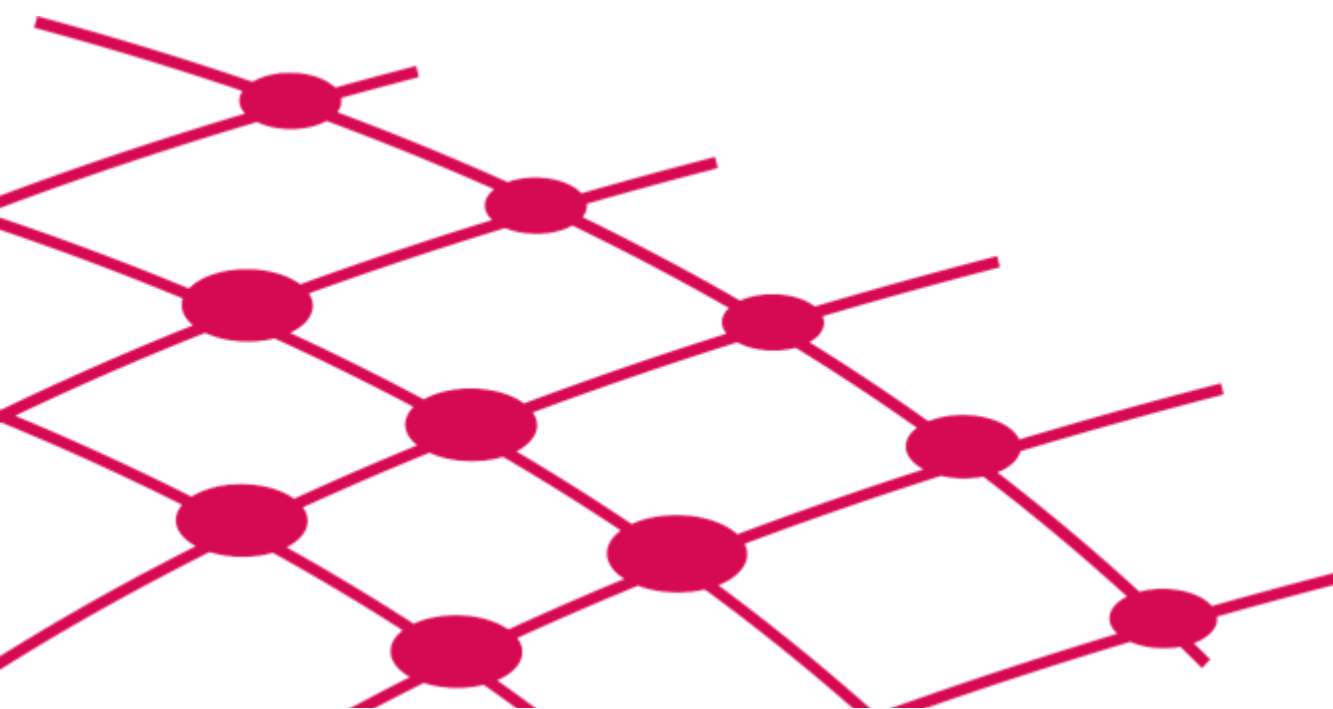




SOLUÇÕES EM TELEFONIA IP

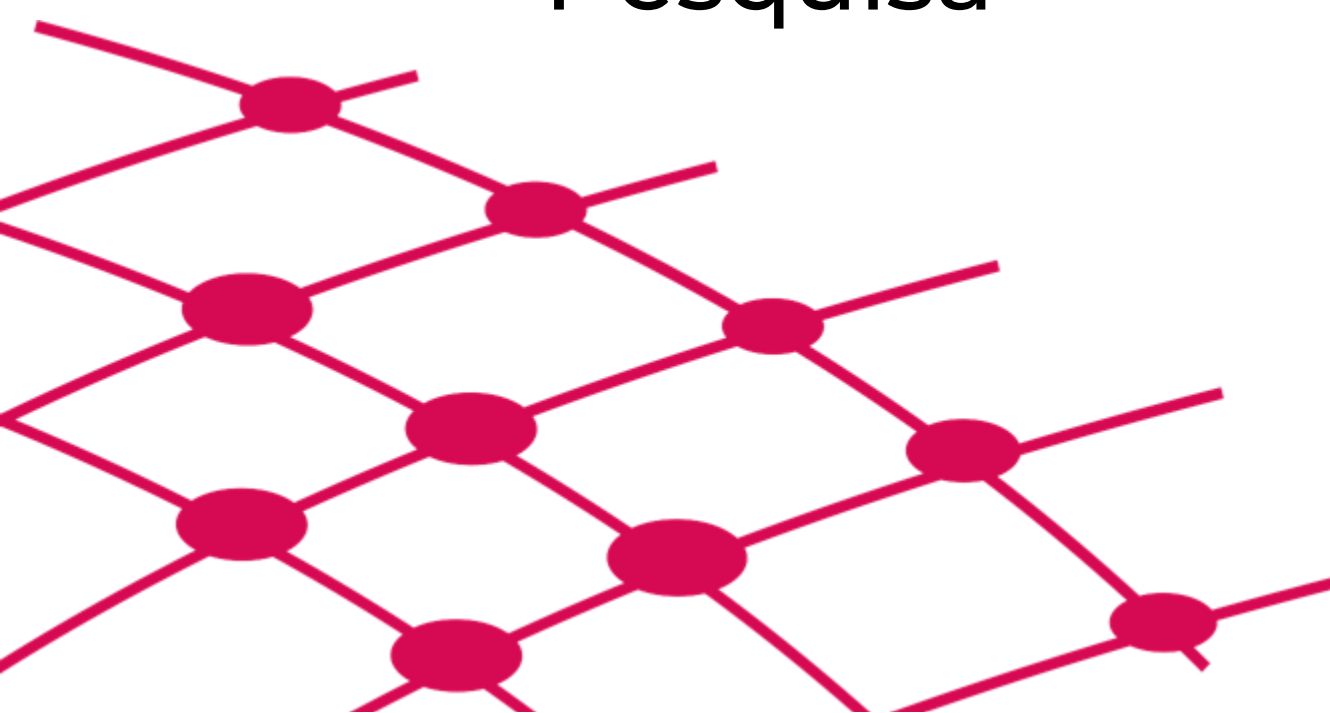


QUEM SOMOS



- Nascida no Laboratório de Pesquisa no NCE/UFRJ
- Grupo de Trabalho da RNP - Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

- Foco em VoIP e Tecnologias de Integração
- Atual empresa mantenedora do serviço Fone@RNP presente em mais de 400 Instituições



DESTAQUES



- Equipe especializada.
- Equipe multidisciplinar, Especialistas e técnicos.

Desenvolvimento contínuo:

Sempre com as necessidades dos clientes em foco, desenvolvendo novas ferramentas que facilitam o trabalho de nossos clientes



ATUAÇÃO / Responsabilidades



Atendimento

Atuação em todo território nacional.



Certificação

Contamos com um time de suporte especializada e certificada.



