

# COMUNIX OMNICHANNEL

---



A Comunix tem o compromisso de desenvolver práticas e produtos que ajudam a proteger o ambiente.

As soluções Omnichannel da Comunix proporcionam aos clientes uma experiência consistente, independentemente do canal que eles escolherem, enquanto os agentes de atendimento têm as informações necessárias para dar suporte às interações em qualquer canal.

As soluções da Comunix oferecem interações omni-channel sem interrupções que oferecem aos clientes a conveniência e a personalização que eles esperam, e aos agentes de atendimento do Contact Center, as ferramentas necessárias para o sucesso dos contatos.

A estratégia Omnichannel entrega uma experiência unificada em todos os canais. Por exemplo, se um cliente interage por texto via web-Chat com o Contact Center e posteriormente alterna para uma chamada de voz ao telefone, qualquer agente terá o contexto completo e pode explorar onde o último agente parou.

Essencialmente, os clientes podem alternar canais e os agentes têm as informações ao seu alcance para atender facilmente os clientes, independentemente do canal.

## VISÃO GERAL

A Plataforma Comunix Omnichannel está apta para tratar canais de voz, vídeo, e-mail, webchat, formulário na Web, FAX, rede social (Facebook, Twitter), mensageria instantânea (Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS) e aplicativo mobile, sendo o recurso de FAX um projeto especial a parte em função do pouco uso que esse tipo de protocolo possui nos dias atuais.

Outras redes sociais como exemplo do LinkedIn e Reclame Aqui são passíveis de serem integradas a plataforma, porém como que ocorre junto ao FAX, tratamos como projeto especial em função a baixa adesão dos usuários.

O tratamento de “documento físico” a partir de digitalização de ofícios e cartas também são passíveis de serem tratados porem de mesma forma dos exemplos acima é considerado um projeto especial em função a baixa adesão.

Independente ao canal de atendimento, o sistema trata todas as demandas destinadas para a central de atendimento em uma única fila universal com regras e prioridades independente do canal de relacionamento utilizado. Nesta fila o sistema distribui a demanda em acordo ao perfil de atendimento do agente, skill, prioridade, habilidade ou outro destaque deste profissional.

## **FUNCIONALIDADES**

### ***MANAGER OMNICHANNEL***

Permite o gerenciamento, integração, orquestração e tratamento de chamadas /demandas receptivas e ativas em modo blended, destinados a central de atendimento por intermédio de múltiplos canais de comunicação. Estes canais são classificados no sistema como chamadas / demandas síncronas (tempo real) e assíncrona (não sensível a espera).

Possibilita a criação de política de distribuição, roteamento e priorização para interações omnichannel para todos os canais suportados pela plataforma, em fila única, com base em critérios configuráveis de: Regras de Negócio, Tempo, Data, Hora, Perfil de Agente, Perfil de Cliente, Volume de interações, Status de Fila, Tipo de Serviço, Opção de URA, dentre outros.

Permite o roteamento de e-mail e de solicitações de formulários web

com o registro histórico completo da interação, bem como suporta múltiplas caixas de entrada de e-mail que podem ser agrupadas por tipo de serviço/campanha.

Permite definir e personalizar os tipos de status disponíveis (login, logout, pausa NR17, banheiro, lanche, reunião, etc.), criar e gerenciar perfis de agentes, supervisores, administrador, monitor da qualidade, back office, control desk entre outros, bem como a criação atributos, skill, grupo, tipo de serviço, filas de atendimento, criação e associação de perfil de discagem (ramal, local, móvel, DDD, DDI).

Permite a criação e definição de múltiplas campanhas ativas unitárias ou simultâneas de voz com ou sem URA, integradas a campanhas de e-mail e sms, estes últimos utilizando recurso/servidores próprio ou brokers de envio em massa, permitindo a sua realização no mesmo ambiente de atendimento receptivo (modo blended).

Esse modulo oferece um editor gráfico de URA que permite ao usuário (não programador) a desenvolver estruturas de navegação a partir do simples arrastar de objetos pela tela e edição destes objetos utilizados de conceito drag and drop.

A ferramenta permite criar, editar, salvar, alterar, salvar novas mensagens, mudanças de horários, filas e grupos.

