

# SOLUÇÃO OMNICHANNEL



# HUAWEI



**TELEDATA**  
TECNOLOGIA EM CONECTIVIDADE



# Huawei AICC

Serviços eficientes com a solução Huawei AICC, elevando a eficiência e proporcionando uma experiência de cliente excepcional.



Huawei AICC é uma solução de nova geração que proporciona um contact center completo. Integra novos recursos como interação de vídeo em tempo real e inteligência artificial. Voz, vídeo e mensagens criam um canal de comunicação abrangente entre empresas e usuários, melhorando a eficiência e a experiência do usuário.



# Visão Geral do Huawei AICC

Solução all-in-one com Omni-channel; acesso, roteamento e interface de atendimento unificados



# COLABORAÇÃO OMNICHANNEL MELHORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

## Todos os canais

Acesso e processamento unificado



- ✓ Acesso unificado
- ✓ Roteamento unificado
- ✓ Enfileiramento eficiente
- ✓ Agentes MultiSkill
- ✓ Monitoramento Unificado

## Colaboração OmniChannel

para voz, vídeo, canais digitais

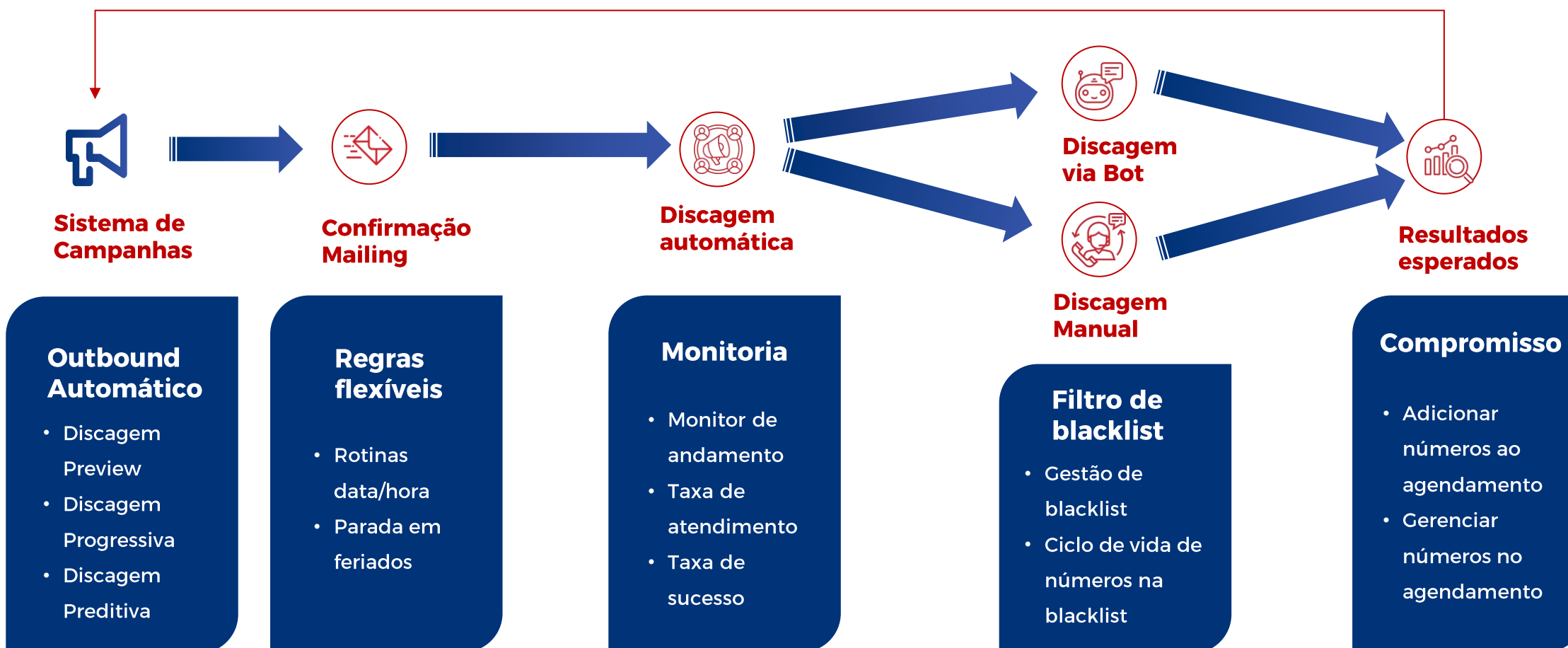


- Cliente **atendido a qualquer momento, em qualquer lugar.**
- **Transição simples entre canais:**  
WhatsApp, Voz, Vídeo, Callback (filas offline, chamadas agendadas)



# CAMPANHAS: DE ALTA DESPESA A ALTA RECEITA

## Geração de Mailing

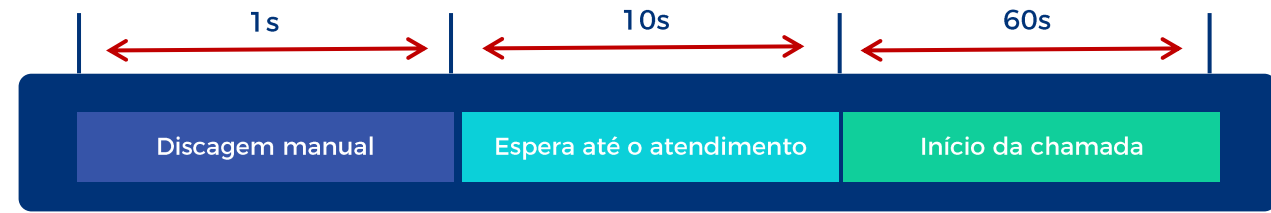


# QUATRO MODOS DE DISCAGEM AUTOMÁTICA PARA OS MAIS DIFERENTES CENÁRIOS

## Discagem Preview

- Tarefas de discagem complexa
- Fortemente controlada

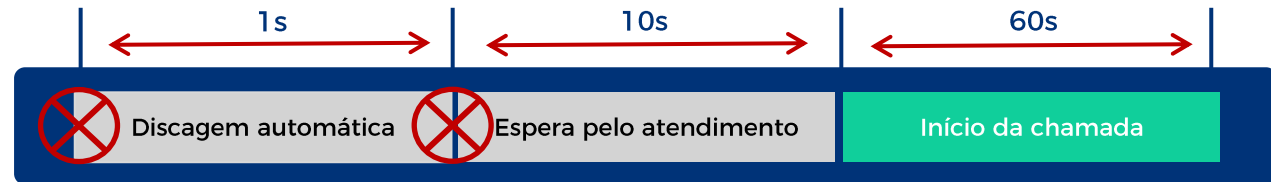
**Manual**



## Discagem Preditiva

- Tarefas de discagem simples
- Aprimora produtividade

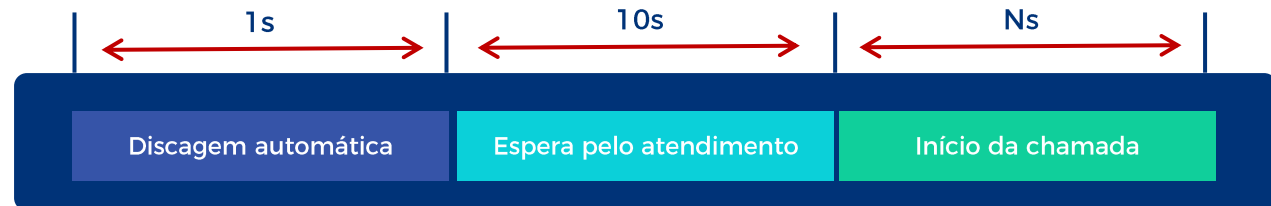
**Sistema & Manual**



## Discagem Inteligente

- Obtenha respostas dos clientes
- Mais alta eficiência

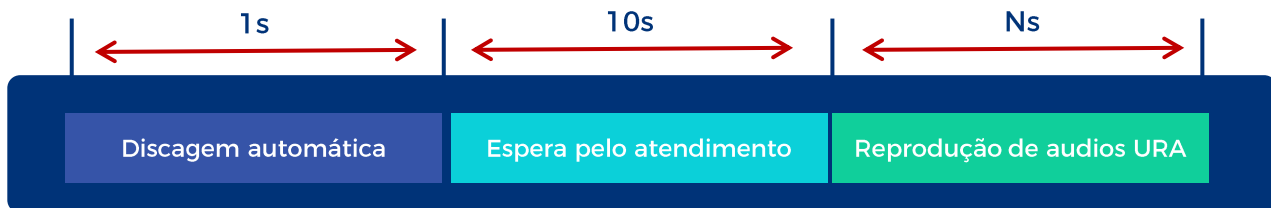
**Voice Bot**



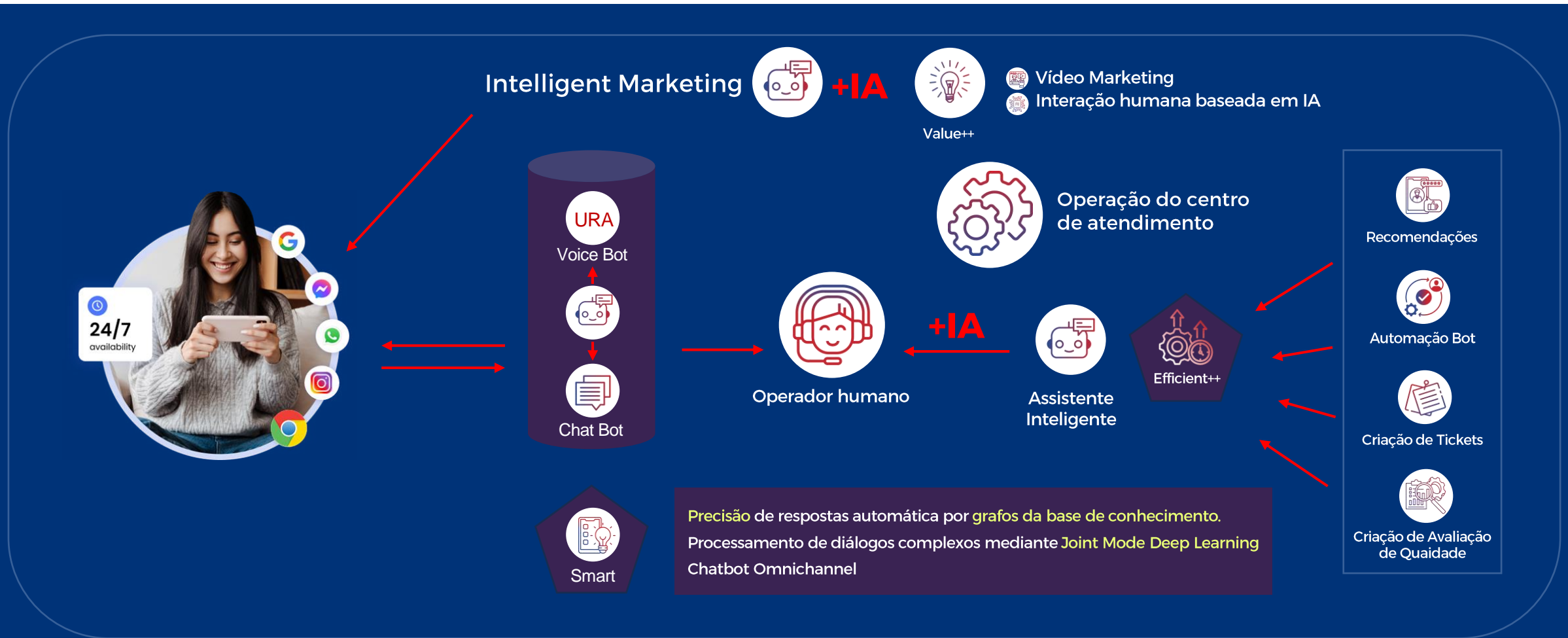
## Discagem com URA

- Entradas por reconhecimento de fala
- Agente virtual

**URA**



# MOTOR IA UNIFICADO PARA DIVERSOS CENÁRIOS MELHORANDO AUTOMAÇÃO



Redução de despesas  
no humano



**15% - 20%**

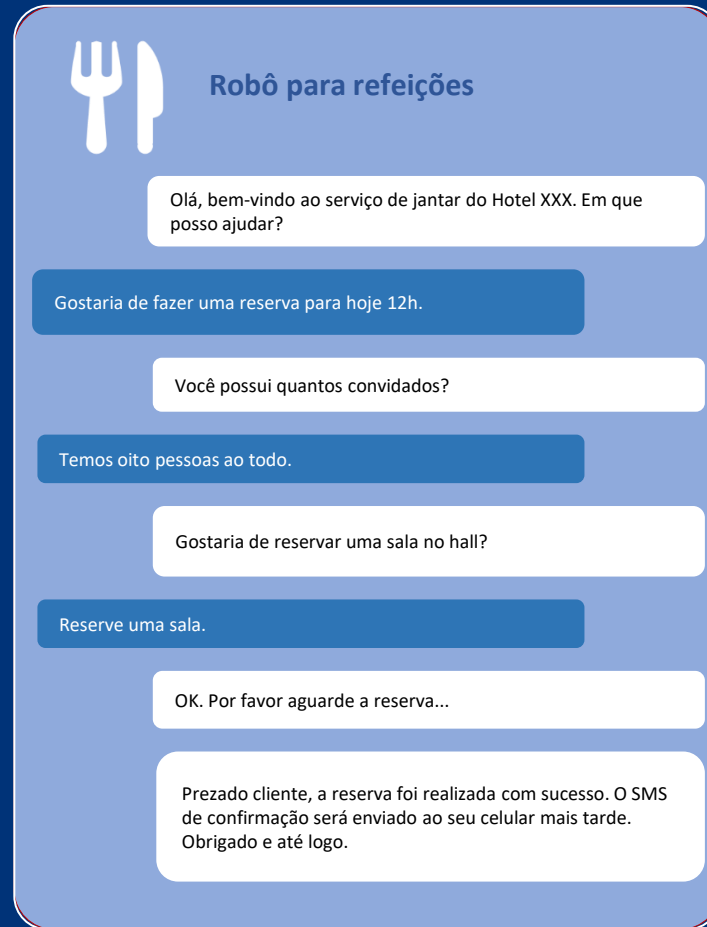
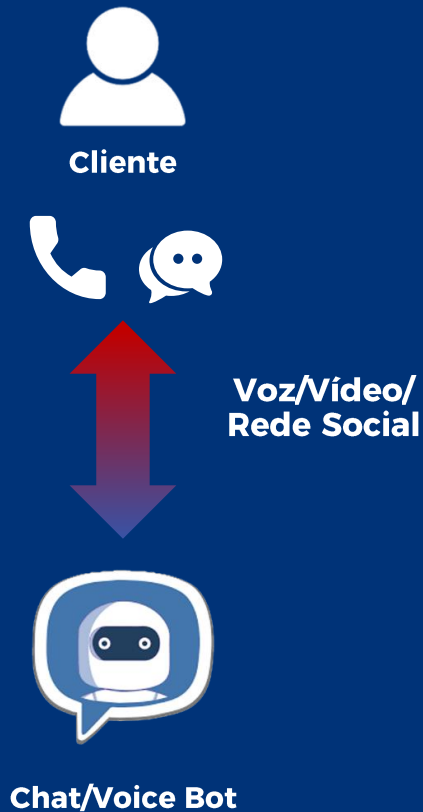
**20% - 30%**



Melhoria de  
produtividade



# CHAT/VOICE BOT E AGENTE OCULTO APRIMORANDO O AUTO-ATENDIMENTO



## Habilitação por IA

- Reconhecimento de voz
- Entendimento de semântica por IA
- Possibilidade de tomada do atendimento por humano
- Interação homem-máquina
- Diálogo multi-sentido



## Agente Oculto



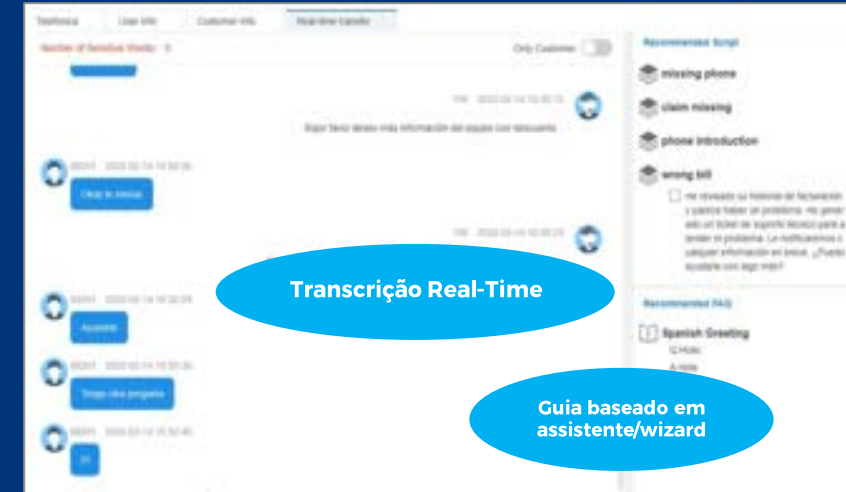
- Monitoria manual do robô
- Tomada de atendimento em tempo real por humano
- Treinamento do bot simultaneamente
- Melhor experiência do cliente

Atendimento Omnichannel: FAQ inteligente, respondendo rapidamente a problemas comuns





# ASSISTENTE INTELIGENTE: REDUZ CUSTOS COM TREINAMENTO E APRIMORA O SUCESSO DO TREINAMENTO



## Cenário de negócio

- Aviso de gravação da chamada
- Recomendação de discurso padrão
- Recomendação de campanha de marketing
- Recomendação do tipo de ordem de trabalho
- Preenchimento /exibição automática de ordem de trabalho
- Recomendação do FAQ relacionado ao assunto
- Reconhece emoção positiva/negativa

## Destaques da solução

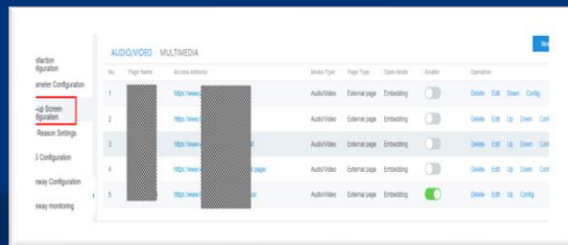
- Reconhecimento patenteado de agente/cliente melhora a precisão da tradução
- Transferência do contato incluindo a transcrição
- Guia de operações em tempo real
- Colabora com o sistema inteligente de avaliação de qualidade
- Reduz necessidade de skill elevado dos operadores



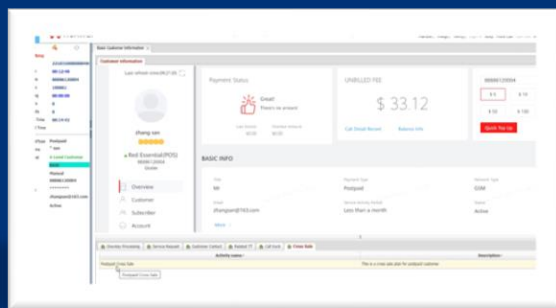
# CONFIGURAÇÃO SIMPLES: 3 FORMAS DE INTEGRAÇÃO COM CRM

## URL + Integração SSO(AD)

### 1. Configuração da URL terceiro



### 2. Pop-Up com visão do cliente por CRM



- ✓ Integração mais simples e rápida, API padrão e autenticação unificada, pop-up automático.
- ✓ Qualquer sistema terceiro pode ser acoplado. Uma URL por aba.
- ✓ Sem codificação, viável para todo cliente.
- ✓ Agentes continuam utilizando a interface do AICC – sem mudança no processo.

## API + Integração de página Web

### 1. Configuração de API



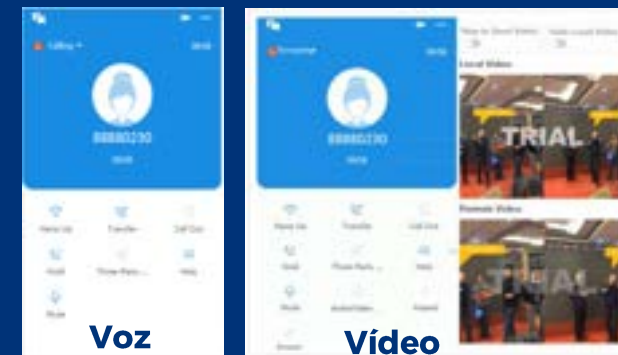
### 2. Layout customizável



- ✓ Modo de integração flexível.
- ✓ Reconstrução da interface de atendimento mediante APIs, para fornecer ao agente as visões mais convenientes.
- ✓ Necessária codificação; recomendado a clientes com requisitos complexos.

## Barra de chamadas customizada na interface do CRM

### Estilo 1



### Estilo 2



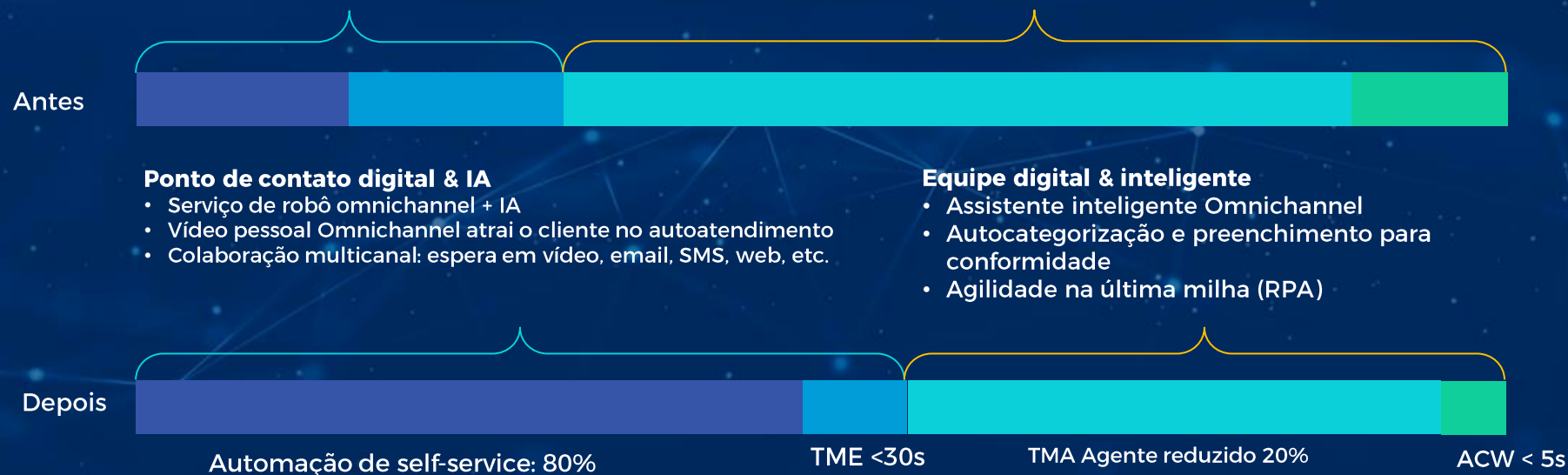
- ✓ Agentes utilizam a interface do Sistema terceiro, por exemplo: MS Dynamic 365, Salesforce, Huawei CRM/BES.
- ✓ Todas as funções integradas de uma só vez para fornecer Omnichannel inbound/outbound.



# REDUÇÃO DE 30% NO CUSTO DE CHAMADA, MEDIANTE ROTEAMENTO DIGITAL E INTELIGÊNCIA

## Redução de tráfego dos agentes fim a fim e do tempo total de tratamento

■ Proporção Auto-Atendimento ■ Tempo de Espera ■ Duração do atendimento ■ Tempo de pós-atendimento



TME: Tempo médio espera

TMA: Tempo médio atendimento

ACW: Tempo de pós-atendimento



## Robustez & confiabilidade

O maior contact center na plataforma possui 50K agentes - Guangdong Telecom

## Funcionalidades chave

Omnichannel, Self-Service de muitos tipos, Interface Unificada de Agente, aplicação de IA fim-a-fim

## Alto QoS

Voz - forte compatibilidade, Aprimoramento de QoS (Buffer de Jitter Dinâmico, Ocultação de Perda de Pacotes )

## Custo-benefício

> 90% dos módulos são nativos

## Implantação rápida

Altamente parametrizável, integração flexível

## Serviços profissionais locais

Consultores locais que contam com suporte do fabricante

## Inovação contínua

Investimento robusto em P&D  
IA generativa Pangu, nativa Huawei

## Roadmap constante

Alinhamento anual



# NOSSOS **CLIENTES**

SOMOS A SOLUÇÃO PARA A  
COMUNICAÇÃO DA SUA  
EMPRESA!

**CAIXA**

FUNDAÇÃO  
**FAMÍLIA**  
PREVIDÊNCIA

**ITAMBÉ**  
Cimento para toda obra

**Husqvarna**

**CONSÓRCIOS**  
o consórcio dos consórcios

**Correios**

**HOSPITAL ISRAELITA  
ALBERT EINSTEIN**

**REDE D'OR**

**TIVIT**

**TRANSMARINE**

**UNIODONTO**  
PLANOS ODONTOLÓGICOS



**PARA SABER MAIS,  
FALE CONOSCO**

**TELEDATA**

TECNOLOGIA EM CONECTIVIDADE



**HUAWEI**

[www.teledatabrasil.com.br](http://www.teledatabrasil.com.br)



Curitiba - PR

São Paulo - SP

Brasília - DF

+55 (41) 3313-5000 +55 (11) 5508-2300 +55 (61) 4042-7099