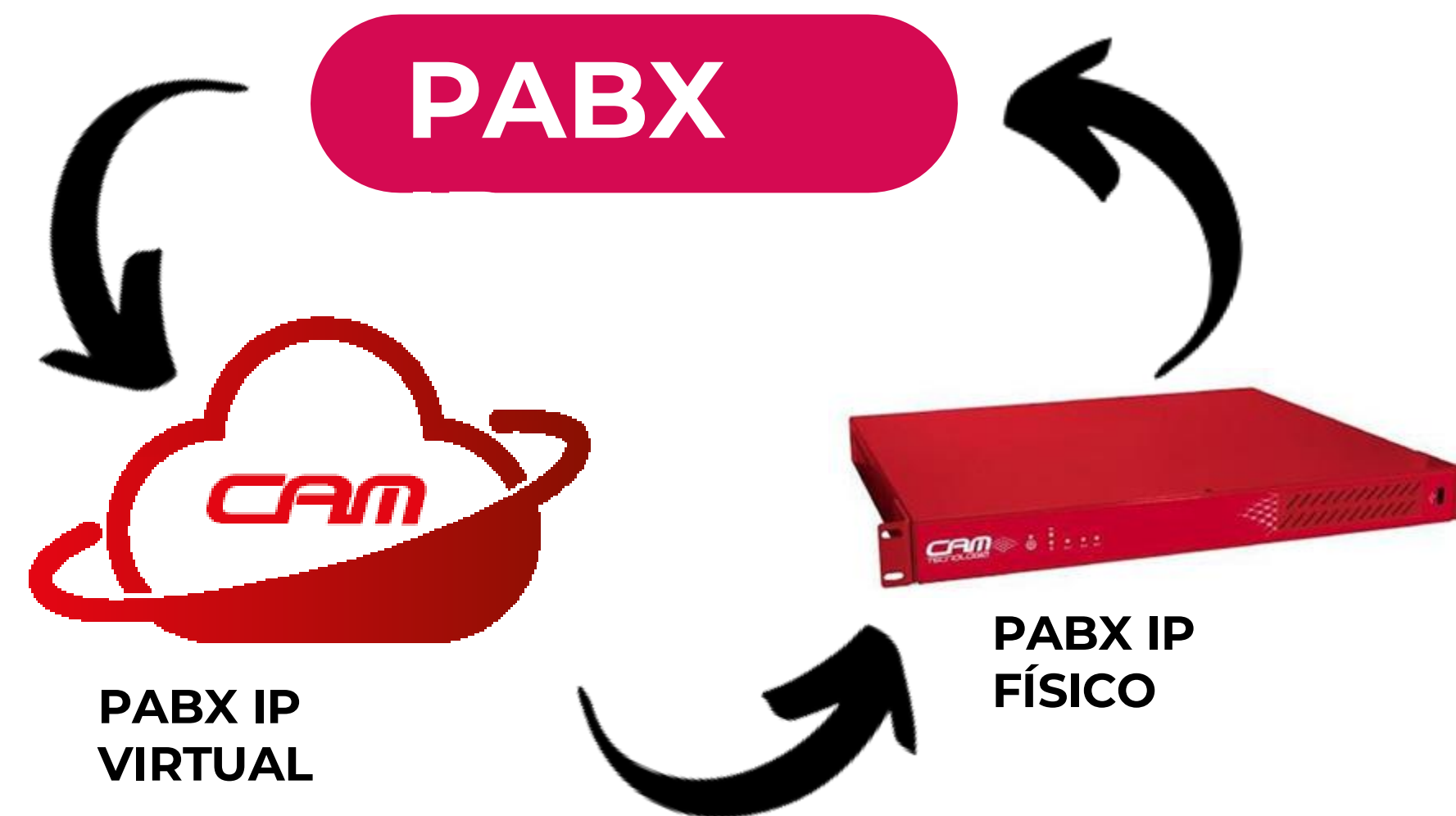
