



MANUAL TÉCNICO

**ATENDIMENTO  
MULTICANAIS**  
escalabilidade

**ROTEAMENTO  
INTELIGENTE**

**ATENDIMENTO  
EM NUVEM**



**INTEGRAÇÕES  
COM NEGÓCIO**

**ANÁLISE E  
RELATÓRIOS**

# NOSSA PLATAFORMA

Nossa Plataforma TCCX oferece uma plataforma robusta e escalável totalmente customizável, integrando múltiplos canais de comunicação para proporcionar um atendimento eficiente e eficaz, oferecendo suporte a todos os canais de comunicação e integração com os recursos destes canais, como: WhatsApp API, Facebook Messenger e Post, Instagram Direct e Post, Twitter Tweets, Twitter Direct Messenger, Apple Business Messenger, Google Business Messenger, SMS e Webchat, Serviços de Comunicação por Voz e Vídeo WebRTC.

# NOSSA PLATAFORMA



TELEFONE



MÍDIAS SOCIAIS



WEBCHAT  
APP



VIDEO | AUDIO  
WEB



SMS



RCS



EMAIL



BOT | IA  
CHAT | VOZ



URA | SCRIPT  
VOZ | CHAT



DAC  
(Distribuição de  
Chamadas)



AGENTE



DISCADOR  
VOZ | CHAT



CAMPANHA  
ENGAJAMENTO



API  
INTEGRAÇÕES



MONITORAMENTO  
SUPERVISÃO TEMPO  
REAL



TRANSCRIÇÃO  
ÁUDIO



BIOMETRIA



GEO  
LOCALIZAÇÃO



GRAVADOR  
VOZ | TELA



PABX  
CLOUD

# TCCX

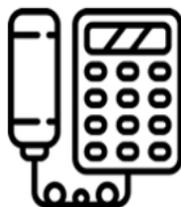
URA  
(UNIDADE DE  
RESPOSTA AUDÍVEL)



DAC  
(DISTRIBUIÇÃO DE  
CHAMADAS) E  
INTEGRAÇÃO COM BD



DISCADOR



GRAVADOR DE  
CHAMADAS E TELA



Transcrição Chamadas



SUPERVISÃO



AGENTE /CAD



CHATBOT

CHAT E MÍDIAS  
SOCIAIS



CHAMADA DE  
VÍDEO/ÁUDIO

API PARA  
INTEGRAÇÕES



MONITORAMENTO  
EM TEMPO REAL

# TCCX

Nossa **PLATAFORMA (TCCX)** conta com **TECNOLOGIA INOVADORA** de atendimento **Omnichannel**, projetada para transformar a comunicação e o relacionamento com os clientes, utilizando os serviços em **NUVEM**.

Operando nas modalidades **CPaaS** (Plataforma de Comunicação como Serviço) e **SaaS** (Software como Serviço), o **TCCX** oferece uma solução robusta e flexível para empresas que buscam otimizar suas operações de contact center.

A utilização do **TCCX** se dá através de navegadores **HTML/Web**, sem a necessidade de plug-ins ou softwares adicionais instalados na máquina do usuário. Isso simplifica a experiência do usuário e reduz a complexidade de instalação. A camada cliente do serviço será compatível com uma ampla gama de navegadores, garantindo que funcione adequadamente nas versões mais recentes e em algumas versões anteriores. **Navegadores Suportados:**

- Internet Explorer: 11.0 e superiores
- Edge: Todas as versões
- Mozilla Firefox: 40 e superiores
- Chromium: 38.0
- Google Chrome: 38.0 e superiores
- Safari: 8 e superiores
- Opera: 31.0 e superiores
- Trident 7 e superiores

O **TCCX**, permite gestão centralizada de diversos canais de comunicação **CPaaS**, tais como:

- WhatsAppAPI
- Facebook Messenger e Post`s
- Instagram Direct e Post`s
- Telegram
- Twitter Direct Message e Tweets
- Apple Business Messenger
- Google Business Messenger
- RCS
- SMS
- E-mail
- Webchat
- WebRTC Voz e Vídeo

**Experiência do Cliente Aprimorada:** Com uma interface intuitiva e fácil de usar, o TCCX permite que os agentes ofereçam um atendimento personalizado e eficiente, melhorando a satisfação do cliente.

**Gestão Centralizada:** A plataforma proporciona uma visão unificada das interações com os clientes, permitindo que as empresas monitorem e analisem o desempenho em tempo real, otimizando processos e aumentando a produtividade.

**Escalabilidade e Flexibilidade:** O TCCX se adapta às necessidades específicas de cada negócio, permitindo que as empresas escalem suas operações conforme necessário, sem comprometer a qualidade do atendimento.

**Gerenciamento de Remetentes:** Capacidade de identificar e gerenciar a entrada de remetentes em todos os canais, garantindo interações personalizadas nos principais canais

# TCCX – URA

O Sistema de **URA (Unidade de Resposta Audível)** é um processo automatizado essencial para a realização do atendimento Omnichannel, responsável por oferecer uma experiência interativa e eficiente tanto para os agentes quanto para os clientes. Permitindo assim a interação por meio de comandos de voz ou através da seleção de opções pré-determinadas.

Nosso Sistema de **URA** foi projetado para ser extremamente intuitivo, possuindo menus de fácil compreensão, garantindo uma experiência única aos clientes.

Através da **URA**, os clientes podem obter informações com extrema precisão, como por exemplo: verificar o status de pedidos, solicitar suporte técnico e muito mais.

Em caso da necessidade de realizar o atendimento por meio de um agente humano, nossa **URA** além de oferecer a opção de mudança do canal de atendimento, também oferece toda a rastreabilidade do atendimento.

# TCCX – URA

O Sistema de **URA** é um processo automatizado essencial para a realização do atendimento Omnichannel, responsável por oferecer uma experiência interativa e eficiente tanto para os agentes quanto para os clientes. Permitindo assim a interação por meio de comandos de voz ou através da seleção de opções pré-determinadas.

Nosso Sistema de **URA** foi projetado para ser extremamente intuitivo, possuindo menus de fácil compreensão, garantindo uma experiência única aos clientes.

Através da **URA**, os clientes podem obter informações com extrema precisão, como por exemplo: verificar o status de pedidos, solicitar suporte técnico e muito mais.

Em caso da necessidade de realizar o atendimento por meio de um agente humano, nossa **URA** além de oferecer a opção de mudança do canal de atendimento, também oferece toda a rastreabilidade do atendimento.