Realiza a vinculação de mensagens de avisos visuais e ou auditivos (alarmes), adequados ao canal de interação omnichannel, permitindo ativação de mensagens padrão ou personalizada do sistema em acordo ao tipo de status do agente e ou mensagem;

Permite a integração e ou importação de bases de conhecimento existentes independente a base de dados (Microsoft SQL Server, Oracle, Postgresql, MySQL entre outros), ou a obtenção das informações via fonte de dados externo através de comunicação webservice, de forma que tal fonte poderá alimentar a inteligência do A.I. Shophia (ChatBot).

Permite que integrações com bases de dados e ou sistemas externos direcionem as interações, baseadas em regras de negócio/serviços, histórico de serviços e/ou preferências pessoais. As integrações poderão ser por meio de arquitetura orientada a serviços ou utilizar outros padrões técnicos de mercado.

Permite o desenvolvimento de workflows de atendimento através da interface Web para todos os canais disponíveis na plataforma, de forma fácil e intuitiva possibilitando aos agentes executar processos de atendimento com atividades estruturadas e informações integradas aos sistemas de negócio (CRM's, ERP's, etc.) associados ao negócio e registradas no histórico da jornada do cliente.

A interface de gerenciamento web permite criar e gerenciar a jornada do cliente baseado nos objetivos de negócio da operação, permitindo a visualização de status do agente, incluindo ausente, ocupado, disponível, pausa NR17, demais pausas ou outros status de forma personalizada.

Administradores, supervisores, control desk, monitor da qualidade, agentes de atendimento e demais papéis do contact center são definidos a partir da criação de perfis distintos e posteriormente associados ao usuário de forma a herdar os privilégios sob a plataforma.

Perfis de acesso de gestão (supervisor e agente) podem interagir através de recursos de comunicação interna seja via voz ou chat para apoio aos agentes de atendimento através de suas respectivas telas de atendimento (front-end).

A tela de atendimento do agente permite, de acordo com o skill de atendimento, a associação da fila e definição de canal, a comunicação, seja de ativa e ou receptiva, em uma mesma interface de atendimento, independente do canal utilizado.

A tela de supervisão (front-end), possui a capacidade de apoiar o atendimento do cliente participando também da fila de atendimento ou

consultar o agente, monitorar, emitir sussurro, interceptar a chamada corrente, capturar a tela do atendimento corrente de forma online, interferir no status trocando status (livre, ocupa, pausa) do agente e deslogar caso seja necessário.

Permiti o gerenciamento da funcionalidade de apoio ao agente pelo supervisor definido por tipo de serviço / campanha ou grupo de login / skill.

A tela de atendimento permite que o agente apoie o cliente através do recurso de co-browse. Esse recurso permite, coma autorização do usuário, a interação do agente na tela do cliente facilitando principalmente os atendimentos com características de service-desk.

A plataforma suporta as funcionalidades de web-callback com o mecanismo de gravação das interações com o cliente e co-browse. Todas as interações, independente ao canal de comunicação, são registradas da forma de log gravação do atendimento (voz, vídeo e chat) permitindo a recuperação do histórico do atendimento, independente ao canal de comunicação.

A recuperação do histórico de um atendimento realizado, é possível ainda que o agente possa mudar de canal de atendimento sem perder o contexto da conversa. Exemplo: Cliente entra em contato junto a central de atendimento através do Webchat. Posteriormente retorna via Whatsapp e finaliza o atendimento através do Telegram. A mudança entre os diversos canais de comunicação ocorre sem que haja perda de contexto da conversa.

Possibilita que uma chamada via voz, seja armazenada pela sua gravação e posteriormente transforma-la em texto através do recurso de TTS (text to speech).

A ferramenta para o tratamento da voz pode ser configurado para realizado tanto por softphone ou através da tela de atendimento por intermédio do protocolo WebRTC (Real-Time Communication) incluindo

chamada de vídeo, ficando a critério da operação.

A tela de atendimento permite disparar mensagens do tipo SMS, e-mail desde que o agente possua perfil adequado para esse tipo de tarefa.