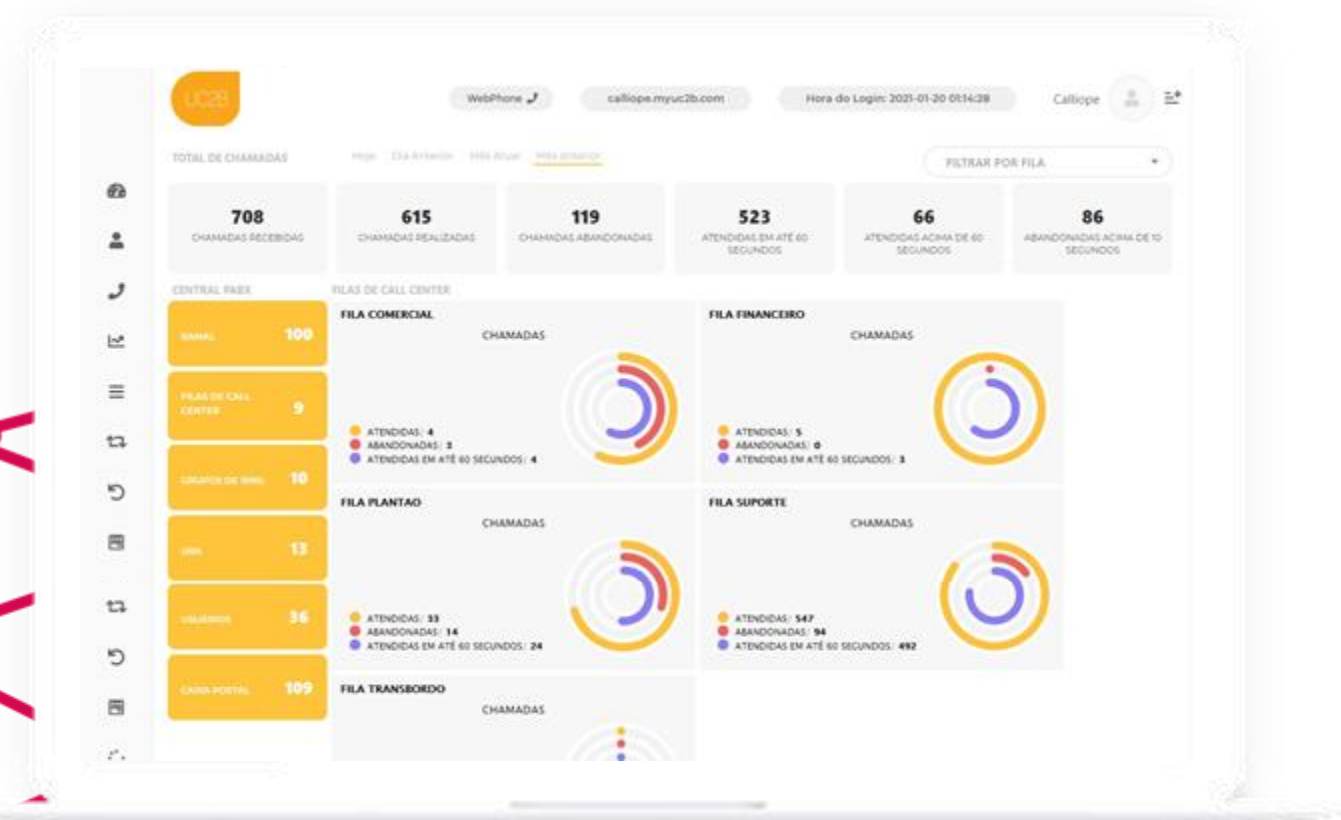
Suporte

Suporte Remoto e Local.

PRODUTO / CAMBOX – PABX IP



Em nuvem ou in-loco, o **CAMBOX PABX**, é a melhor opção para a gestão da telefonia empresarial.



CAMBOX – UC



Plataforma versátil e robusta projetada para aplicações em nuvem e Virtualizada em estrutura própria. O CAMBOX UC oferece todas as ferramentas de Call Center, PABX IP, OMNI Channel e WhatsApp, integradas em uma plataforma simples e flexível. **Gerenciamento 100% WEB.**



ESCALABILIDADE



MOBILIDADE



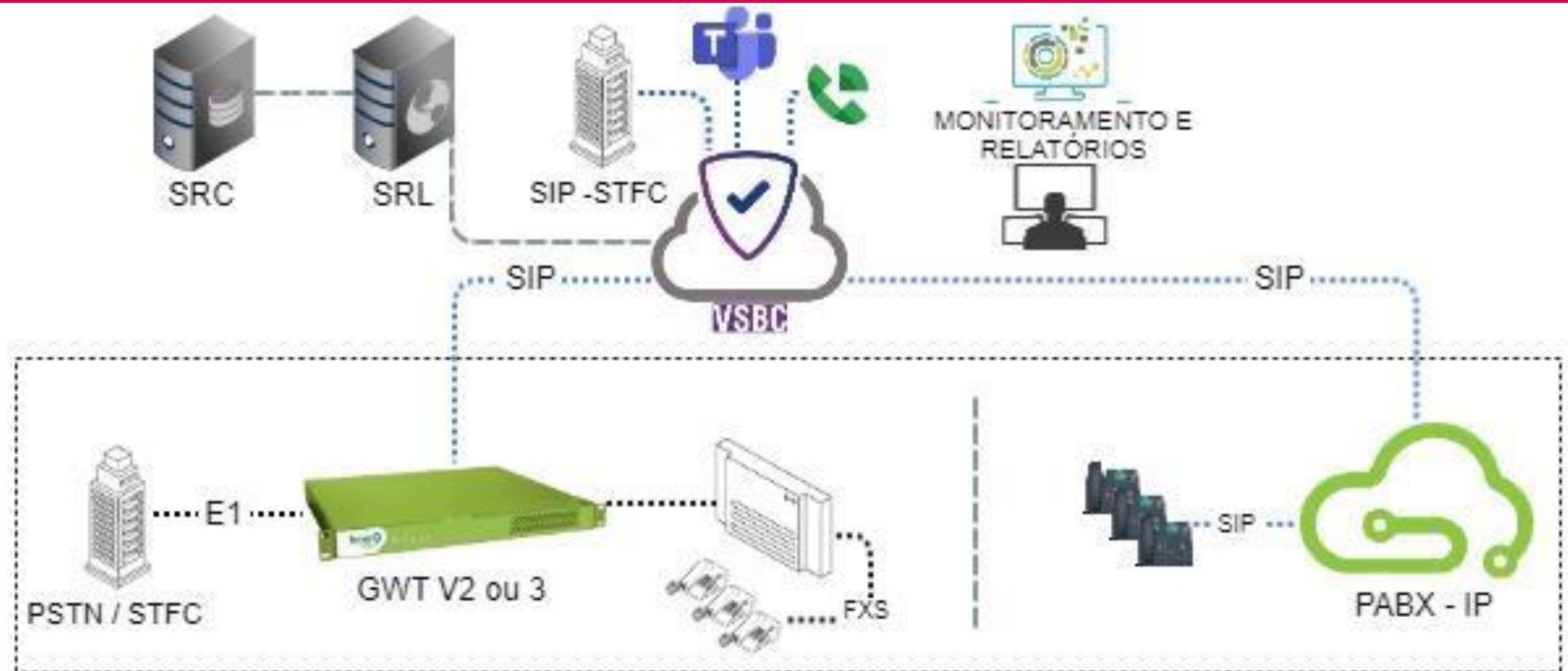
REDUÇÃO DE CUSTO OPERACIONAL



TRABALHO REMOTO



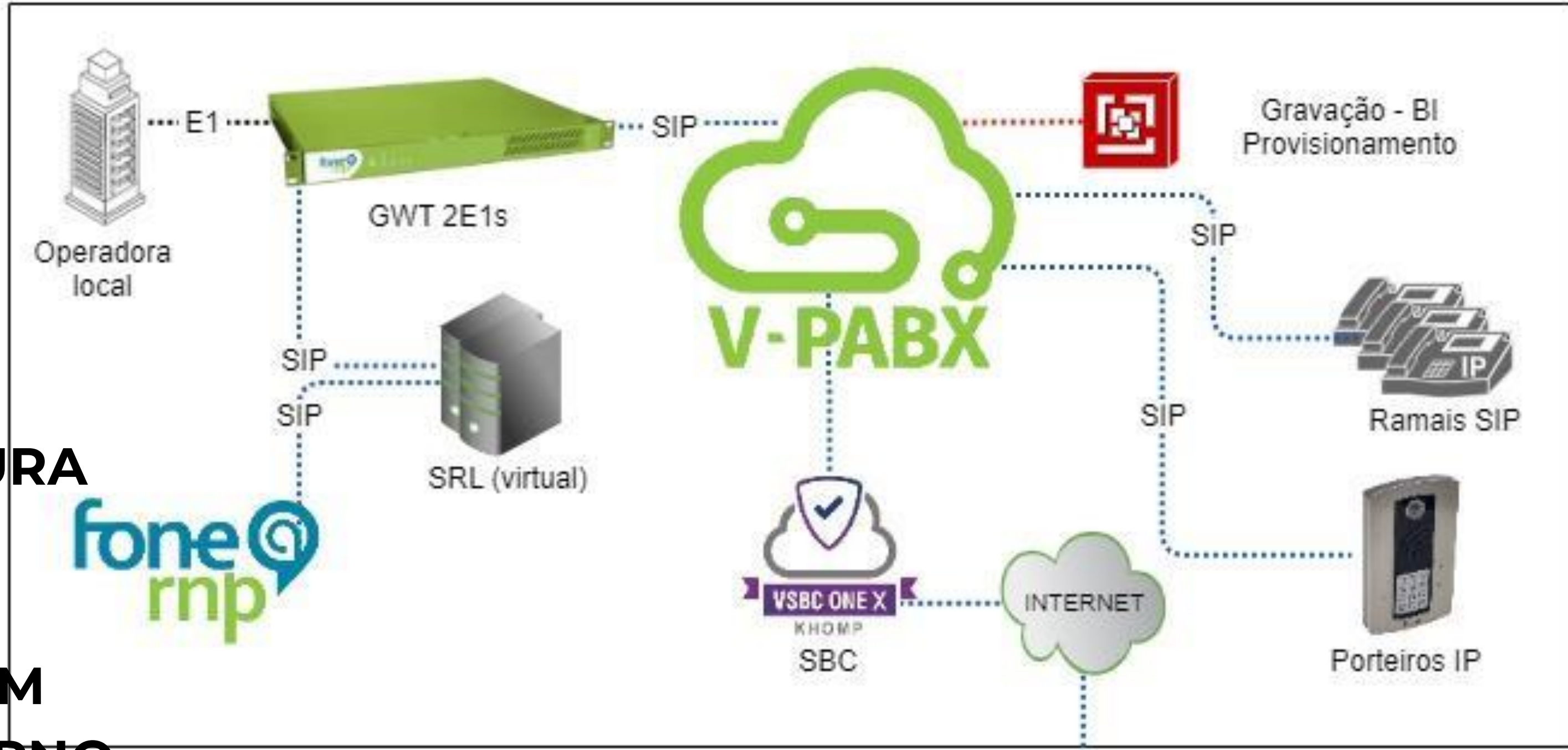
INTEGRAÇÕES



TELETRABALHO



**APROVEITE A
INFRAESTRUTURA
EXISTENTE DE
TELEFONIA
ATRIBUINDO UM
NÚMERO EXTERNO
PARA CADA RAMAL**



PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES



Filas de atendimento e call center
- chamadas de entrada.

Funcionalidades que facilitam o
atendimento de suporte e
equipes remotas com
configuração por horário,
pesquisas de satisfação...

- IVR com reconhecimento de fala (ASR/TTS)
- Distribuição automática de chamadas (DAC)
- Integração com CRM
- Web Callback
- Fila de Callback
- Monitoramento de qualidade
- Performance de qualidade do agente

Gestão

- Gravação de áudio
- Gravação de tela (Road Map)
- Otimização e análise de qualidade
- Gerenciamento de força de trabalho
- Histórico e personalizações em tempo real

Gerenciamento de filas

- Painéis avançados
- Música de fila personalizada para cada chamada
- Discador de callback
- Relatórios online
- Transferência automática para pesquisa de satisfação
- Controle de status de agente
- Estratégia de distribuição configurável por fila

Relatórios

- Script do agente
- Sistema de pesquisa de satisfação automática
- APIs de integração via web



PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES



Filas de atendimento e call center
- chamadas de entrada.

Funcionalidades que facilitam o
atendimento de suporte e
equipes remotas com
configuração por horário,
pesquisas de satisfação...

Discador automático

- Discador preditivo;
- Discador progressivo;
- Discador Power;
- Preview de atendimento;
- Relatórios em tempo real
- LCR – Roteamento de baixo custo

Discagem inteligente

- Vertical e horizontal

Detecção de voz

- Auditoria de detecção de voz

- Painel de operação do Agente
- Ferramentas para criação de campanhas
- Integração com CRM/ERP
- Web Callback
- Script do Agente
- Importação flexível de dados
- Priorização de chamadas de saída
- Detecção automática de voz humana
- Gravação de chamadas
- Relatórios personalizados
- URA – Reversa
- Gerenciamento de campanhas e listas.



PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES



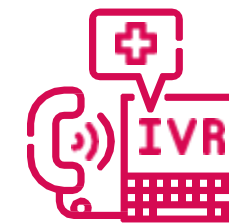
Número Virtual

Seu número fixo em qualquer lugar, atenda ligações de qualquer ponto com conexão a internet, suporte a portabilidade numérica em todo o Brasil.



Relatórios de chamadas

Controle total das ligações, com relatórios personalizados e bilhetagem, por centros de custos e usuários.



URA Inteligente com reconhecimento de fala.