# TCCX – URA

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <nodes>
3   <node name="play_welcome" class="com.tabcontrol.base.ivr.actions.PlayAudioActionNode">
4     <attribute name="audiofile" valueHandler="ResourceReference">
5       <value><![CDATA[/Resources/IVR/prompt/SDK_TRT_BEMVINDO]]></value>
6     </attribute>
7   </node>
8
9   <node name="notice_initial" class="com.tabcontrol.base.ivr.app.actions.NoticesActionNode">
10    <attribute name="section">
11      <value><![CDATA[TNTR10]]></value>
12    </attribute>
13  </node>
14
15  <node name="verify_interno" class="com.tabcontrol.fmk.expr.impl.SwitchNode">
16    <attribute name="value" valueHandler="Script">
17      <value><![CDATA[//@@
18 boolean interno = false;
19 try{
20 String Calling_String = conversationState.bindings.num
21 String ultimos = Calling_String.substring(Calling_Str
22 int range = Integer.parseInt(ultimos.substring(4,8));
23 switch (ultimos.substring(0,4)) {
24   case "3150":
25     if (range >= 2000 && range <= 2199)
26       interno = true;
27     break;
28   case "3525":
29     if (range >= 9000 && range <= 9299)
30       interno = true;
31     break;
32   case "3730":
```

URA

Configuração de Mensagem

Selecionar Áudio

Texto para Fala

Carregar áudio

Modelo de Voz  
Vitória

Texto  
Informamos que o serviço de email encontram-se indisponíveis. A equipe técnica está trabalhando para a solução do problema o mais rápido possível.

Gerar áudio com texto

00:00:00:00:00:15

Selecione

Múltiplos Fluxos de Mensagem

Múltiplas Linhas de Áudios

Avisos Dinâmicos

# TCCX – Discador

Nossa Plataforma de Atendimento **Omnichannel** possui um sistema avançado de **Distribuição Automática de Chamadas (DAC)**, responsável por garantir o encaminhamento das mensagens de forma eficiente para os agentes, possibilitando assim a realização de uma tratativa precisa.

Nosso Sistema **DAC** utiliza diversos critérios de distribuição de chamadas como: disponibilidade do agente, habilidade do agente e prioridade da chamada. Possibilitando assim rotear as chamadas de forma mais eficiente e inteligente.

Gerando assim uma redução no tempo de espera dos clientes. Garantindo que suas necessidades sejam solucionadas em menor espaço de tempo e com maior precisão.

Além disso, nossa Plataforma de Atendimento possui integralização com banco de dados. Permitindo assim um atendimento personalizado e eficiente, com acesso a histórico de conversas, perfil do cliente e registros de atividade.

# TCCX – Discador

Em nossa Plataforma de Atendimento Omnichannel, contamos com um **Discador Automático**, uma poderosa ferramenta projetada para aumentar a produtividade dos agentes, realizando chamadas de forma automática e eficiente.

Possuindo recursos avançados como: discagem preditiva, discagem progressiva e discagem por meio de pré-visualização e detecção de URA/IVR (secretária eletrônica). O discador realiza a automação do processo de discagem, economizando tempo de tratativa de chamados.

Além disso, o **Discador Automático** pode ser configurado para realizar chamadas em massa. Podendo ser utilizado para campanhas de marketing ou pesquisas de satisfação.

Com o **Discador Automático**, garantimos que os agentes estejam constantemente engajados em atendimentos produtivos, minimizando o tempo ocioso e maximizando o número de chamadas atendidas.

# TCCX – Gravador

Nossa Plataforma de Atendimento Omnichannel, possui um **sistema de gravação de todas as chamadas (áudio, vídeo e áudio + vídeo)** e gravação de tela responsável por registrar e monitorar todos os atendimentos entre agentes e os clientes. O **gravador de chamadas** assegura a captura em extrema qualidade de todas as chamadas recebidas e realizadas pelos agentes.

- Cada gravação possui um token único.
- Permite a revisão e análise das chamadas subsequentes para fins de treinamento. Garantindo a qualidade e resolução da tratativa do chamado. Além de auxiliar na geração de feedbacks voltados para o desenvolvimento e aprimoramento das habilidades dos agentes.
- Pode ser definido perfil de gravação para cada equipe de atendimento ou individualmente por agente, substituindo as parametrizações globais ou da equipe.
- Permite parametrizar (criar, visualizar, ou alterar) as permissões de gravações e armazenamento.
- Possibilidade de definir permissões para gravações manuais e escolha do recurso a ser gravado (áudio; vídeo ou ambos)

# TCCX – Gravador

**Interface de gravações:** Nossa interface permite a busca e exclusão de gravações por qualquer atributos do atendimento, tais como: Datas e horários, remetentes, destinatários, contatos e redes sociais (CRM), agentes presentes na gravação, número de protocolo, número do chamado no sistema legado, número de telefone, recurso SIP, etc.

**Download:** Permite realizar o download individuais ou em massa, sem perda da qualidade (áudio e/ou vídeo), e indicação do local do armazenamento com geração de relatórios com detalhes das chamadas (TXT, XLX, XLXS, CSV, etc.)

**Exportação de gravações:** Todas as gravações podem ser exportadas, individualmente ou em lote, podendo ser em múltiplos arquivos ou em arquivo compactado através de diversos protocolo, como SFTP, FTP, HTTP, HTTPS, etc.

**Armazenamento em Nuvem:** sem limite de espaço, sem limite do tamanho das gravações e sem expurgo de dados antigos, possibilitando a consulta de todos os conteúdos (vídeo, áudio, chat, formulários, documentos, etc.)

**Segurança:** OWASP Top 10

**Armazenamento Remoto:** via SFTP, FTP ou NFS, SAMBA, etc.

**Armazenamento Local:** via web (estação do agente) ou dispositivo (aplicativo).

**Streaming:** Todas as gravações podem ser acessíveis por interface WEB com alta qualidade de reprodução.

**Formatos:** Nosso módulo de gravações permite a geração de arquivos em vários codecs/formatos (opus, pcm, wav, mp3, mp4, avi, etc.) buscando manter a qualidade e disponibilidades das mesmas.

**API:** API para integração com possibilidade de pesquisas, downloads e exclusões.

# TCCX – Gravador de Tela

O sistema de **gravação de tela** é responsável pelo monitoramento de todas as ações realizadas pelos agentes durante a tratativa do chamado.

Realizando a captura de tela por completo, incluindo: cliques, movimentos do mouse e outras ações relevantes para ter uma visão completa do atendimento realizado pelo agente.

A implementação do sistema de **gravação de tela** e de chamadas permite manter um controle de qualidade da equipe destinada ao atendimento e tratativa de chamadas.

Garantindo assim a conformidade com as políticas e regulamentos.

# TCCX – Gravador

The screenshot shows the 'Atendimentos' (Calls) interface. At the top, there are several filter icons for search and sorting. Below is a table with columns: Aplicação, ID Sessão, Dir., Agente, Data Início, Telefone, Status, and Fila. The table contains several rows of call data. To the left of the table, there are vertical bars representing filters for each row. Below the table, there is a waveform audio player with a progress bar and playback controls.

Aplicação	ID Sessão	Dir.	Agente	Data Início	Telefone	Status	Fila
TI	69172783		Silvo	04/04/2023 10:57:07	00:06:49	Atendido	EXTERNO PE
TI	69172782		Prágo	04/04/2023 10:56:52	00:07:10	Atendido	EXTERNO PE
TI	118695964		Aradé	04/04/2023 10:48:41	00:05:20	Atendido	
TI	69172774		Levênia	04/04/2023 10:47:21	00:01:30	Atendido	EXTERNO ENVIAR
TI	69172772		Joá	04/04/2023 10:44:30	00:01:44	Atendido	EXTERNO PE
TI	69172764		Anderson	04/04/2023 10:40:25	00:04:07	Atendido	EXTERNO PE

Diversos Filtros para Pesquisa

Gravação de Áudio

This screenshot shows the same 'Atendimentos' interface as the previous one, but with a screenshot of a web application overlaid on the table. The web application appears to be a customer service portal with various forms and data fields. The call record for ID Sessão 69172783 is highlighted in the table. The interface also shows a '507 Registros' indicator at the bottom.

Gravação de Tela

Player Web

# TCCX – Transição de Gravação

Em conjunto com nosso sistema de gravação de chamadas e tela, também implementamos a Transcrição Automática das Conversas.

A Transcrição Automática das Conversas é responsável pela conversão do áudio pra texto. Permitindo assim uma revisão mais eficiente tanto em tempo quanto em qualidade do conteúdo das chamadas.

Por meio da transcrição é possível realizar a pesquisa e análise do conteúdo das chamadas de forma mais assertiva. Identificando palavras-chave, temas recorrentes ou informações importantes.

Vale ressaltar que a transcrição automática é um sistema avançado, mas podem ocorrer limitações com relação a precisão e compreensão de nuances de linguagem, especialmente em situações de sotaques regionais ou terminologia específicas.

Contudo, estamos em constante aprimoramento em relação aos nossos algoritmos de transcrição, para que assim possamos oferecer resultados cada vez mais precisos para impactar positivamente a experiência do cliente.

# TCCX – CRM

O **TCCX**, possui um módulo de **CRM**, totalmente customizável de acordo com a demanda de nossos clientes.

**Identificação do Contato:** Identifica o contato por qualquer mídia social que o mesmo esteja utilizando. Dessa maneira, é possível manter uma base histórica de atendimento de um cliente, independente do meio que o mesmo utilizou para entrar em contato.

**Inserção Automatizada:** É possível manter a base de dados de contatos de forma automatizada, identificando por exemplo a primeira interação de uma rede social em nossa base, a coleta de dados (nome, cpf, email, etc.) e inserção do contato na base de dados dentro do CRM.

**Integração com Sistemas Legados:** Através de nosso módulo de Integrações via API, é possível realizar leitura de dados de sistemas legados, complementando nossa base de dados de CRM

# TCCX – Relatórios e DashBoard

**Geração de Relatórios Dinâmicos:** O sistema permite a criação nativa de relatórios dinâmicos, gráficos e telas de consulta. Isso facilita a análise estatística e o planejamento de capacidade, fornecendo dados sobre o nível de utilização da solução. Além disso, oferece indicadores de monitoramento de desempenho dos principais serviços e atendentes, permitindo uma visão clara da eficiência operacional.

**Relatórios Gerenciais de Tags:** Usuários administrativos têm a capacidade de acompanhar o volume de tags através de relatórios gerenciais apresentados em painéis interativos. Isso possibilita uma análise rápida e visual do uso de tags, ajudando na gestão de informações

**Visão Analítica de KIPs:** Os módulos de software oferecem uma visão analítica tanto quantitativa quanto qualitativa, com um nível de customização que permite a gestão eficaz dos KIPs (Key Performance Indicators). Isso ajuda as organizações a monitorar e otimizar seu desempenho

# TCCX – Relatórios e DashBoard

**Dashboard Nativo para Gestão de Contact Center:** Usuários com direitos administrativos têm acesso a um dashboard nativo que permite a gestão e o acompanhamento de modelos de contact center, incluindo filas, canais, conversas e tags. Essa funcionalidade centraliza informações essenciais para a operação.

**Aba de Customer Experience (CX):** O dashboard inclui uma aba específica para Customer Experience, que apresenta informações sobre o feedback dos clientes após interações com agentes. Isso é crucial para entender a satisfação do cliente e identificar áreas de melhoria.

**Acompanhamento de Performance em Tempo Real:** Um núcleo específico no dashboard permite o acompanhamento em tempo real da performance dos agentes. Essa funcionalidade inclui dados sobre a utilização do agente, seu desempenho e detalhamento por status, permitindo que supervisores tomem ações imediatas quando necessário

# TCCX – Relatórios e DashBoard

**Dashboard 100% Customizável:** O sistema oferece uma funcionalidade para a construção de dashboards totalmente customizáveis, permitindo que o contratante cruze variáveis soltas de acordo com suas necessidades específicas. Isso proporciona flexibilidade na visualização de dados.

**Relatórios de Entrega via API:** O sistema é capaz de buscar relatórios de entrega de quaisquer canais utilizados, conforme descrito no edital, através de uma API. Isso facilita a integração e a obtenção de dados em tempo real.

**Métricas Relatoriais Detalhadas:** As métricas relatoriais incluem detalhes das transmissões realizadas, como destinatários, tráfego, custo, taxas de entrega e conclusão. Essas informações são essenciais para avaliar a eficácia das comunicações e otimizar estratégias

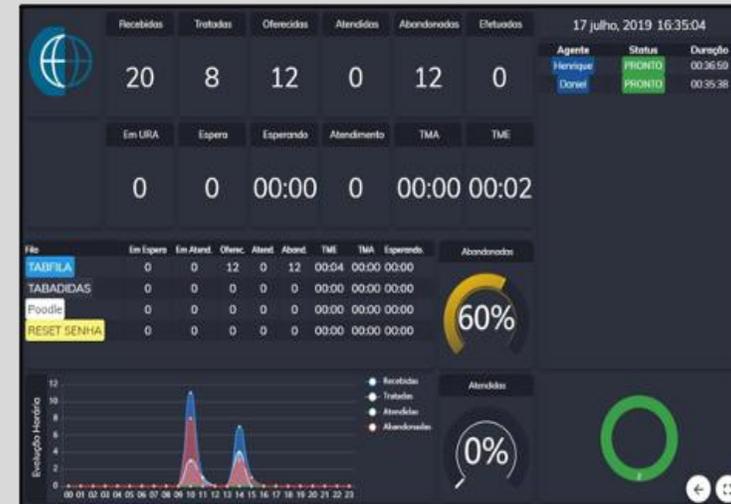
**Exportação de relatórios:** Permite a geração e exportação dos dados dos relatórios em vários formatos, tais como: PDF, Excel, CSV, TXT

# TCCX – Relatórios e DashBoard

O sistema oferece relatórios que podem ser facilmente acessados e consumidos através de uma interface amigável, como por exemplo:

- **Hora em que a chamada é atendida:** Registro do momento em que a interação começa.
- **Hora em que é encerrada:** Indicação do tempo em que a chamada é finalizada.
- **Identificador da chamada:** Um código único que identifica cada chamada para rastreamento.
- **Duração da chamada:** Tempo total da interação, fornecendo uma visão sobre a eficiência do atendimento.
- **Endereço IP do cliente:** Informação útil para análise de localização e segurança.
- **Carga útil de dados:** Dados adicionais relevantes que podem ser incluídos conforme necessário.
- **Tipo de chamada:** Indicação se é uma chamada de saída ou de entrada, ajudando na análise do fluxo de chamadas.
- **Duração em segundos:** Medição precisa da duração da chamada em segundos.
- **Erro na chamada (se aplicável):** Detalhes sobre qualquer erro que ocorre durante a chamada.
- **Número de telefone em caso de encaminhamento de chamada:** Informação sobre o número para o qual a chamada é encaminhada.
- **Número do chamador em caso de truncamento SIP:** Registro do número do chamador em situações de truncamento.
- **Nome do agente que realiza o atendimento:** Identificação do agente responsável pela chamada, permitindo avaliações de desempenho.

# TCCX – DashBoard



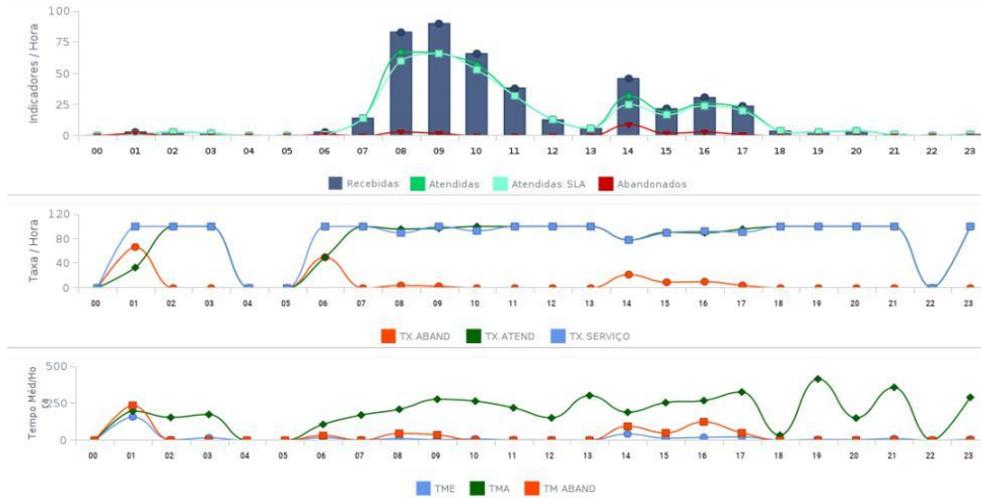
# TCCX – Relatórios

Seu Logo Aqui

Indicadores por Dia da Semana/Hora

FILIAL

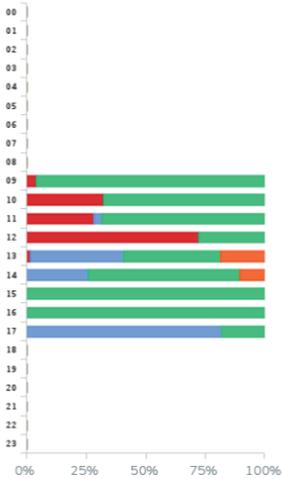
Total - Segunda-Feira



TABCONTROL

Nome Agente1 - 19/02/2019

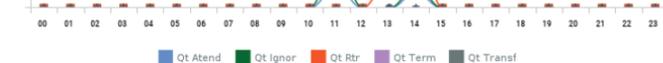
■ Pausa ■ Atend. ■ Pronto ■ Retorno



Status



Quantidade



Tempo Médio



TABCONTROL

Indicadores por Dia

	Recebidas	Diferidas	Atendidas	Atendidas.SLA	Tratadas	Abandonados	Aband.NR	Tx.Aband	Tx.Atend	Tx.Serviço	TME	TMA	TME ABAND	
18/02/2019	EMPRESA	45	218	00:03:25	197	27	13	2	5,96	94,04	90,37	00:00:11	00:03:48	00:01:37
	MATRIZ	187	187	00:02:18	126	45	4	2	2,82	97,18	88,73	00:00:10	00:03:59	00:00:24
19/02/2019	EMPRESA	173	173	00:02:15	127	35	3	2	2,17	97,83	92,03	00:00:08	00:03:59	00:00:51
	MATRIZ	152	152	00:01:53	110	39	0	0	0,0	100,0	97,35	00:00:06	00:03:59	00:00:00
20/02/2019	EMPRESA	216	216	00:02:48	161	46	2	1	1,18	98,82	94,71	00:00:11	00:04:12	00:00:54
	MATRIZ	105	105	00:01:14	73	29	2	1	2,63	97,27	96,05	00:00:07	00:03:49	00:01:13
21/02/2019	EMPRESA	186	186	00:02:24	127	32	10	4	6,49	93,51	82,47	00:00:19	00:04:15	00:01:21
	MATRIZ	157	157	00:01:56	105	36	5	1	4,13	95,87	86,78	00:00:16	00:03:57	00:01:00
22/02/2019	EMPRESA	140	140	00:01:56	111	22	2	1	1,69	98,31	94,07	00:00:09	00:04:06	00:01:01
	MATRIZ	188	188	00:01:58	113	67	3	0	2,48	97,52	93,39	00:00:08	00:03:55	00:00:46
23/02/2019	EMPRESA	46	46	00:00:25	24	17	4	1	13,79	86,21	82,76	00:00:29	00:01:47	00:01:46
	MATRIZ	34	34	00:00:19	19	15	0	0	0,0	100,0	100,0	00:00:03	00:01:34	00:00:00
24/02/2019	EMPRESA	9	4	00:00:04	3	5	0	0	0,0	100,0	75,0	00:00:16	00:02:13	00:00:00
25/02/2019	EMPRESA	212	212	00:02:49	153	33	10	3	5,59	94,41	85,47	00:00:19	00:04:14	00:01:23
	MATRIZ	162	162	00:01:57	100	33	12	5	9,3	90,7	77,52	00:00:23	00:04:01	00:01:09
26/02/2019	EMPRESA	197	197	00:02:35	135	31	11	0	6,63	93,27	81,33	00:00:36	00:04:16	00:03:22
	MATRIZ	106	106	00:01:23	80	19	4	1	4,6	95,4	91,95	00:00:33	00:04:31	00:07:20
27/02/2019	EMPRESA	167	167	00:02:17	126	21	9	3	6,16	93,84	86,3	00:00:17	00:04:27	00:00:43
	MATRIZ	116	116	00:01:31	86	21	4	1	4,21	95,79	90,53	00:00:08	00:04:07	00:01:00
28/02/2019	EMPRESA	2	2	00:00:00	0	2	0	0	0,0	0,0	0,0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	MATRIZ	148	148	00:01:54	112	28	6	3	5,0	93,33	90,08	00:00:08	00:04:37	00:00:37
	MATRIZ	103	103	00:01:15	72	28	0	0	10,0	88,35	82,00	00:00:12	00:04:00	00:00:00

# MONITORAMENTO EM TEMPO REAL



O monitoramento em tempo real permite uma visão instantânea de métricas e com funcionalidades flexível e capaz de atender às necessidades de gestão e análise de desempenho em ambientes de contact center.



# TCCX – Monitoramento em Tempo Real

Nossa Central de Atendimento Omnichannel, conta com um sistema avançado de monitoramento em tempo real.

Responsável pelo acompanhamento e avaliação das atividades e desempenho dos agentes, através de relatórios e DashBoards.

Por meio do monitoramento em tempo real é possível ter uma visão instantânea de métricas e indicadores-chaves como: volume de chamadas, tempo de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, entre outros...

Com esse monitoramento contínuo, o supervisor pode identificar problemas ou gargalos no atendimento com rapidez, possibilitando a tomada de medidas corretivas no exato momento em que foi identificada a falha.

Além disso, o monitoramento em tempo real permite a alocação de recursos de forma eficiente, redirecionando agentes conforme necessário para áreas de maior demanda ou para atender a picos de chamadas.

# TCCX – Gestão de Usuários

O **TCCX** possui módulo de gestão de usuários, tanto para a o módulo de supervisão quanto para o atendimento.

**Autenticação:** Permite a autenticação de login do usuário, com políticas de gestão de senhas totalmente personalizáveis: regras de composição de senhas, período de validade (expiração), bloqueio por número de tentativas de acesso. Integra-se a sistemas legados para validação de login, tais como AD e LDAP. Autenticação de duplo fator, podendo utilizar qualquer canal de atendimento utilizando na solução (SMS, e-mail, Telegram, WhatsApp, etc.). Definição de endereços IP de origem (whitelist/blocklist) que podem acessar a aplicação.

**Segurança:** Senhas armazenadas criptografadas (DB), sem possibilidade de visualização pelo administradores através das interfaces do sistema.

**Perfil de acesso:** Parametrização completa para definição de permissões de cada usuário supervisor e / ou atendimento. Exemplos: Acesso a dados gerenciais, emissão de relatórios, atendimento de voz, atendimento de CHAT, compartilhamento de mídias e localizações, horários de login, etc.

**Cadastro de usuários:** O sistema possui flexibilidade no cadastro de usuários, atribuindo ao mesmo perfil de acesso, filtro de dados para visualização de informações estratégicas, definição de senha de forma criptografada e sem a possibilidade de visualização da mesma pelo sistema, possibilidade de reenvio de senha por email e alteração da senha pelo administrador do sistema.

# TCCX – Gestão de Usuários

← Perfis

« » | ↺

Nome\* admin\_tabcontrol

Descrição\* Administração Tabcontrol

Permissões 277/1011



>  Gestão de Conteúdos

>  Relacionamentos

▼  Administração

>  Acesso

▼  Call Center

>  Gestão de Agentes

▼  Gestão de Aplicações

>  Aplicações

>  Campos de Aplicação

▼  Contato de Campanha

Inserir

Alterar

Remover

Duplicar

← Perfis de Atendimento

« » | ↺

Nome\* TABCONTROL

Tipo GRUPO

Cor

GERAL VOZ **CHAT**

Máximo Atendimento Chat 3

Limite Chat para Voz

Tempo Visual. Hist. Chat 48 : 00 : 00

Atendimento por Vídeo Chamada <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir enviar Emoji <input checked="" type="checkbox"/>	Gravar e enviar Áudio <input checked="" type="checkbox"/>	Exibir Idioma <input checked="" type="checkbox"/>
Permitir rejeitar chat <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir envio de localização da galeria <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir envio de arquivo da galeria <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir envio de arquivo local <input checked="" type="checkbox"/>
Permitir edição de resposta rápida pessoal <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir uso de resposta rápida <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir solicitar localização <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir solicitar telefone <input checked="" type="checkbox"/>
Permitir visualizar arquivo <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir visualizar emoji <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir visualizar áudio <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir visualizar localização <input checked="" type="checkbox"/>
Permitir visualizar telefone <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir reagir a mensagem <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir editar mensagem <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir remover mensagem <input checked="" type="checkbox"/>
Visualizar histórico de chat <input checked="" type="checkbox"/>	Visualizar conversação histórico chat mesmo grupo <input checked="" type="checkbox"/>	Visualizar conversação histórico chat outro grupo <input checked="" type="checkbox"/>	Visualizar chats ativos <input checked="" type="checkbox"/>
Monitoramento de chat <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir Intervir no monitoramento <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir Encerrar Chat ao Intervir <input type="checkbox"/>	Permitir Transferir Chat ao Intervir <input type="checkbox"/>
Exibir Histórico de Chat <input checked="" type="checkbox"/>	Exibir Vídeo Conferência <input checked="" type="checkbox"/>	Permitir imprimir conversação <input type="checkbox"/>	Permitir copiar conversação <input type="checkbox"/>
Permitir Ativar Anônimo <input type="checkbox"/>	Permitir Desativar Anônimo <input type="checkbox"/>	Permitir Visualizar Anônimo <input type="checkbox"/>	Visualizar chats em Atendimento <input type="checkbox"/>
Visualizar chats em Fila <input type="checkbox"/>	Visualizar chats com o Bot <input type="checkbox"/>	Permitir Assumir Chat <input type="checkbox"/>	Permitir logout Atendendo Chat <input type="checkbox"/>
Permitir Chat Sainte <input type="checkbox"/>	Foco no novo chat <input type="checkbox"/>		

# TCCX – Gestão de Usuários

Usuários do sistema

ID Usuário	Nome	E-mail	Status	Perfil	Filtro de Dados	
<input type="checkbox"/>	joaosilva.adm	João Silva	joao.silva@tabinc.com.br	SIM	adm_tabinc	NÃO
<input type="checkbox"/>	matheus.jordan	Matheus Jordan		SIM	adm_tabinc	

- Alterar senha
- Reenviar senha
- Empresas do Usuário
- Alterar

Administração > Acesso

### Políticas de Autenticação

« » ↺

### Alterar senha

Senha  
●●●●●●●●

Confirmar senha  
●●●

Senhas não correspondem

Criar senha automaticamente

Exigir que o usuário altere a senha quando efetuar o próximo login

Enviar Informações de logon para email do usuário

Nome\*

### Autenticação Sistema

Validação Senha  
(?=^.{8,}\$)(?=.\*d)(?=.\*[!@#\$%^&\*])(?=.\*[.])(?=.\*[A-Z])(?=.\*[a-z]).\*\$

Mensagem Validação Senha  
Mínimo de 8 caracteres, contendo um especial, número e letra maiúscula

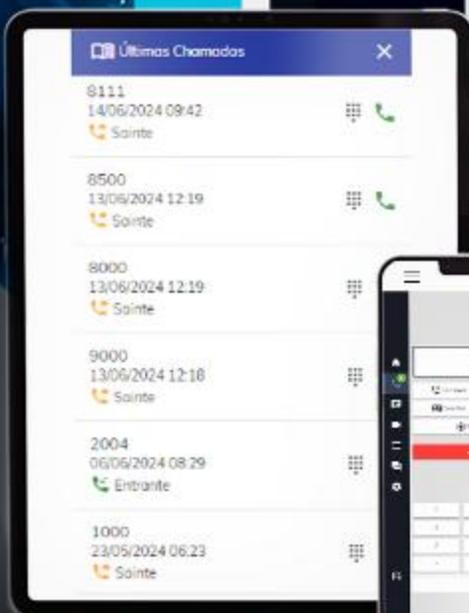
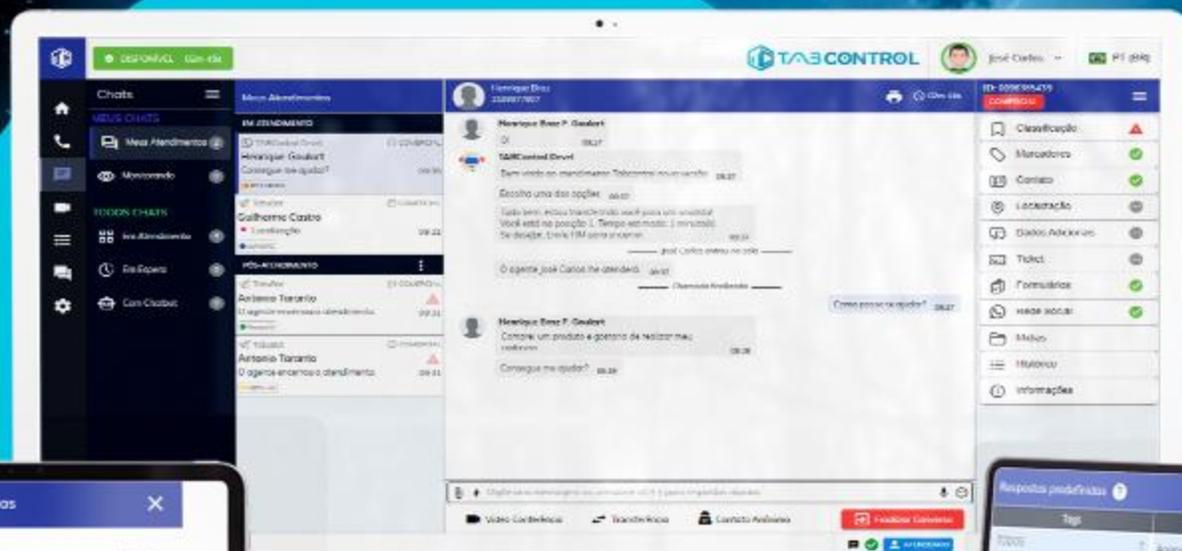
AUTENTICAÇÃO BLOQUEIO

Limite tentativas p/ Bloqueio: 5

Dias Bloqueio Inatividade: 1

Dias Inativar Bloqueado: 1

# PORTAL DE ATENDIMENTO



# TCCX – Portal de Atendimento

Nosso módulo de Atendente **Omnichannel** foi projetado para proporcionar uma interação dinâmica e intuitiva com ferramentas poderosas que ao se unirem formam o melhor ambiente para que os agentes possam realizar as tratativas dos chamados em diversos canais de comunicação em um único ambiente.

Como nosso módulo de Atendente **Omnichannel**, os agentes possuem diversas funcionalidades ao seu dispor, tais como: realizar/atender chamadas de áudio e/ou vídeo, responder mensagens de texto, interagir com clientes por meio de redes sociais e até mesmo realizar videoconferências, tudo em uma única plataforma integrada.

Por meio desse módulo, é possível realizar a construção de integrações para que os agentes tenham uma visão unificada de todas as interações do cliente, independentemente do canal utilizado. Incluindo chamadas de voz, mensagens de texto, chatbots e todas as mídias sociais suportadas.

# TCCX – Portal de Atendimento

Através desse módulo, os agentes possuem acesso a uma plataforma unificada voltada para a performance do atendente. Possibilitando o atendimento de requisições que foram transbordadas do chatbot. Todos os canais em um único ponto de atendimento.

Os agentes possuem acesso a diversos recursos voltados para a performance do atendimento ao cliente, tais como: mensagens rápidas, pausas entre mensagens consecutivas, sugestões inteligentes e acesso a bases de conhecimento para agilizar e padronizar a qualidade do atendimento.

Nosso módulo também oferece recursos avançados tais como: a possibilidade de solicitar o compartilhamento de localização em tempo em real, inicializar uma chamada voz ou vídeo, enviar arquivos e compartilhar links.

Oferecemos recursos de roteamento inteligente de chamadas, realizando assim de forma flexível a distribuição dos chamados aos atendentes mais compatíveis com o agente em sua especialização ou disponibilidade.

**Mensagens Rápidas:** Cadastro de mensagens rápidas para uso durante o atendimento humano, com pesquisa por mensagem / palavras / termo / tags, não diferenciando letras maiúsculas de minúsculas.



# TCCX – Portal de Atendimento

**Gestão Integrada de Canais:** A plataforma permite a gestão de todos os canais de comunicação suportados, possibilitando que os agentes realizem atendimentos em um único sistema. Isso centraliza as operações e melhora a eficiência.

**Atendimento Simultâneo:** Diversos atendentes podem atender simultaneamente em todos os canais mencionados, utilizando uma única tela. Isso facilita a colaboração e a gestão do fluxo de trabalho.

**Transição entre Canais:** O sistema permite que os atendentes transitem entre diferentes canais com os clientes, mantendo o histórico de conversas, registros de clientes e impressões. Essa funcionalidade assegura continuidade no atendimento

**Cadastro de Novos Contatos:** Os usuários de atendimento podem cadastrar novos contatos em todos os canais disponíveis, conforme as especificações do provedor. Isso simplifica a adição de novos clientes ao sistema.

# TCCX – Portal de Atendimento

**Acompanhamento de Status de Mensagens:** O sistema permite que os atendentes acompanhem o status de entrega das mensagens em todos os canais, garantindo que as comunicações sejam efetivas.

**Prevenção de Mensagens Inadvertidas:** A plataforma possui uma funcionalidade que reduz o risco de envio de mensagens para contatos bloqueados de forma automatizada, aumentando a segurança e a conformidade.

**Registro Automático de Ações:** As principais ações realizadas pelos atendentes durante o atendimento são registradas automaticamente, além de comentários e ações adicionais que podem ser inseridas.

**Funcionalidade de Blocklist via API:** A blocklist funciona via API, permitindo integração e gerenciamento eficiente de contatos bloqueados.

**Uso de Tabulações/Tags:** Os usuários podem utilizar tabulações ou tags para categorizar tópicos de conversa e intenções dos clientes dentro da mesma interface de conversação, facilitando a organização e a análise.

# TCCX – Portal de Atendimento

**Protocolização e Acompanhamento:** O sistema permite a protocolização e acompanhamento dos atendimentos em todos os canais, gerando um número identificador único para cada registro de atendimento.

**Localização Rápida de Informações:** O sistema possui uma funcionalidade que permite aos operadores e administradores localizar rapidamente as informações dos clientes, com filtragens específicas e detalhamento de canais.

**Encadeamento de Conversas:** A plataforma permite o encadeamento das conversas com base em sequências pré-definidas, conforme as especificações dos módulos de CPaaS e SaaS.

**Configuração de Status Personalizáveis:** O sistema permite a configuração de status ausente ou ocupado, personalizáveis pelo cliente, como "pausa para almoço" ou "pausa" e etc.

# TCCX – Portal de Atendimento

**Marcação de Status de Conversação:** O sistema possui capacidade nativa para que os atendentes marquem classificações específicas de status de conversação. Os status de conversação nativos incluem: "em andamento", "esperando atendimento", "atendimento resolvido" e "atendimento encerrado", e podendo ainda ser customizados conforme necessidade de cada cliente.

**Compartilhamento de Mídias:** O sistema permite o compartilhamento de mídias nas telas de conversação, conforme as regras estabelecidas pelos provedores.

**Categorização de Conversas:** O sistema categoriza as conversas com base em tópicos, produtos, serviços ou qualquer outra categoria determinada pelo contratante.

# TCCX – Portal de Atendimento

The screenshot displays the TCCX portal interface. At the top, there is a status bar with a green 'DISPONÍVEL' (Available) indicator and a 0s timer. The main header features the 'TABCONTROL' logo, the agent's name 'Olivia Walker', and the language 'PT (BR)'. The interface is divided into three main sections: a left sidebar with navigation icons, a central chat window, and a right sidebar with agent information and a menu.

**Left Sidebar:** Contains navigation icons for home, phone, messages, video call, and settings. The 'Atendimento' (Service) section is active, showing 'EM ATENDIMENTO' (In Service) with a list of agents, including 'Antonio Taranto' with a 04:17 timer, and 'PÓS-ATENDIMENTO' (Post-Service) with a list of agents.

**Central Chat Window:** Shows a conversation with a customer. The customer's message reads: 'Você está dentro do horário de atendimento.' (Are you within the service hours?). The agent's response lists options: '#Início#Falar com Atendente#Status de um chamado#Reset de senha#Contracheque#Falar com Taranto#Falar com Suporte#Falar com Raphael#Falar com Wesley#Falar com Joao#Responder Pesquisa#Testar envio de email#Testar envio de Local#Testar envio de Local Cadastrado#Encerrar'. The agent then says: 'Falar com Taranto'. The chatbot 'TABTelegram Bot' responds: 'Tudo bem, estou transferindo você para um analista! Você está na posição 1. Tempo estimado: 1 minuto(s). Se desejar, Envie FIM para encerrar. #FIM#fim'. The chatbot also indicates that 'Olivia Walker foi convidado para a sala' (Olivia Walker was invited to the room) and 'Olivia Walker entrou na sala' (Olivia Walker entered the room). The chatbot then says: 'O agente Olivia Walker lhe atenderá.' (The agent Olivia Walker will attend to you.).

**Right Sidebar:** Displays the agent's profile 'Antonio Taranto' with contact information: 'antonio.taranto@tabcontrol.com.br' and '+531998301442'. Below the profile is a menu with options: 'Classificação', 'Contato', 'Localização', 'Dados Adicionais', and 'Ticket', each with a yellow exclamation mark icon.

**Bottom Bar:** Shows the agent's status as 'ATENDENDO' (Attending), 'PRONTO' (Ready), and 'Deve! 2003'.

Múltiplos Canais de Atendimento

Troca de Mensagens Ilimitadas

Transferência do Atendimento

Captura de Voz do Atendente

Exibição e Troca de Arquivos

# TCCX – Portal de Atendimento

DISPONÍVEL 0s

Atendimento

EM ATENDIMENTO

Antonio Taranto 04:17  
O agente Olivia Walker lhe atenderá.

PÓS-ATENDIMENTO

Respostas predefinidas

TODOS	3	Olá Antonio Taranto, Hoje é quinta feira, 06 de abril de 2023...
FAVORITOS	0	Olá Antonio Taranto, Hoje é 06/04. Você está na fila TARAN...
# BRASIL	1	Hello World!
# CARROS	2	

Integração com CRM/Contatos

Tabulação dos Atendimentos

Integralização com ITSM/CAD

DISPONÍVEL 0s

Galeria

Tags	Arquivos	Pré-visualizar
TODOS	20	
# JAPÃO	1	pexels-sunsetoned-7235781.mp4
# BRASIL	1	videomp4 defesa civil 2022.mp4
# JSON	1	60751689-Modelo-Contracheque.pdf
# MUSIC	1	terraria_wallpaper_by_satos35_df2g3lz-fullview.jpg
# DOCUMENTO	2	hearts.png
# IMAGEM	1	perfis.jpg
# LOGO	1	41 Sin City.mp3
# NAÍPE	1	Tabcontrol Projeto LIGHT.docx
# DBZ	3	tabcontrol_logo_media.png
# KAME	1	json_bug.json
# BANDEIRA	2	logo-G-100-black.png
		a3_dbz5.jpg

Nome: tabcontrol\_logo\_media.p...  
Tipo: IMAGEM  
Tags: LOGO

Mensagem

Anexar Arquivo Enviar

Mensagens Rápidas

Galeria de Arquivos

# TCCX – PABX Cloud Áudio / Vídeo

A solução completa de atendimento de áudio/vídeo através do Portal de atendimento. Utilizando a tecnologia de WebRTC, sem necessidade de instalações nos dispositivos a serem utilizados. Permite a geração de links customizáveis para acesso à plataforma para entrada em uma chamada de áudio/vídeo. Podendo ser compartilhado em todos os canais de atendimento da solução TABControl. Com os seguintes recursos para o usuário:

- Realizar ligações para número de telefone(voz), outros usuários na plataforma (endpoint WebRTC), aplicativo (APP);
- Criar uma conferência com vários participantes;
- Realizar transferência em chamadas de voz entre agentes, entre filas e entre um número externo;
- Silenciar e ativar o som;
- Ativar e desativar o vídeo;
- Escolha de alto-falantes/fone(s) de ouvido;
- Alternar entre câmera frontal e traseira;
- Iniciar e parar um compartilhamento de tela;
- Configuração para música/anúncios durante chamada em espera e toques de chamada;
- Permite definir regras de encaminhamento paralelo para os seguintes destinos: agente/aplicativo, número externo via SipTrunk (endereço IP), número de telefone externo (via operadora) e/ou dispositivo via API.

# TCCX – PABX Cloud Áudio / Vídeo

## A Plataforma Permite:

- Gravação de todas as chamadas (especificações no tópico TCCX – Gravador – slide 14-15)
- Permite registrar ramais (terminais) SIP
- Taxa mínima de dados para voz: 50 Kbps e para vídeo: 180 Kbps
- Suporta codecs adaptativos OPUS e PCM
- Permite combinação de canais digitais na interface do usuário com o WebRTC
- Medição da qualidade da rede ou problemas de rede durante a chamada de todos os participantes, informando aos mesmos.
- Identificação se uma URA/IVR (secretaria eletrônica) atendeu a chamada. Detecção com tempos, tamanho de frases e precisões parametrizáveis.
- URA Reserva: Permite realizar chamadas automatizadas (saintes / campanha) com fluxo totalmente customizável, com áudios, interações, etc.
- Permite realizar ligações de aplicativo para aplicativo. Permite notificações em push para iOS e Android, via Google FCM e APNS respectivamente

## API / SDKs:

- Medição da qualidade da rede ou problemas de rede durante a chamada de todos os participantes
- Registrar endpoints e executar todos os recursos disponíveis.
- JavaScript, iOS e Android
- Integração com aplicativos da web ou móvel (iOS e Android), utilizando-se SDKs em RTC
- Webhook para envio de eventos / notificações em tempo real para outros aplicativos.
- Relatório dinâmico de status da chamada (HTTP / RESTFul / URL)



# SUPERVISÃO

Nossa ferramenta de supervisão fornece uma visão abrangente e em tempo real do desempenho da equipe de atendimento, permitindo o acompanhamento do status das filas e a disponibilidade dos agentes para uma distribuição eficiente dos chamados com possibilidade de monitoramento e intervenção em tempo real durante o atendimento.

Canal	Agente	Logotipo	Nome	Id.	Data	Status/Atividade	Gráfico Status
WhatsApp	Ana		00040033 075034	00040033	18/12/21	09:11:24	Ativo
WhatsApp	Vanessa		00040033 133735	00040033	4/11/21	09:13:16	Ativo
WhatsApp	Thiago		00040033 071811	00040033	14/08/21	09:15:58	Ativo
WhatsApp	Thiago		00040033 001739	00040033	14/08/21	09:20:33	Ativo
WhatsApp	Thiago		00040033 082815	00040033	14/08/21	09:28:38	Ativo
WhatsApp	Vanessa		00040033 080531	00040033	14/08/21	09:38:18	Ativo
WhatsApp	João		00040033 131044	00040033	13/08/21	09:39:14	Ativo
WhatsApp	Vanessa		00040033 090029	00040033	14/12/21	09:00:38	Ativo
WhatsApp	Vanessa		00040033 003320	00040033	11/12/21	09:36:38	Ativo

Agente	Id. Chamado	Data Início	Data Fim	Status	Nome
WhatsApp	1104235	00040033 05:22:21	00040033 05:22:21	Ativo	6021080
WhatsApp	0172178	00040033 05:17:30	00040033 05:17:30	Ativo	113030326
WhatsApp	0114081	00040033 05:21:49	00040033 05:21:49	Ativo	113030326
WhatsApp	0172178	00040033 05:06:56	00040033 05:06:56	Ativo	113030326
WhatsApp	0114081	00040033 04:06:49	00040033 04:06:49	Ativo	113030326
WhatsApp	0172178	00040033 04:54:38	00040033 04:54:38	Ativo	113030326
WhatsApp	0114081	00040033 04:17:18	00040033 04:17:18	Ativo	113030326
WhatsApp	01174077	00040033 04:48:25	00040033 04:48:25	Ativo	113030326
WhatsApp	01174081	00040033 04:17:18	00040033 04:17:18	Ativo	113030326
WhatsApp	01174081	00040033 04:47:54	00040033 04:47:54	Ativo	113030326
WhatsApp	01174077	00040033 04:17:18	00040033 04:17:18	Ativo	113030326
WhatsApp	1104235	00040033 04:06:56	00040033 04:06:56	Ativo	6021080

# TCCX – Supervisão

Nosso módulo de **Supervisão** é uma ferramenta da nossa Central **Omnichannel**, responsável pelo gerenciamento e monitoramento de todas as operações do atendimento.

Esse módulo fornece aos supervisores uma visão mais abrangente e em tempo real com relação ao desempenho do time responsável pelo atendimento, podendo realizar o acompanhamento do status das filas, monitoramento da disponibilidade dos agentes. Realizando assim a distribuição das chamadas de forma mais eficiente.

Para tornar essa supervisão mais prática, os supervisores possuem acesso completo a dashboards totalmente personalizados. Esses dashboards são responsáveis pela exibição de informações relevantes como: volume de chamadas, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, qualidade do atendimento e também a taxa de ocupação dos atendimentos.

Os supervisores possuem acesso a relatórios detalhados que fornecem informações sobre o desempenho individual de cada agente. Englobando dados como satisfação do cliente e a tendência do atendimento.

# TCCX – Supervisão

**Chamadas** Esta semana

Aplicação	ID Sessão	Dir..	Data Início	Status	Telefone	Filas
TRT2-SD	17004160		06/04/2023 15:12:51	Tratado	55118580	
TRT2-SD	69174706		06/04/2023 15:12:30	Tratado	11948381926	
TRT2-SD	69174697		06/04/2023 15:11:49	Tratado	11997815567	
