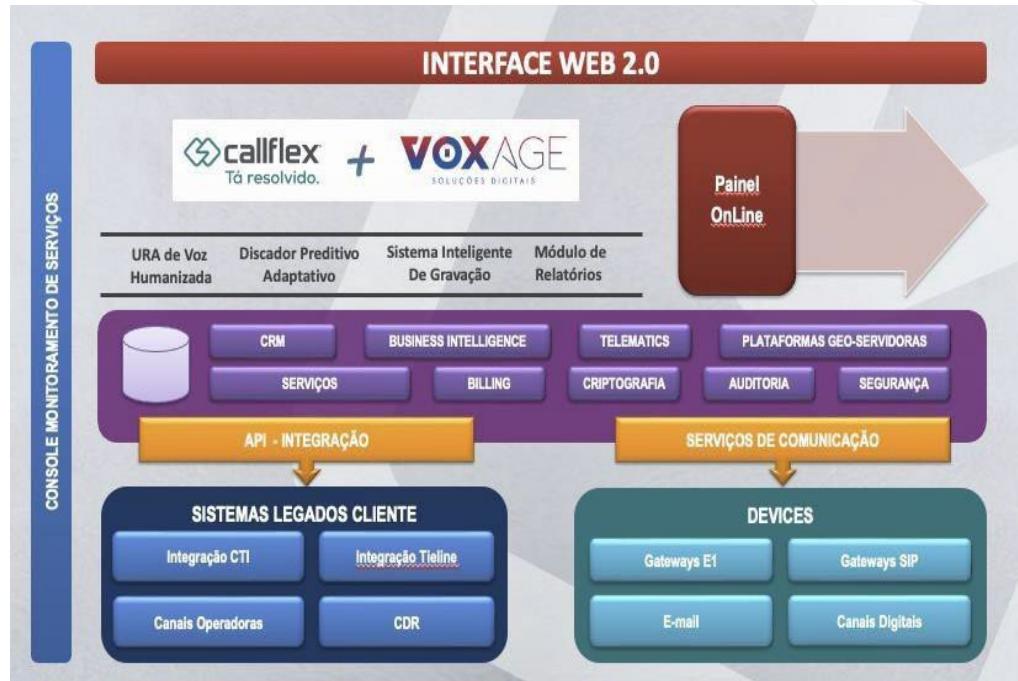
- **Captura em tempo real** menções, interações e comentários em todas nas redes sociais (**Facebook, Instagram, TikTok e YouTube**), em páginas próprias e menções orgânicas.
- **Monitoramento de Menções e Reputação:** Acompanhamento contínuo de comentários, citações e conversas públicas sobre a marca, concorrentes e temas-chave, com alertas em tempo real para tomada de decisão rápida.
- **Análise de sentimento automatizada** (positivo, negativo, neutro) com filtros avançados; regras booleanas; exportação em CSV/Excel; resposta direta no canal de origem.
- **Filtros de exclusão** para bloquear palavras, termos e ruídos irrelevantes.

- **Histórico completo** de alterações, interações e ações realizadas na plataforma.
- **Percepção da marca** na rede através de Dashboards com indicadores de reputação, análise de polaridade e menções mais relevantes.
- **Benchmarking Competitivo:** Comparação contínua com concorrentes, incluindo métricas de engajamento, volume de menções e estratégias de conteúdo, gerando insights para otimização das ações.
- **Assistente com IA** para sugerir respostas alinhadas ao tom de voz da marca; relatórios inteligentes; geração automática de newsletters e relatórios de tendências
- **Filtros por rede social**, perfil, polaridade, datas, palavras-chave, tags, usuários, termos de busca, alcance, chamados etc.
- **Relatórios customizáveis e dashboards completos** com todos os indicadores de polaridade, engajamento, hashtags, palavras, sentimentos e produtividade da equipe.
- **Análise de Performance e Relatórios Automatizados:** Avaliação detalhada do desempenho das publicações, campanhas e interações, com relatórios customizáveis e indicadores estratégicos.
- **Módulo de atendimento integrada** com filas, distribuição, priorização, gestão de ocorrências e resposta direta ao público.
- **Atendimento Integrado ao Cliente:** Centralização das mensagens oriundas das redes sociais em um único ambiente, facilitando respostas rápidas, padronização e controle de SLA.
- **Atendimento estruturado com controle de status**, SLA, protocolos automáticos, tags, logs de auditoria e integração com bots (ex: Messenger).
- **Atendimento em Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok e Youtube**, incluindo comentários, menções e mensagens privadas.
- **Gestão e Programação de Publicações:** Planejamento, criação, aprovação e agendamento de conteúdos em múltiplas redes, garantindo consistência e organização do calendário editorial.
- **Filtros avançados** para gestão de chamados e relatórios segmentados por qualquer critério definido.
- **Relatórios completos de SAC 2.0** com indicadores operacionais, de sentimento e de produtividade.
- **Painéis com KPIs** de avaliações, reações, hashtags e localização geográfica das ocorrências.
- **Métricas completas por rede social:** engajamento, crescimento, hashtags, palavras mais citadas, polaridade, interatividade, alcance e evolução temporal.
- **Sistema de classificação e gestão de tags** para monitoramento e atendimento.
- **Perfis de usuário** com permissões diferenciadas (atendentes, supervisores, gestores).
- **Regras automatizadas para atribuição de tags**, priorização, roteamento de chamados e notificações.
- **Mapeamento e Avaliação de Influenciadores:** Identificação de perfis relevantes, acompanhamento de parcerias, mensuração de impacto e análise de aderência aos objetivos da marca.

34. Arquitetura/Topologia da Plataforma 2CX de Atendimento Omnichannel em nuvem

O módulo de atendimento omnichannel foi originalmente concebido em nuvem, com infraestrutura redundante, com isso a plataforma extrai todo o potencial dos serviços e APIs, conta com toda a camada de segurança dos provedores de nuvem, para garantir a utilização ininterrupta dos serviços.

- Arquitetura Macro da plataforma de Cal Center Omnichannel:



- Arquitetura Macro da Interação entre canais de relacionamento na plataforma:

