

SOLUÇÃO  
OMNICHANNEL

**xcolly**<sup>TM</sup>  
Human Singularity AI

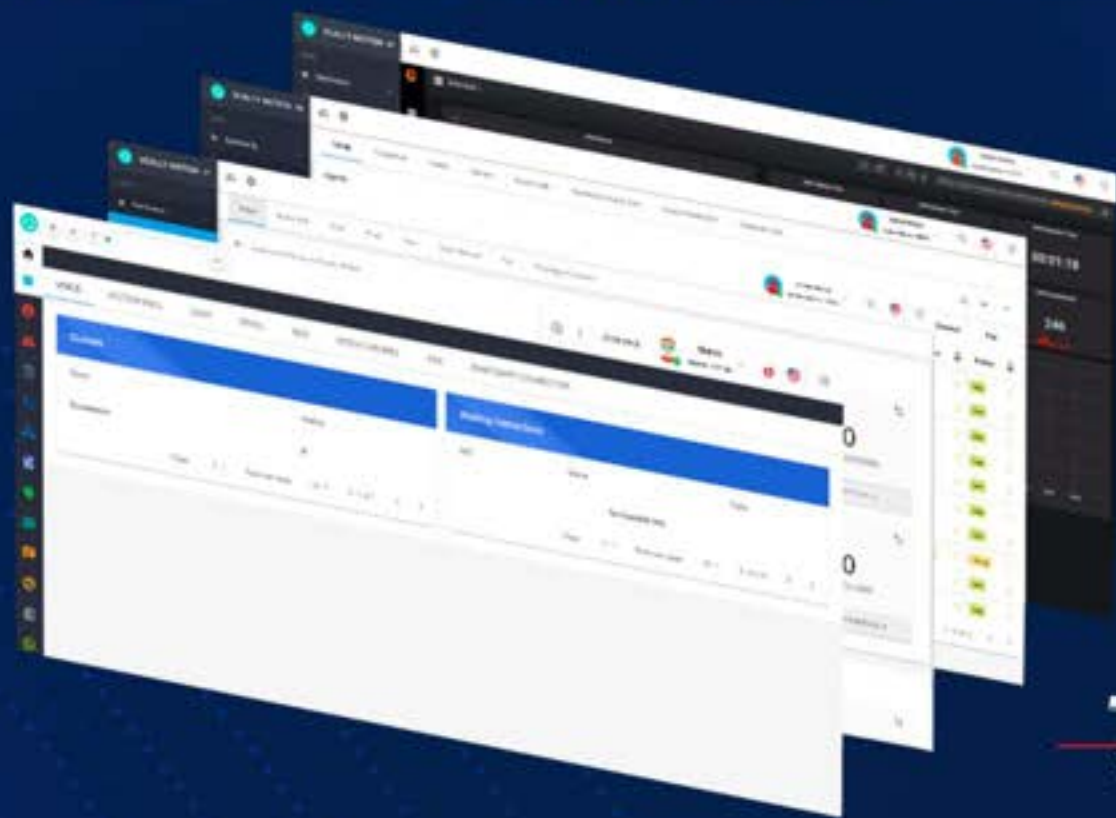
**TELEDATA**  
TECNOLOGIA EM CONECTIVIDADE





## SOLUÇÃO OMNICHANNEL

XCALLY é o software omnichannel integrado a inteligência artificial que permite gerenciar suas interações com clientes de forma simples e efetiva por todos os canais de contato.



# SOLUÇÃO DE EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DE PONTA A PONTA.



Ofereça experiências fluidas através de todos os canais.



Acompanhe as atividades e volumes de chamadas.



Automatize tarefas com a inteligência artificial.



Obtenha insights necessários para identificar oportunidades de upselling.