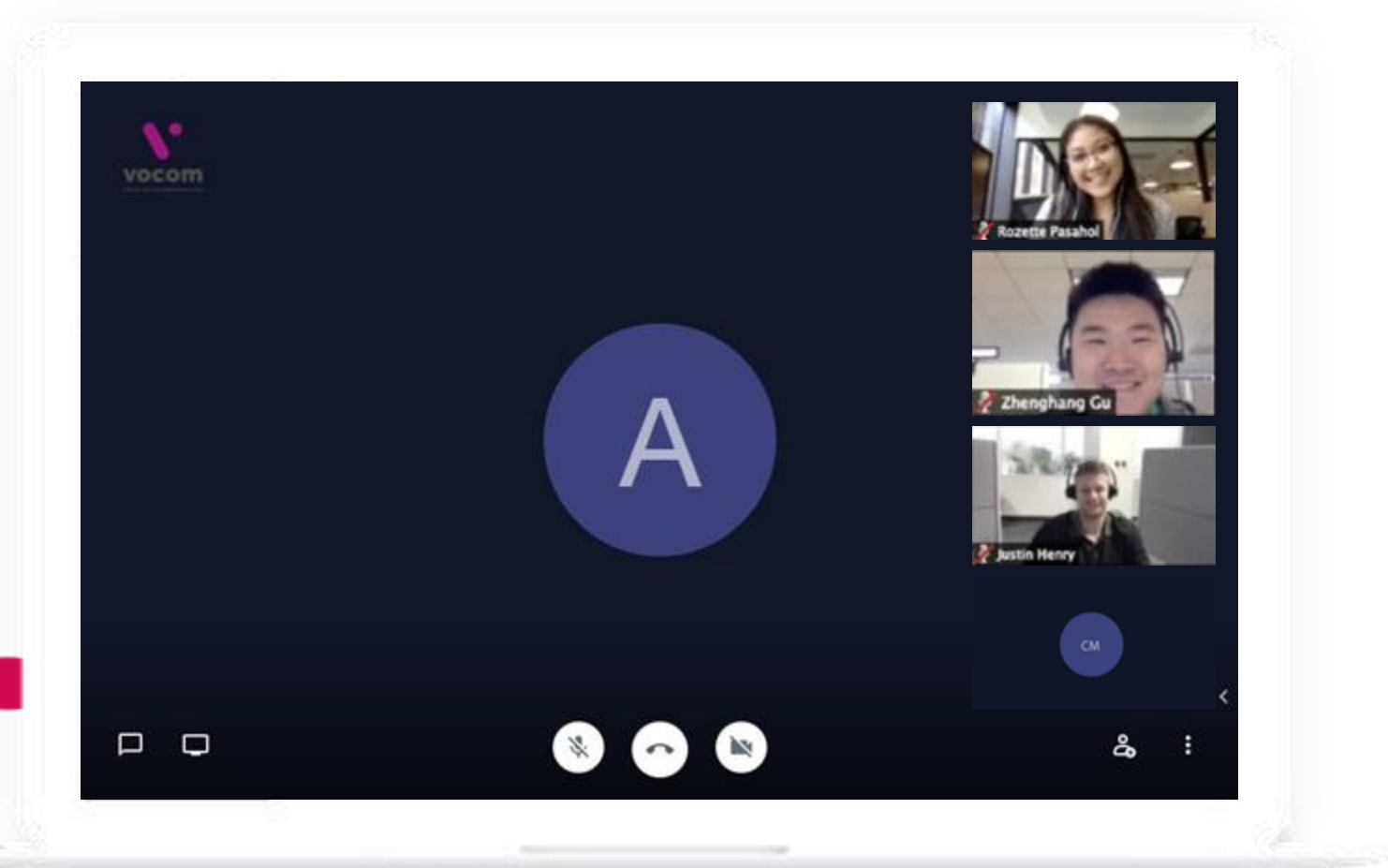
Atendimento automático com direcionamento para os ramais remotos, permitindo a criação de grupos de atendimento.



Gravação de chamadas

Gravação das chamadas originadas e recebidas pelos ramais, garantindo a segurança e qualidade dos atendimentos.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES



VIDEO CHAMADAS

Integração completa com sistemas de videoconferência e webconferência, suportando diversos dispositivos, garantindo qualidade nas vídeo chamadas.

- Reuniões instantâneas
- Invite por e-mail
- Agenda de reuniões
- Lembrete por SMS
- Integração com CRM
- Compartilhamento de tela
- Até 30 usuários ativos
- Compartilhamento de vídeo do youtube
- Chat
- Gerenciador de qualidade de vídeo

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES



API OFICIAL DO WHATSAPP

O WhatsApp Business API é um solução desenvolvida pelo Facebook para escalar o atendimento através do canal WhatsApp. O objetivo do serviço é facilitar a comunicação das empresas e seus clientes.

Com a liberação da API do WhatsApp, foi possível integrar as aplicações WhatsApp à plataforma Calliope, através de nosso Módulo Chat. Este módulo, possibilita que uma empresa utilize diversos atendentes de Chat.

Tenha apenas um número de telefone, sem riscos de ser bloqueado com a API OFICIAL do WhatsApps.

Sim. Isso mesmo! Tenha Voz e WhatsApp na mesma PA de Call Center.