### ***AGENT OMNICHANNEL***

Permite consolidar em uma única interface 100% web o atendimento entre os diversos canais de atendimento. A interface é única e configurável para cada perfil de usuário, grupo de atendimento ou mesmo tipo de atendimento/serviço e trata os canais de voz, vídeo, e-mail, webchat, formulário na Web, FAX, rede social (Facebook, Twitter), mensageria instantânea (Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS) e aplicativo mobile.

Permite a configuração de multisessões da interface do agente de atendimento para interações receptivas e ativas de forma flexível, independente do canal utilizado, e a configuração do registro do histórico de cliente detalhado por canal.

Permite que o agente trabalhe em modo blended (receptivo e ativo), com suporte para atender diversos canais simultaneamente e acesso ao perfil do cliente quando identificado, inclusive seu histórico de interações detalhado, sejam elas receptivas e/ou ativas.

O Front-end suporta, de maneira configurável, a disposição das informações do cliente, no formato de screen pop-up, dos scripts de atendimento, dos front-end de sistemas integrados que são utilizados no apoio ao atendimento (CRM's, ERP's, ITSM's, dentre outros) de acordo com os serviços associados, o perfil do cliente e do perfil do atendente habilitado para o atendimento.

O Front-end suporta, de maneira configurável, a disposição das informações das operações de status (login, logout, pausas, intervalo, filas, etc.), da comunicação com o chamador, do registro do atendimento via lista pré-programada e texto livre, das respostas automáticas a serem inseri-

das pelo atendente através de FAQ, da informação do humor do cliente através do recurso de speech analytics.

Permite configurar a visualização das informações dos usuários capturadas ou identificadas automaticamente pelos diversos canais de atendimento e apresentando no próprio front-end tais informações.

Funciona em ambiente 100% web não sendo necessário a instalação de qualquer software do tipo cliente-servidor, sendo esse voltado para desktops e plataformas de mobile (Smartphones, tablets), bastando para isso um browser padrão de mercado. O funcionamento do front-end é garantido em qualquer browser padrão de mercado.

O front-end para plataforma mobile é simplificado apresentado somente o controle da operação, as informações do cliente e espaço para preenchimento das informações. Ainda em plataforma mobile o front-end poderá fazer uso do recurso de coordenadas de GPS, de forma a identificar a posição do agente.

Pela configuração do perfil do agente / supervisor, os ícones disponibilizados assim como o comportamento do front-end e seu formato serão ajustados em acordo as opções e definições de acesso e perfil de usuário (voz, vídeo, e-mail, webchat, formulário na Web, rede social (Facebook, Twitter) e mensageria instantânea (Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger, SMS) e aplicativo mobile).

### ***CRM Omnichannel***

Disponibilizamos um módulo de CRM Omnichannel concebido para centralizar e gerenciar toda a jornada de relacionamento dos usuários em uma única interface integrada, proporcionando uma visão completa e unificada de cada interação realizada nos diversos canais de atendimento.

Nossa solução integra canais de voz e digitais, incluindo telefonia, URA, WhatsApp, chat web, e-mail, SMS, redes sociais, aplicativos móveis, portais de atendimento, videoatendimento, totens de autoatendimento e atendimento presencial, permitindo que o histórico do usuário seja

preservado e compartilhado entre todos os canais de forma contínua e transparente.

Disponibilizamos uma visão 360º do usuário, consolidando dados cadastrais, histórico de contatos, protocolos, solicitações, documentos, registros operacionais, transcrições, gravações e demais informações relevantes para apoiar atendimentos mais ágeis, personalizados e resolutivos.

Nossa plataforma permite o registro, acompanhamento e gerenciamento completo de protocolos, chamados, manifestações, solicitações de serviços e processos de atendimento, contemplando fluxos de abertura, classificação, priorização, encaminhamento, acompanhamento, escalonamento e encerramento das demandas.

Disponibilizamos uma área de trabalho unificada para atendentes, supervisores e gestores, permitindo acesso instantâneo ao histórico de relacionamento, às informações do usuário, aos serviços contratados, às interações em andamento e aos recursos necessários para a condução eficiente dos atendimentos.

A solução oferece mecanismos avançados de roteamento inteligente, filas de atendimento, distribuição automática de contatos, regras de negócio configuráveis, scripts operacionais, formulários dinâmicos e fluxos de atendimento parametrizáveis, permitindo a adaptação da plataforma aos mais diversos cenários de negócio.

Disponibilizamos recursos nativos de automação e inteligência artificial para integração com chatbots, voicebots, agentes virtuais, assistentes baseados em IA generativa e bases de conhecimento corporativas, possibilitando a automação de jornadas, apoio à tomada de decisão dos atendentes e aumento da eficiência operacional.

Nossa plataforma permite a integração com sistemas corporativos, aplicações legadas, ERPs, CRMs especializados, plataformas de serviços digitais, sistemas de protocolo, barramentos de integração e demais aplicações de negócio por meio de APIs abertas, webservices e conectores padronizados.

Disponibilizamos gestão centralizada de conhecimento corporativo, permitindo a criação, manutenção e publicação de artigos,

procedimentos, scripts, respostas padronizadas, FAQs e conteúdos de apoio para utilização por atendentes humanos e assistentes virtuais.

A solução registra e rastreia integralmente todas as interações realizadas pelos usuários, mantendo trilha de auditoria completa contendo registros operacionais, gravações, transcrições, anexos, protocolos, transferências, tempos de atendimento e demais evidências necessárias à governança e conformidade dos processos.

Disponibilizamos dashboards executivos e operacionais em tempo real, permitindo o monitoramento de indicadores de desempenho, produtividade, SLA, níveis de serviço, tempos de atendimento, volumes por canal, resolutividade, satisfação dos usuários e demais métricas estratégicas para gestão da operação.

Nossa plataforma foi desenvolvida com arquitetura escalável e segura, suportando operações de atendimento de grande porte, ambientes multicliente, múltiplas unidades organizacionais e elevados volumes de interações simultâneas, garantindo alta disponibilidade, desempenho e continuidade dos serviços.

### ***TRATAMENTO DE E-MAIL***

Permite o tratamento dos e-mails entrantes ou iniciados pelos agentes nas campanhas ativas, incluindo confirmações de recebimento e respostas automáticas, bibliotecas com templates configuráveis, roteamento e enfileiramento inteligente baseados nas habilidades dos agentes e na fila de espera.

Suporta os protocolos de e-mail POP3 e IMAP.

Permite configurar a criação de filas de atendimento com distribuição associadas às regras de roteamento com base em: informações constantes nos campos assunto e no corpo do e-mail, disponibilidade e habilidade do agente, e grupo de agentes / serviços.

Permite o recebimento e envio de e-mails em uma ou mais caixas, conforme configurado na solução, transformando as demandas em e-mail e vice-versa, conforme parâmetros e fluxos previamente definidos.

Permite a configuração de formulários diferentes para produtos e clientes.

Permite utilizar e-mail na formatação HTML de texto e imagem, permitindo configurar o envio de e-mails com arquivos anexos.

Permite a geração de mensagens automáticas para o mailing indicado ou mesmo em resposta a uma chamada realizada através de outro meio.

Possui a função de programação para enviar mensagem de recebimento para cada fila de atendimento de E-mail.

Permite configurar o envio de arquivos anexos: .pdf, .csv, .doc, .xls, e .html, txt e outros portadores de conteúdo descritivos.

Permite configurar análise dos campos: origem, destino, assunto, corpo do e-mail.

Permite configurar controle do tempo máximo que um e-mail possa ficar retido com um dos agentes.

Permite ao administrador criar “notificações automáticas” para cada fila de atendimento. A “notificação automática” é um recurso que informa ao cliente que o e-mail enviado a central de atendimento já foi recebido pelo sistema.

Permite ao administrador do sistema criar regras para descartar e-mails (SPAM). A identificação deste e-mail deverá ser baseada nas informações contidas no título e corpo do e-mail, baseado em análises e categorização.

Permitir ao administrador do sistema a criação de cabeçalhos e assinatura de e-mails para cada fila de atendimento do Contact Center.

### ***TRATAMENTO DE SMS***

A solução permite a interação com os clientes através de troca de SMS (short message service), bem como, o gerenciamento de campanhas de envios individuais ou massivos de SMS.

Permite ao cliente receber SMS e respondê-los para a solução para tratamento na fila de atendimentos omnichannel.

Permite o gerenciamento e roteamento de SMS de entrada com base em palavras chave, identificações do cliente, data e hora, número de origem e localização.

Permitir a configuração para que o cliente SMS possa ser identificado com base no número telefônico de A (originador da chamada), devidamente registrado nos sistemas legados integrados à solução, e armazenamento das mensagens SMS por pelo menos 2 anos.

Permite encaminhar mensagem de SMS como alerta, informação, URL's, dentre outras em campanhas ou nas situações indicadas no motor de decisões ou em opções realizadas pelo Cliente, independente do meio de acesso do mesmo.

Permite encaminhar SMS ao cliente com notificações do tratamento de suas demandas/chamadas (independente do meio de acesso inicial), quando este possuir telefone celular cadastrado. Exemplo de tratamentos: registro, prorrogação de prazo, respostas, pendências, etc.

### ***TRATAMENTO DE CHAT E INSTANT MESSENGER***

Suporta o tratamento de chat disponibilizando aplicação "click-to-chat" a ser instalada em servidores web do contrate, visando disponibilização de interface para o cliente acessá-lo via browser comuns de mercado (IE, Chrome, Firefox, Safari etc), seja via PC, notebook, tablets ou smartphones.

Suporta o tratamento de Instant Messenger – IM (Telegram, WhatsApp, Facebook Messenger) a partir de APIs de integração dos fabricantes. Permite a configuração de autenticação e criptografia, com integração com os sistemas de segurança de terceiros, bem como suportar APIs para integração com aplicações da CONTRATANTE.

Permite identificar o status do usuário, inclusive ausência, e configurar mensagens de conforto, indicando o status do agente através de símbolos ou mensagens como “digitando” e “online”. Deve permitir que o agente visualize que o cliente está escrevendo e vice-versa.

Possui facilidade de parametrizar as interfaces web internas e externas com layout responsivo.

Permite configurar que atendentes e clientes compartilhem telas e formulários com uso de co-browse, e cooperem para preencher os formulários, vendo as mudanças feitas por cada um.

Permite que atendentes utilizem a base de conhecimento (FAQ) no tratamento da demanda e que o conteúdo da base possa ser enviado ao cliente via URL, vídeo ou texto diretamente na conversa. A FAQ permite a criação de frases frequentemente utilizadas pelo agente com acesso por menu exibido durante a sessão de chat e/ou IM.

Permite implementar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros.

Permite o acesso a todo o histórico de interações com o cliente via Web Chat/IM e demais canais de atendimentos disponíveis ao perfil do agente. As mensagens podem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estarão disponíveis para consultas por um período não inferior a 2 anos.

Permite configuração de aviso ao agente de atendimento, por sinal sonoro ou por interface de pop-up da tela de atendimento do agente quando o cliente solicita atendimento on-line, ou outra forma de destaque da solicitação que venha a disponibilizar.

Permite ao administrador criar “notificações automáticas” para cada fila de atendimento, a exemplo de sudações “bom dia”, etc.. A “notificação automática” é um recurso que informa ao cliente mensagens, baseadas em análises e categorização e sem a interação de um atendente. Permite a realização de, pelo menos, 4 (quatro) sessões de chat e/ou IM por Operador ativo.

Permite utilizar sessões com segurança SSL.

Permite configurar mensagens de informação para o cliente.

Permite configurar URLs para que o cliente possa acessar uma página enquanto aguarda na fila de espera.

Permite que o atendente inicie uma chamada de outro meio, a partir de uma chamada corrente.

Permite configurar a transferência da tela do atendimento para atendimento de 2º nível, transferindo o histórico de conversação para o atendente de 2º nível e notificando o cliente.

Permite configurar entrada de informações consideradas confidenciais que serão digitadas pelo cliente e que serão ocultadas para o atendente (exemplo: número do cartão de crédito).

Permite a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de web chat e IM ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente.

Permite aos supervisores o recurso de “whisper”, permitindo que o supervisor visualize a conversa entre o agente e o cliente e envie mensa-

gens visíveis apenas ao agente e Supervisor.

Permite ao agente a seleção de status pronto / disponível (online), ocupado, desconectado / indisponível (offline) e em pausa, sendo este último customizável e permitindo a definição de motivos de pausa. Permite ao agente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação pré-definida ao atendimento. Exemplo: Serviço prestado com sucesso, reclamação, etc.

Permite o atendimento de múltiplas interações de web chat e IM ou outros canais de atendimento simultaneamente sendo configurável pelos administradores e supervisores, sendo que deve ser suportado o máximo de 10 atendimentos simultâneos de web chat ou IM.

Permite aos administradores e supervisores definir a intercalação de interações de chat e/ou IM com outros canais de atendimento (voz e e-mail) habilitados ao mesmo usuário.

Permite configurar regras de roteamento e distribuição para que, quando o agente estiver ocupado, novas interações devam ser encaminhadas ao agente livre que tenha o perfil para atendimento deste canal ou ficam em fila de atendimento.

Permite configurar a transferência do atendimento para outro agente, mantendo o histórico da conversa.

### ***TRATAMENTO DE REDES SOCIAIS***

A Solução suporta o tratamento para as demandas oriundas das redes sociais Facebook e Twitter.

A solução prover os “adaptadores”, de maneira nativa, para os principais serviços de Mídia Social (Facebook, Twitter). A função dos adaptadores será de “ouvir”, monitorando as atividades das redes sociais relativas ao cliente.

Permite configurar recursos para, por meio de regras específicas, efetuar o monitoramento dos posts por meio de palavras-chave, frases, pedaços de palavras e múltiplas palavras, transformando-as em demandas internas a serem tratadas por meio de ferramenta de tratamento de demandas.

Permite configurar recursos para varredura nas redes por meio de palavras chave, frases, pedaços de palavras e múltiplas palavras. Permite efetuar a entrega das demandas a serem atendidas para grupos específicos de atendimento parametrizáveis.

Permite que o cliente seja respondido pela própria solução, sem necessidade de outros tipos de acesso à rede social.

Permite configurar recursos para configurar filtros baseados em regras de negócio.

Permite configurar o compartilhamento da mensagem na própria rede, por exemplo: retweet e compartilhamento do Facebook.

Permite configurar a contagem do número de fãs, seguidores, compartilhamentos, cliques realizados e menções aos termos monitorados nas redes sociais, separados por tema ou gerais.

Permite configurar a contagem do alcance das publicações realizadas. Permite configurar a contagem de uma nuvem de palavras dos termos mais publicados relacionados ao contratante, separados por tema ou gerais.

### ***TRATAMENTO DE VÍDEO***

A solução permite implementar acesso do cliente via vídeo-chamada ponto a ponto para tratamento na operação omnichannel.

Permite o estabelecimento da vídeo-chamada iniciadas para o cliente, em APP móveis, caso ele opte por esse contato via esse meio de

acesso.

Permite configuração para que o cliente possa ocultar sua imagem e colocar-se em mudo, devendo o frontend do atendente informar tal ação ao mesmo caso parametrizado.

Permite configurar o agendamento de vídeo-chamada conforme estabelecido pelo cliente.

As vídeo-chamadas poderão ser realizadas durante um atendimento em outro canal, através de solicitação do cliente e execução por parte do atendente.

---

*Sobre a Comunix Tecnologia:*

*A Comunix é uma empresa que visa a modernidade, proporcionando agilidade, eficiência e controle da comunicação de acordo com as necessidades de seus clientes, seja em empresas, escritórios ou casas. Tudo isso de forma rápida, fácil e econômica. Hoje é uma das melhores alternativas tecnológicas para operação e gestão de Call Center além de oferecer soluções para telefonia corporativa contribuindo para o aumento da eficiência e redução de custos da sua empresa, seja qual for seu segmento.*

**CONTATO:**

Tel: +55(61) 3038.4600

comunix@comunix.net.br

Copyright © 2019, Comunix Tecnologia. Todos os direitos reservados. As informações fornecidas estão sujeitas a alterações sem aviso. Para informações, entre em contato com nosso departamento de vendas.

GMkt - Revisado: SPOC

15/03/2019