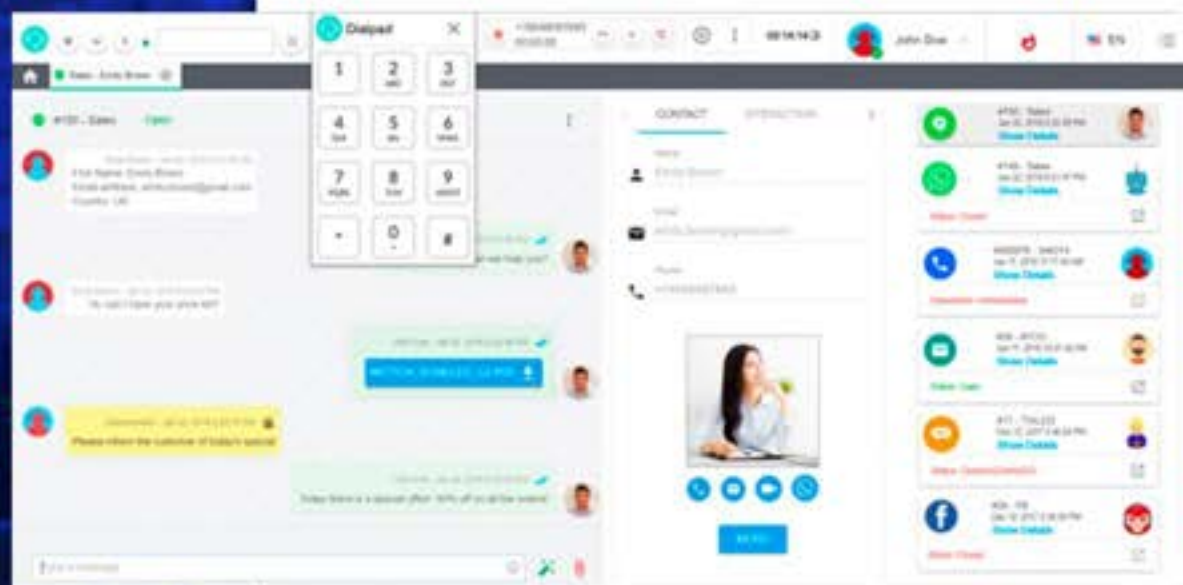
Acelere processos e aprimore a performance.



Garanta a continuidade dos serviços.



Otimize a performance do agente com recursos avançados de roteamento.



**QUALIDADE.  
ESCALA.  
TECNOLOGIA.**

Presente em

**+60**









países

Usado por

**+30k**

usuários

## **POR QUE OS CLIENTES ESCOLHEM O XCALLY?**

-  Simples, prático e interface intuitiva.
-  Escalabilidade e crescimento baseado nas necessidades do negócio.
-  Solução dirigida por Inteligência Artificial.
-  Não é necessário manutenção técnica de software.
-  Alta customização de relatórios e dashboards.
-  Serviço de suporte.
-  Integrações ilimitadas com outras tecnologias.
-  Software versátil e de implantação rápida.



# PODEROSO. INTUITIVO. CUSTOMIZÁVEL.

Capterra 4.8  
★★★★★

O melhor software omnichannel ★★★★★



Tudo foi pensado para funcionar primeiro com API. Dashboard e UX são realmente bons. A equipe é realmente ativa e pronta para ajudar. O preço é realmente quando interessante quando você olha todas as funcionalidades incluídas. A interconexão com muitos sistemas como Google ASR, Amazon Poly, etc. dá a oportunidade de criar URA realmente poderosa.

Noutil T.  
Directeur Général Adjoint



Gartner



# RESULTADOS DOS CLIENTES COM O XCALLY

- ✓ Controle SLAs.
- ✓ Maximize a satisfação do cliente.
- ✓ Aumente a produtividade do agente.
- ✓ Melhore a performance em gerenciar pedidos.
- ✓ Reduza custos.



# XCALLY ECOSYSTEM: ESTRUTURA E ARQUITETURA

## XCALLY ARQUITETURA

**XCALLY Ecosystem:** Arquitetura XCALLY Motion V3 é a solução inovadora baseada em código aberto.

A soluções são baseadas em uma arquitetura assíncrona multi-processos escalável, para fornecer a melhor experiência de usuário, tanto para o agente de atendimento ao cliente quanto para o supervisor.

**Requisitos de instalação:** O Xcally Motion pode ser implantado em um servidor local dedicado, máquina virtual ou na nuvem.



# QUEM CUIDA DAS INTERAÇÕES?



## AGENTE

O que eles podem fazer com o XCALLY?

O agente gerencia as interações com os clientes.

### BENEFÍCIOS

- ✓ Fluidez do fluxo de trabalho.
- ✓ Uma única interface para gerenciar todas as interações.
- ✓ Colaboração entre agentes para resolver solicitações de clientes.



## ADMIN

O que eles são capazes de fazer com o XCALLY?

O administrador configura o XCALLY, define as atividades do agente, monitora e garante as operações.

### BENEFÍCIOS

- ✓ Gestão eficiente dos processos operacionais por meio de dados e relatórios avançados.
- ✓ Agilidade e proatividade na resolução de problemas críticos.



## SUPERVISOR

O que eles são capazes de fazer com o Xcally?

O supervisor configura fluxos de trabalho e monitora o desempenho.

### BENEFÍCIOS

- ✓ Monitoramento em tempo real do desempenho do agente.
- ✓ Gerencie facilmente filas e taxas de atendimento.





## Engajamento Omnichannel

- ✓ Voz
- ✓ Email
- ✓ SMS
- ✓ Chat
- ✓ Redes Sociais (Facebook, Instagram)
- ✓ Video
- ✓ API Open Channel

## Gestão de fluxo de trabalho

- ✓ Área de trabalho unificada do agente
- ✓ Ferramenta de script
- ✓ Jornada do cliente
- ✓ URA Gráfica
- ✓ Gatilhos e automações
- ✓ Discador automático
- ✓ Mensageiro

## Análises e Relatórios

- ✓ Dashboard customizável
- ✓ Análises e relatórios
- ✓ Monitoramento em tempo real

## Integração

- ✓ CRM
- ✓ Ticketing
- ✓ Bots
- ✓ AST e TTS

## Plugin e Complementos

- ✓ Conector Whatsapp
- ✓ Conector Microsoft Teams
- ✓ Análise de sentimento
- ✓ Aplicativo de disponibilidade
- ✓ Gerenciamento de fila
- ✓ Retenção de dados
- ✓ Extensões PBX
- ✓ Canais URA extras
- ✓ Sessão extra de chat
- ✓ WebRTC
- ✓ Gravação de tela
- ✓ Vídeo chamada
- ✓ Contas de usuário



# RELACIONAMIENTO OMNICHANNEL: CONECTE-SE COM OS CLIENTES E INTERAJA PROATIVAMENTE

**XCally Motion** [Settings] [Close]

Hi, this is Mary Smith I'd like to speak to somebody working in Sales dept in order to understand if XCally Motion V2 is a good solution for us..

Thank you for your request... Our representative is going to get back to you shortly. Please wait...

Hi Mary, I'm glad you consider our proposal! I would like to meet you and

FCBK - MA... [Open] [00:07:21]

Hi, this is Mary Smith I'd like to speak to...

System	Desktop ID	Last Message	Status	Agent
lead1	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 1
lead agents	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 2
lead2	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 3
lead3	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 4
lead4	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 5
lead5	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 6
lead6	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 7
lead7	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 8
lead8	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 9
lead9	lead-1-2024-01-01	↓ lead-1-2024-01-01	Green	Agent 10

Microsoft Outlook Your Messages



Uma plataforma para gerenciar todos os canais

Possibilidade de adicionar qualquer canal de comunicação com a API Open Channel



VOZ



SMS



E-MAIL



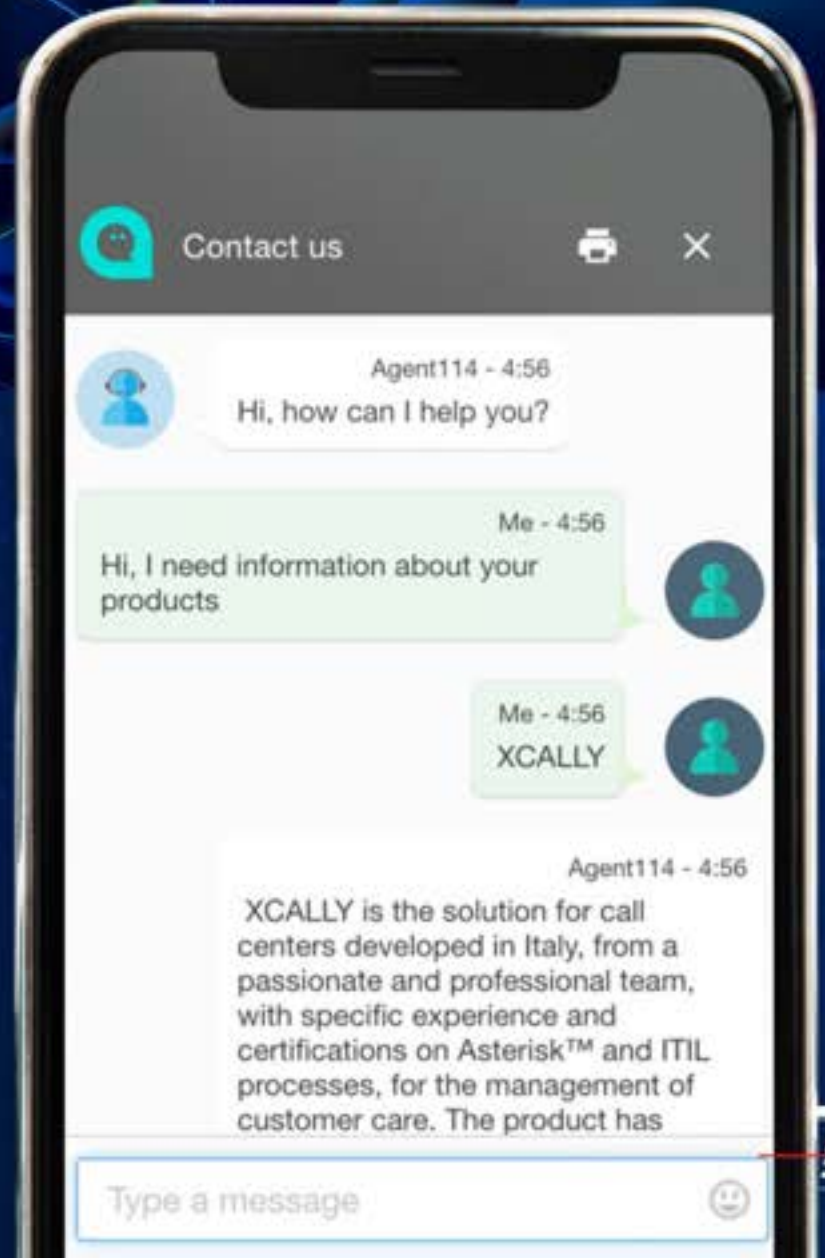
SOCIAL



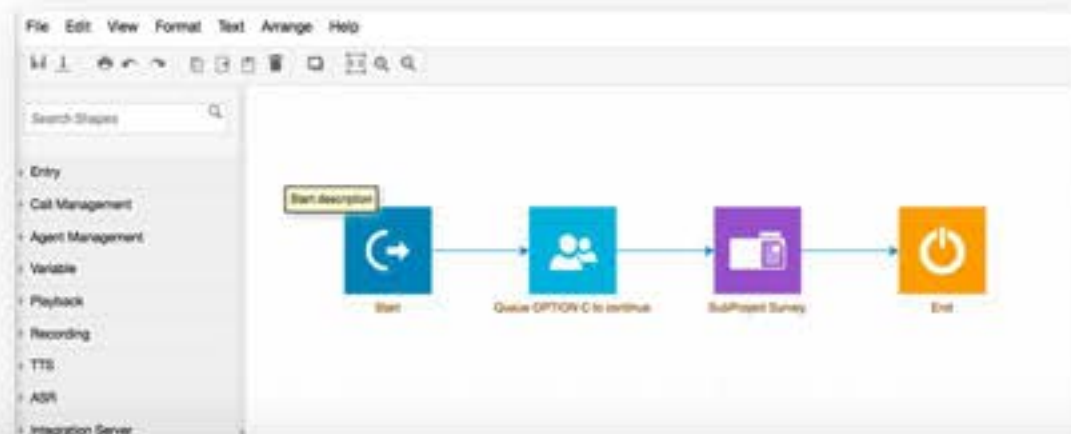
MENSAGEM  
INSTANTÂNEA



VIDEO



# GERENCIAMENTO DE FLUXO DE TRABALHO: GERENCIE PROCESSOS DE FORMA SIMPLES E INTUITIVA

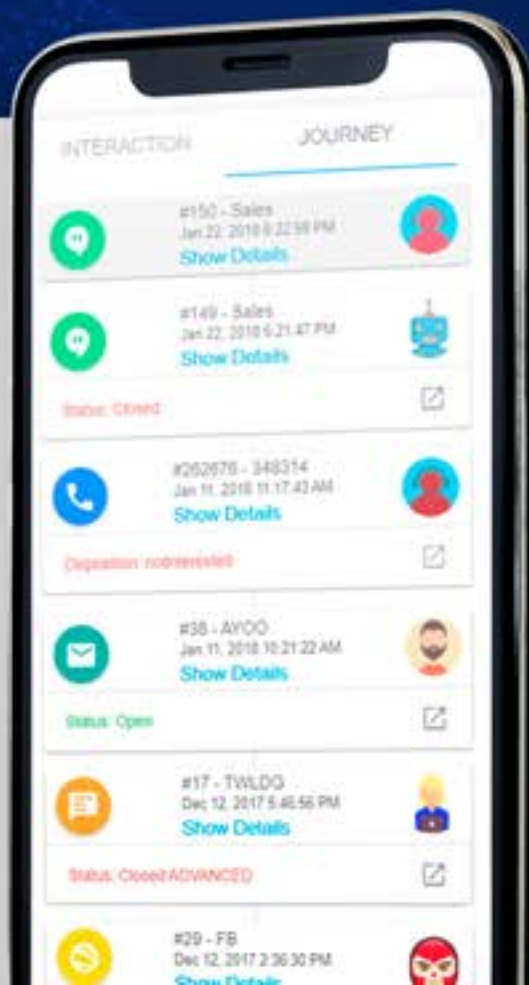


Name	Agent		Work		Chat	Email	MS	Open Channel	File	WhatsApp Connector
	Status	Last-Seen	Status	Mts	Status	Status	Status	Status	Status	Status
Sam Bar 112	OK	OK	Unavailable		OK	OK	OK	OK	OK	OK
Denise 112	OK	07:11:27	OK		OK	OK	OK	OK	OK	OK
Maryann 112	OK	08:11:18	Offline	100 08:08:12	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Jeffrey 112	OK	OK	Unavailable		OK	OK	OK	OK	OK	OK
Walter 112	OK	OK	Unavailable		OK	OK	OK	OK	OK	OK
Vanessa 112	OK	OK	Unavailable		OK	OK	OK	OK	OK	OK

	Avatar	Channel	Group	Role	Phone	Status	Active	Available	Logged	Overload
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X
<input type="checkbox"/>		WhatsApp	Agents	Administrador	011-9999-9999	Offline	X	X	X	X



# GERENCIAMENTO DE FLUXO DE TRABALHO



## Uma única área de trabalho do agente

- ✓ Uma única interface de desktop intuitiva com tecnologia WebRTC integrada.

## Ferramenta de script

- ✓ Ferramenta de script de agente dinâmica e fácil de usar;
- ✓ Permite projetar, visualizar e publicar um fluxo de scripts que os agentes podem usar para suas operações de atendimento ao cliente na interface do Omni Desktop;
- ✓ Orienta os agentes passo a passo em cada interação com o cliente, ajudando-os a dizer as coisas certas e evitando erros.

## Gestão de contato

- ✓ Gerente de Contato é um CRM que permite gerir eficazmente as interações com os contatos;
- ✓ Recupere facilmente informações de contato e acompanhe as atividades relacionadas a eles;
- ✓ Todas as interações de qualquer canal são armazenadas na jornada do cliente;
- ✓ Cada vez que um operador lida com uma interação, o histórico das atividades realizadas por esse cliente específico pode ser exibido em uma linha do tempo.



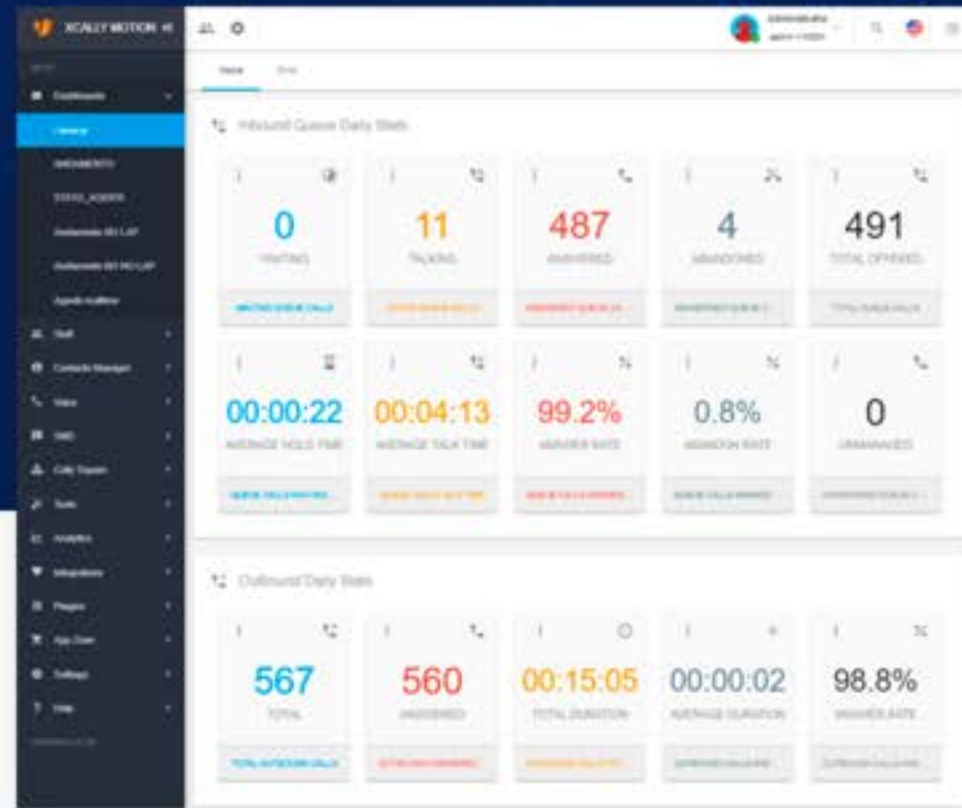
# ANÁLISES E RELATÓRIOS

## Dashboard Customizável

- ✓ Capacidade de criar painéis personalizados
- ✓ Capacidade de monitorar métricas em tempo real
- ✓ Fornece aos administradores/supervisores painéis em tempo real para cada canal

## Análise e relatórios

- ✓ Capacidade de acessar relatórios predefinidos por canal e funcionalidade
- ✓ Capacidade de criar relatórios personalizados
- ✓ Arquivo de todos os relatórios exportados



## Monitoramento em tempo real

- ✓ Capacidade de monitorar o status e a atividade dos agentes em tempo real e atuar dinamicamente em filas e fluxos de trabalho quando necessário.

## Garantia da Qualidade

- ✓ Capacidade de avaliar a qualidade das interações



**PLUGINS E COMPLEMENTOS**  
**POSSIBILIDADES ILIMITADAS**  
**PARA UMA MELHOR**  
**EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**



## Conector Whatsapp

Adicione o canal Whatsapp e construa jornadas de clientes cada vez mais performáticas.

## Conector Microsoft Teams

Este conector permite que você faça/transfira chamadas para um usuário do Microsoft Teams diretamente via XCALLY e exiba a presença do usuário do Teams na GUI do agente XCALLY

## Análise de sentimento

Descubra qual é o sentimento dos seus clientes e mantenha a qualidade do serviço oferecido pelo seu contact center sob controle.

## Ferramentas de Inteligência Artificial

Determine a opinião do cliente sobre cada chamada gravada por meio da integração com o Amazon Transcribe and Comprehend.

CONTA DE USUÁRIO

EXTENSÕES PBX

CANAIS EXTRAS URA

SESSÕES EXTRAS DE CHAT

WEBRTC

GRAVAÇÃO DE TELA

VÍDEO CHAMADA

VÍDEO CHAMADA



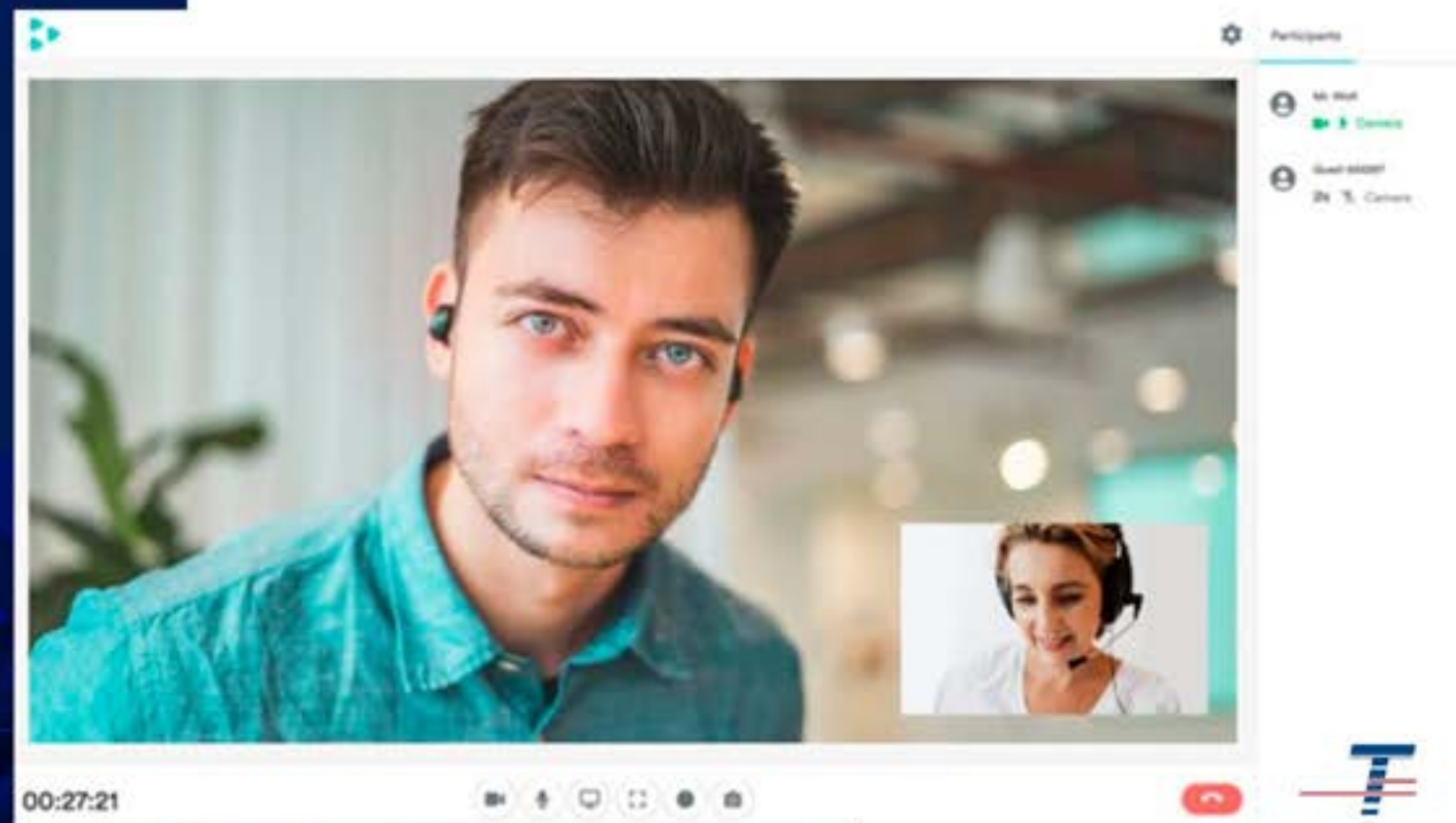


# SUPERE A DISTÂNCIA COM **VIDA00**.

Ainda mais perto de seus clientes e de sua equipe graças à tecnologia de vídeo.

Sistema de comunicação de vídeo seguro.

# vida00



# 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

**xcally**  
Human Empowerment AI

Curitiba – PR

São Paulo – SP

Brasília – DF

☎ +55 (41) 3313-5000

☎ +55 (11) 5508-2300

☎ +55 (61) 4042-7099

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