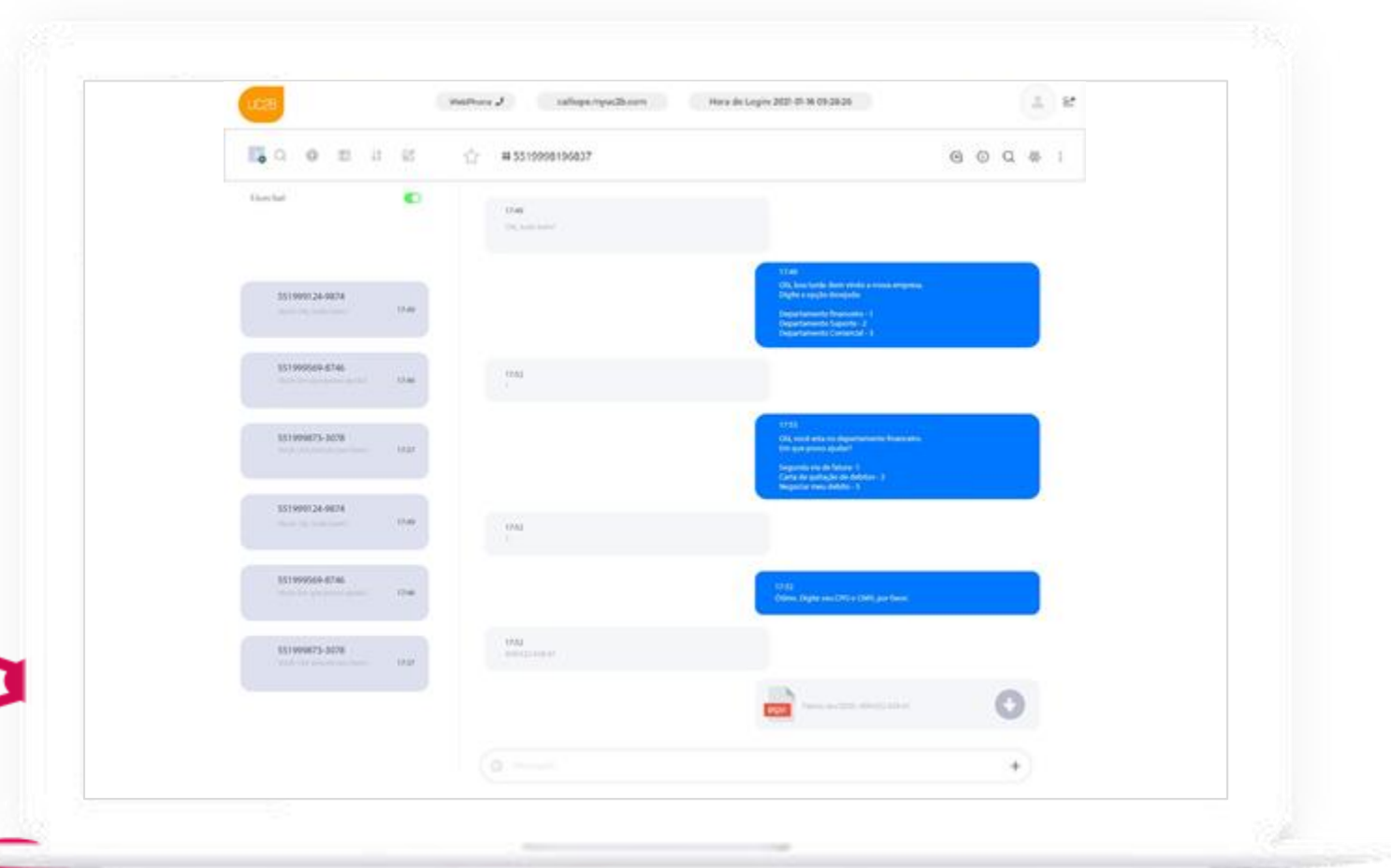
PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES



MÓDULO CHAT - OMNI CHANNEL

Funcionalidades:

- Filas de distribuição de mensagens
- Protocolo de atendimento
- Script de atendimento
- Histórico de conversas
- Integração com CRM
- Chat bot – Menu de atendimento automático
- Múltiplos agentes
- Controle total do gestor
- Atendimento ativo e receptivo
- Pesquisa de satisfação
- Multicanalidade
- Grupos privados
- Envio de imagens, vídeos, áudios e documentos
- Performance do agente
- Integrações
- Gráficos e relatórios
- Mensagens automáticas
- Controle total de performance da fila
- Dashboard de acompanhamento em tempo real



INTEGRAÇÕES



Com equipe própria de desenvolvimento e controle total da aplicação, fazemos integração com qualquer sistema do mercado e qualquer segmento.

Mais algumas integrações:

- AdvGestor
- Alta Rede
- Bentivi
- Cobmais
- eCob
- Elite
- Finaz
- Gerenet
- Interfocus
- Integrator
- IXC
- Lógica Sistemas
- MK Soluc.
- Néctar
- Ótimo Gestor
- Phenix
- Recovery
- Routerbox
- Sharp Spring
- Siscobra
- Super Lógica
- Synsuite
- Talent Web
- Top Sapp
- Ura Net
- Voalle
- WebConsult
- Wedoo
- WGC