TRT2-SD	69174706		06/04/2023 15:06:26	Atendida	11948381926	EXTERNO PJE
TRT2-SD	69174697		06/04/2023 14:59:40	Atendida	11997815567	EXTERNO PJE
TRT2-SD	69174603		06/04/2023 14:54:38	Tratado	1140385948	
TRT2-SD	69174681		06/04/2023 14:51:18	Tratado	1130341715	
TRT2-SD	69174677		06/04/2023 14:48:25	Tratado	1139910659	
TRT2-SD	69174683		06/04/2023 14:47:48	Atendida	1140385948	EXTERNO PJE
TRT2-SD	69174081		06/04/2023 14:47:34	Atendida	1130341715	EXTERNO PJE
TRT2-SD	69174677		06/04/2023 14:45:36	Atendida	1139910659	EXTERNO ADMIS
TRT2-SD	17004137		06/04/2023 14:45:22	Tratado	55118580	

15 30 60 100 1551 Registros

**Bem vindo!** Guilherme Costa PT (RR) 15/03/2023 14:53:58

**Global** **Agentes**

**Operas** 0 **Finalizados** 0 **Atendidas** 0 **Atendidas** 0

**Atividade**

RA	OPERA	TEMPORAL	RECURSOS	AGENTES	RECURSOS	AGENTES	RECURSOS	AGENTES	RECURSOS	AGENTES
WASHI	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1
UNIAUNIP	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1
UNIAUNIS	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1
UNIAUNIS/UNIAUNIS	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1
UNIAUNIS	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1

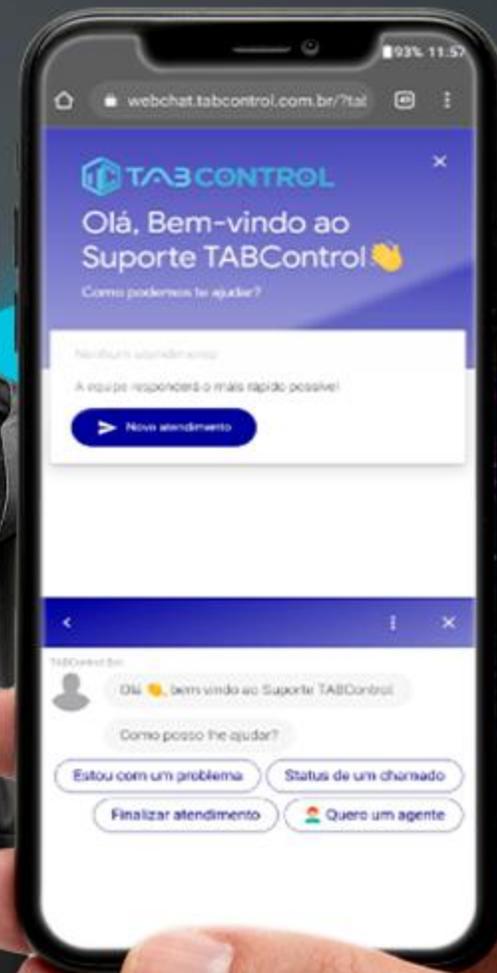
**Agentes** Monitoramento

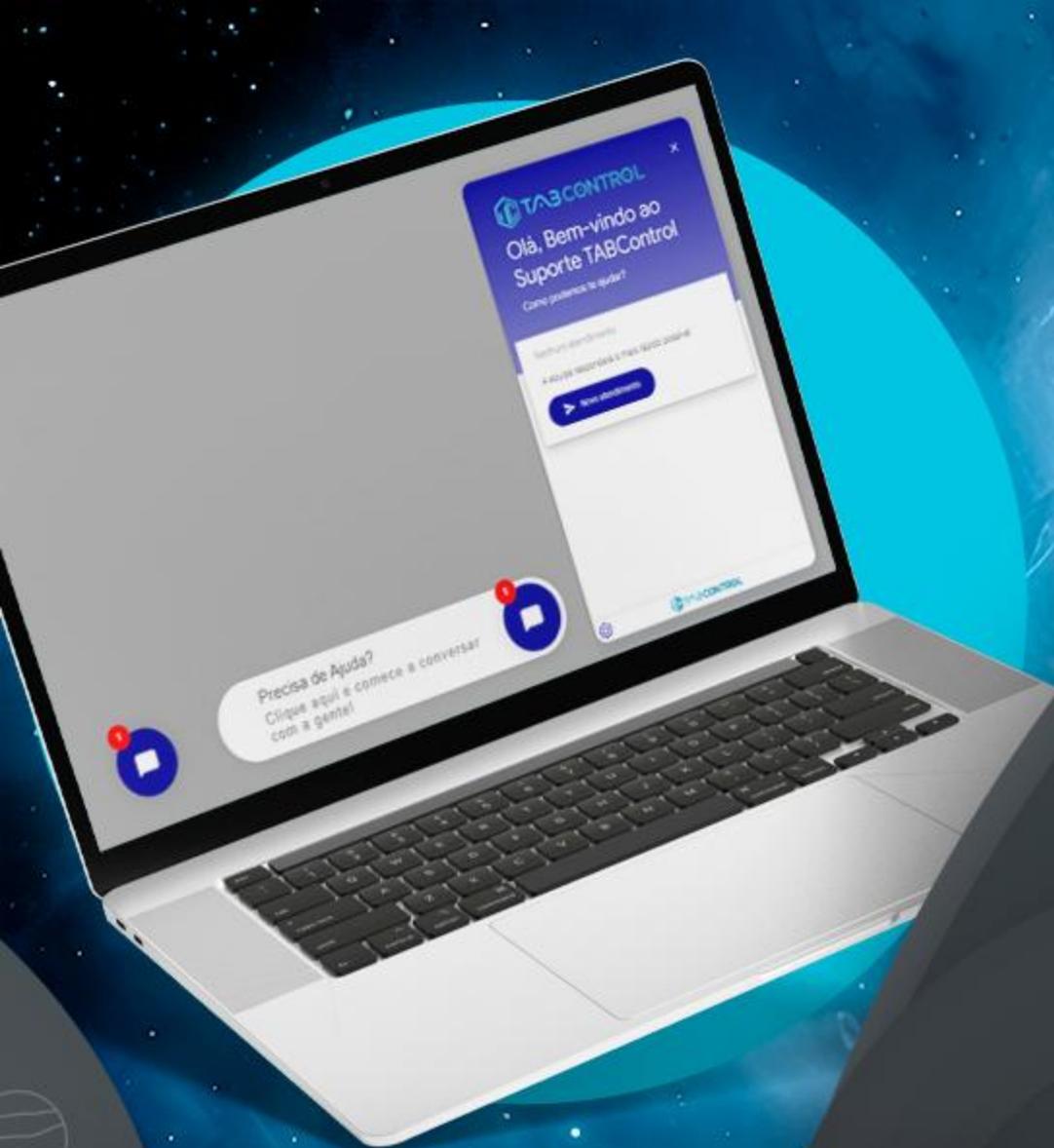
Canal	Agente	Login	Ramal	Dir..	Data	Status / Motivo	Gráfico Status
VOZ	José	06/04/2023 07:50:34	55118580		06/04/2023 15:12:41	PRONTO	
VOZ	Marcelo	06/04/2023 11:27:06	55118581		06/04/2023 15:11:59	PRONTO	
VOZ	Marcos	06/04/2023 07:19:13	55118584		06/04/2023 14:58:15	Pausa 15 minutos	
VOZ	Paulo	06/04/2023 06:07:39	55118585		06/04/2023 14:58:24	Atendendo	
VOZ	Philippe	06/04/2023 08:25:15	55118580		06/04/2023 14:48:35	PRONTO	
VOZ	Henrique	06/04/2023 08:05:31	55118577		06/04/2023 14:54:49	PRONTO	
VOZ	Ulisses	06/04/2023 11:07:44	55118583		06/04/2023 15:08:51	PRONTO	
VOZ	Gabriele	06/04/2023 09:00:29	55118576		06/04/2023 14:13:27	Lunch	
VOZ	Anderson	06/04/2023 08:37:20	55118585		06/04/2023 14:15:27	Lunch	

15 30 60 100 0 Registros

# WEBCHAT EXCLUSIVO

Através do nosso WebChat, implementamos funcionalidades de mensagens por texto, chamadas de voz e videoconferências. A grande vantagem deste serviço é a facilidade de acesso e utilização: não é necessário realizar nenhuma instalação, pois o WebChat pode ser acessado diretamente através de um link seguro.





# WEBCCHAT WIDGET

O Web Widget é um aplicativo que você insere em uma página da web para oferecer aos clientes acesso à sua central de atendimento.

Ele pode estimular os clientes a aderirem ao autoatendimento sempre que possível. Além disso, os clientes podem obter ajuda de um agente mais facilmente graças à redução do número de etapas necessárias para iniciar um chat e realizar solicitações.

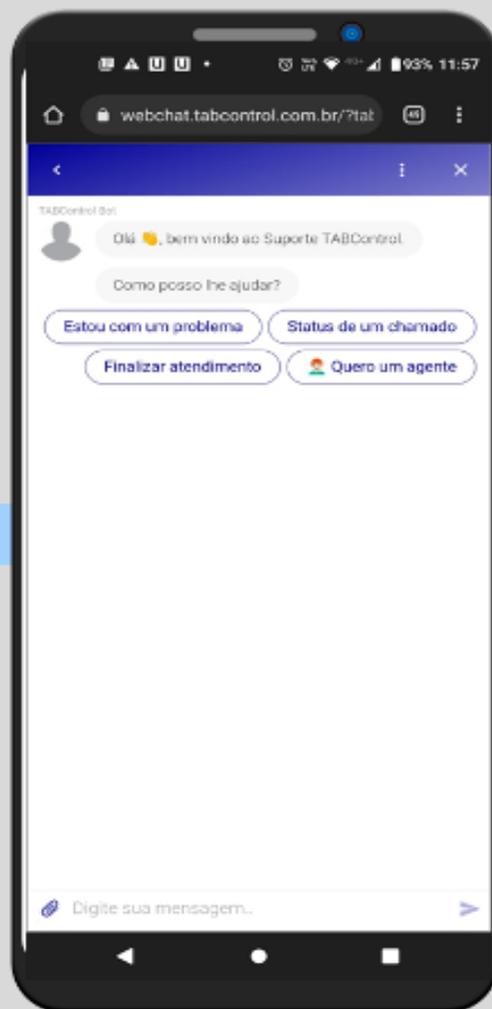
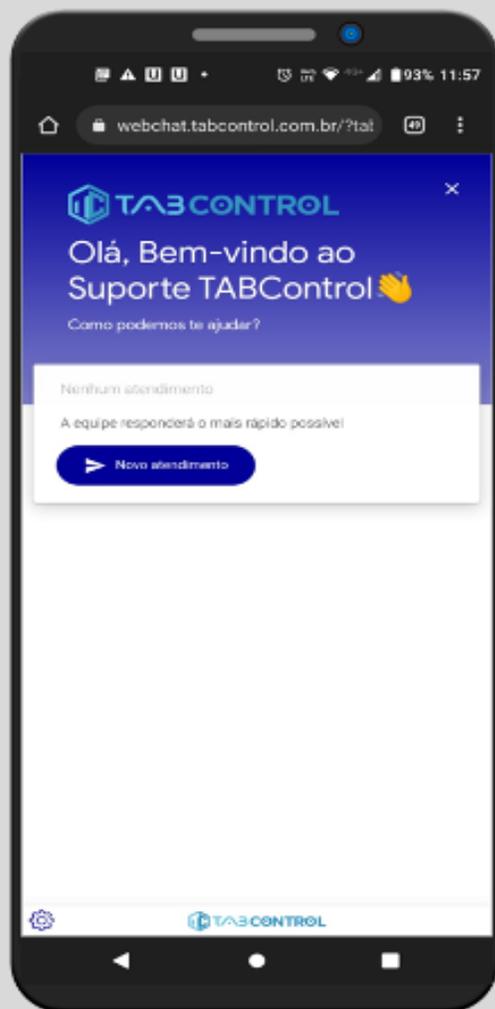
# TCCX – WEBCHAT

Dentro de nossa Central **Omnichannel**, contamos com um módulo de **WEBCHAT** avançado responsável por oferecer suporte por meio de atendimento via chat, voz e até mesmo videoconferência.

O ponto chave do nosso chat, se deve a não necessidade de instalação de um aplicativo no dispositivo do cliente. Seu acesso é realizado por meio de um link, podendo ser acessado por diversas plataformas. Podendo ser facilmente implantado dentro de sites/portais ou mesmo integrado dentro de Aplicativos mobiles.

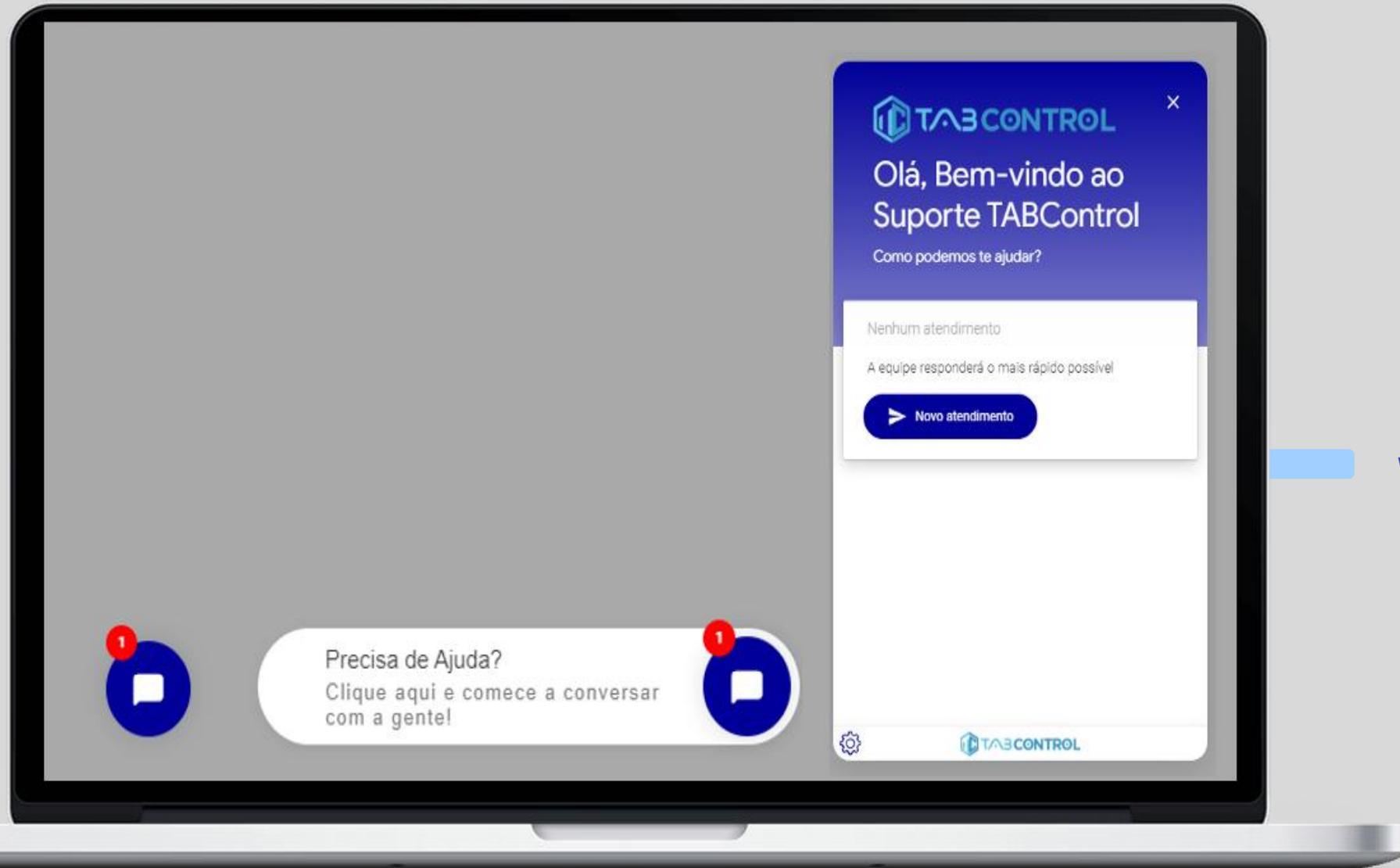
Todas as conversas de texto, voz e vídeo conferência ficam armazenadas dentro da plataforma de forma segura e criptografada em um banco de dados com acesso exclusivo ao cliente, seguindo todas as normas de segurança da informação e proteção de dados.

# WEBCCHAT - Mobile



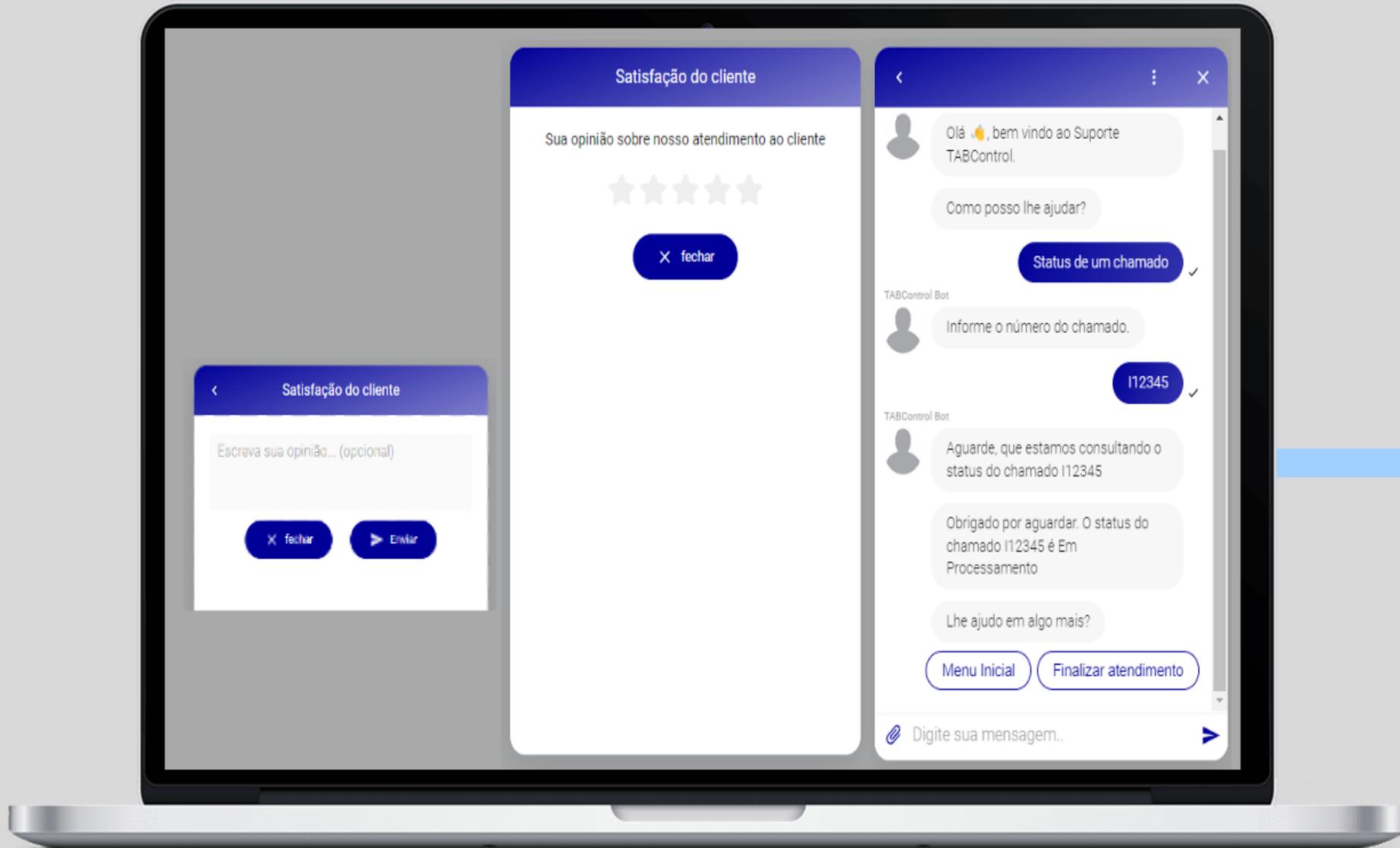
WEBCCHAT Mobile

# WEBCCHAT - Widget

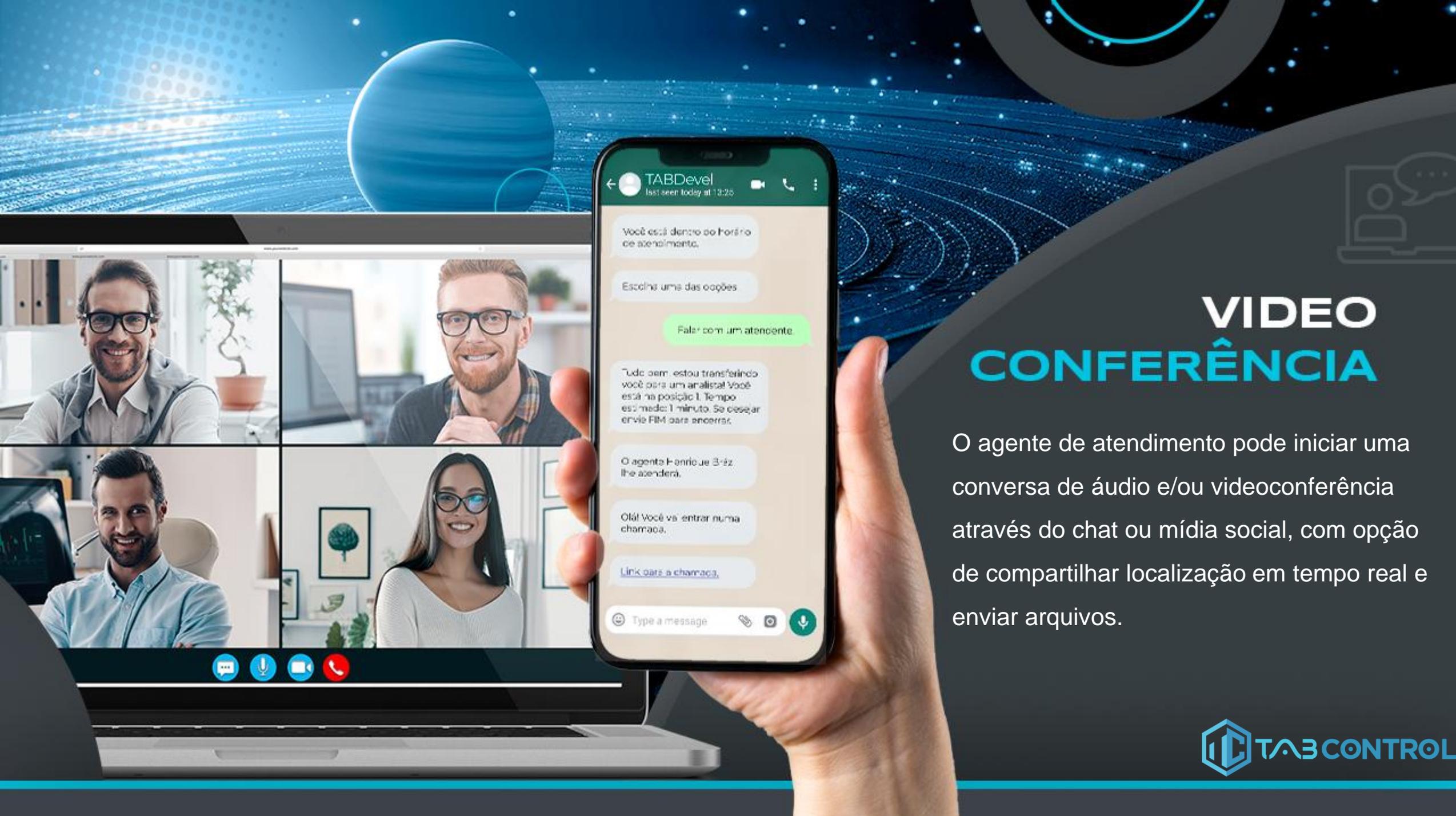


WEBCHAT Widget

# WEBCCHAT - Chatbot



WEBCHAT com Chatbot



# VIDEO CONFERÊNCIA

O agente de atendimento pode iniciar uma conversa de áudio e/ou videoconferência através do chat ou mídia social, com opção de compartilhar localização em tempo real e enviar arquivos.

# WEBCCHAT – Chamada de Vídeo e Áudio

- A funcionalidade de videoconferência via **webchat**, possui ampla aplicação. Podendo ser utilizada em situações aonde ocorrem interações mais complexas para os agentes humanos.
- Nosso **webchat** se destaca além das funcionalidades tradicionais, devido a integração do **chatbot** com o Sistema Vídeo e Áudio. Oferecendo assim uma a opção de realizar chamadas de voz ou videoconferência, entregando uma experiência imersiva e colaborativa aos clientes.
- Por meio dessa funcionalidade, os agentes possuem maior precisão ao realizar a tratativa, uma vez que em situações aonde o suporte necessita de ser mais detalhado, é possível realizar demonstrações visuais para alimentar ainda mais as informações para realizar a tratativa.
- Por meio dessa combinação do **chatbot** com os sistemas de voz e videoconferência é possível proporcionar uma experiência **omnichannel** completa. Ampliando a variedade dos clientes em escolherem o meio mais eficiente dentro de diversos meios de atendimento.

# WEBCCHAT – Chamada de Vídeo e Áudio

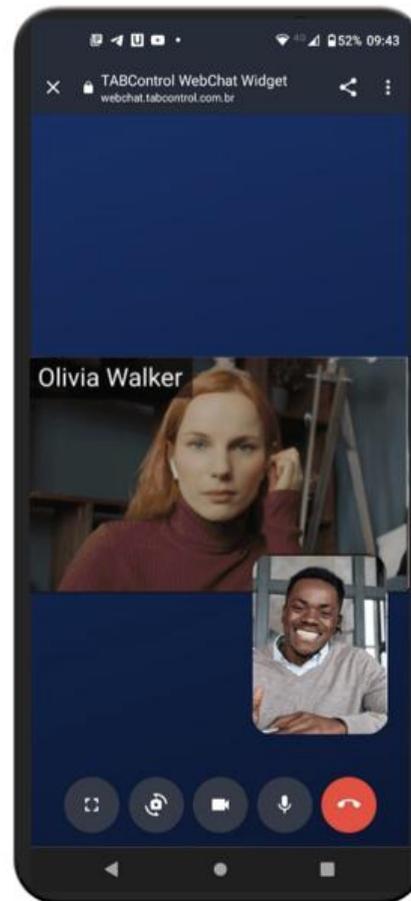
The screenshot displays a webchat interface with a video call window. The window title is "Chamada de vídeo com Antonio Taranto". It shows a video feed of a client named "Olivia Walker" and a list of settings for the client's video call. The settings include:

- Permite cliente habilitar câmera:
- Iniciar com a câmera do cliente ligada:
- Iniciar com microfone do cliente ligado:

The interface also shows a sidebar with navigation icons, a main chat area with a video call window, and a bottom status bar. The video call window shows a client named "Olivia Walker" and a server named "Antonio Taranto". The client's video is visible, and there are controls for camera and microphone. The server's name and contact information are also visible.

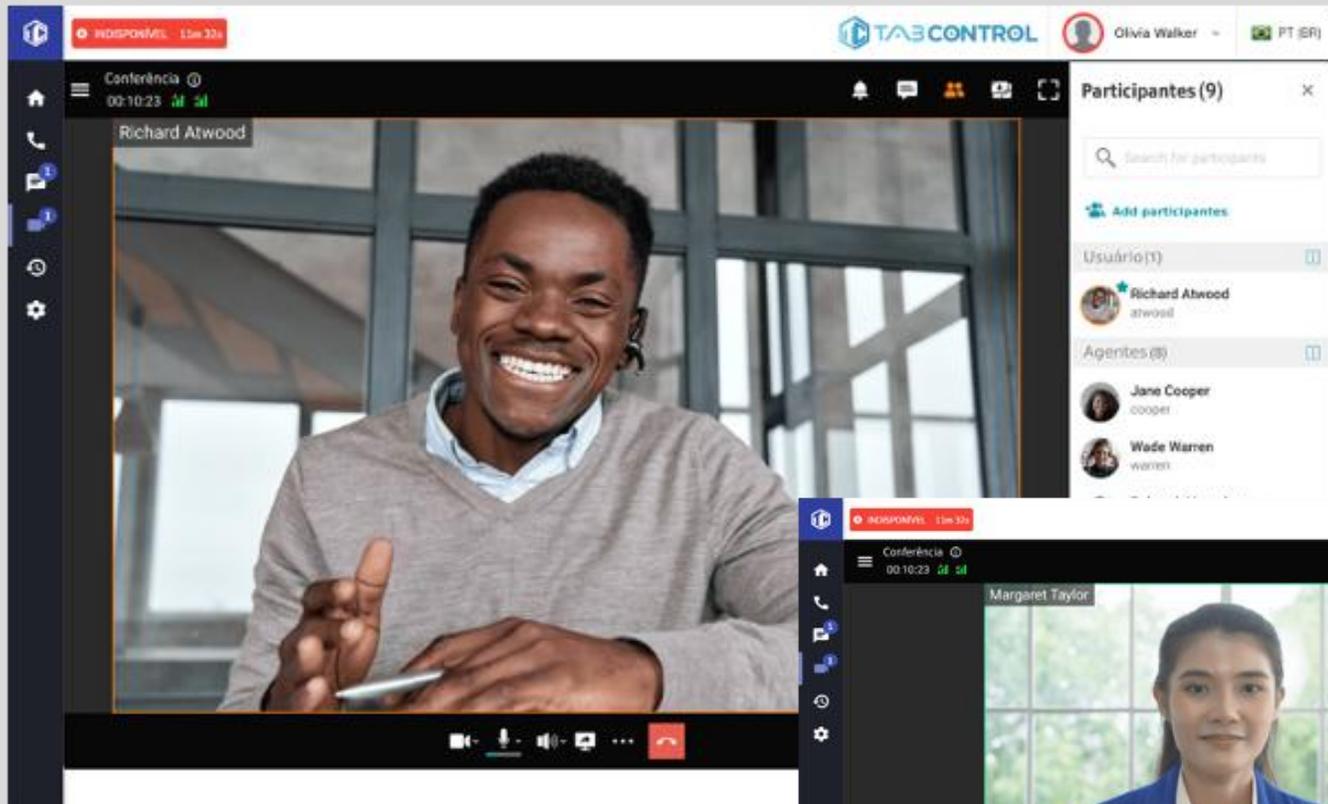
Chamada de Áudio e Vídeo WEBRTC

# WEBCHAT – Chamada de Vídeo e Áudio Mobile



Chamada de Vídeo e Áudio Mobile

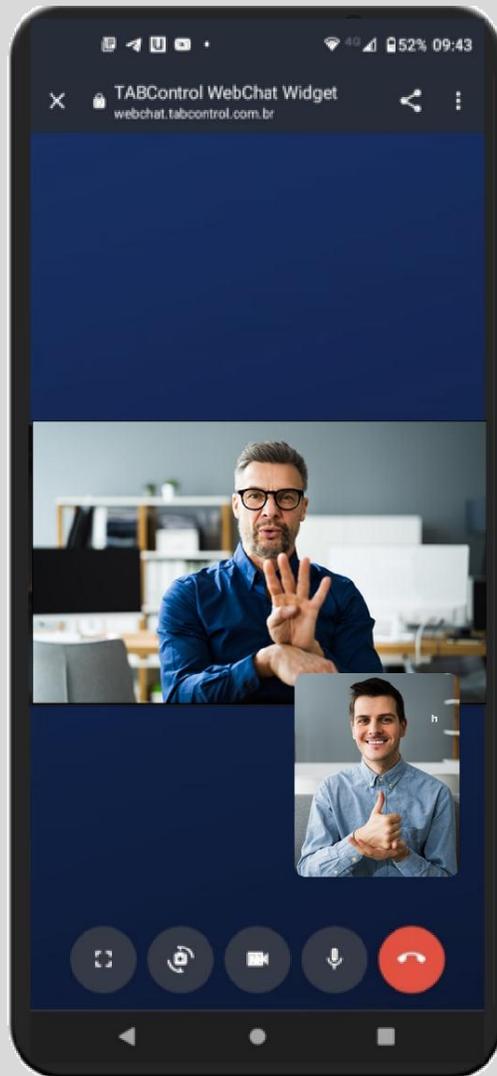
# WEBCCHAT – Chamada de Vídeo e Áudio Videoconferência



Videoconferência

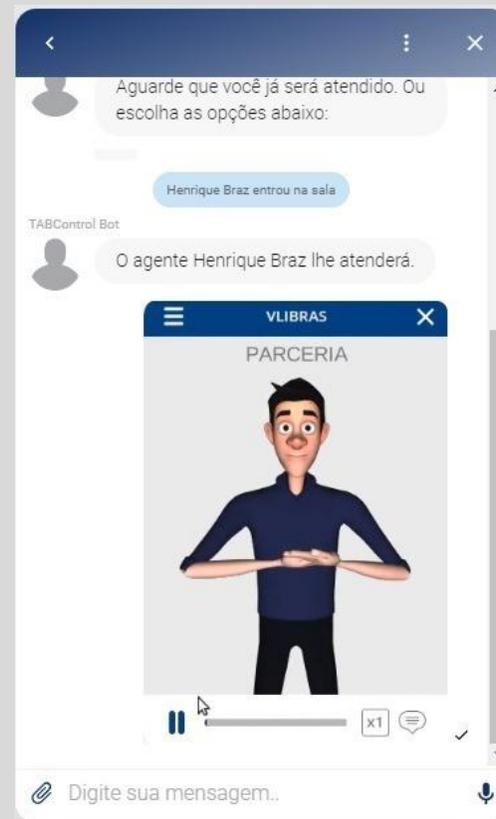


# WEBCCHAT - Libras



## Utilização de Videochamada

Identificado a necessidade, os clientes surdos serão direcionados para atendentes que são intérprete de Libras.



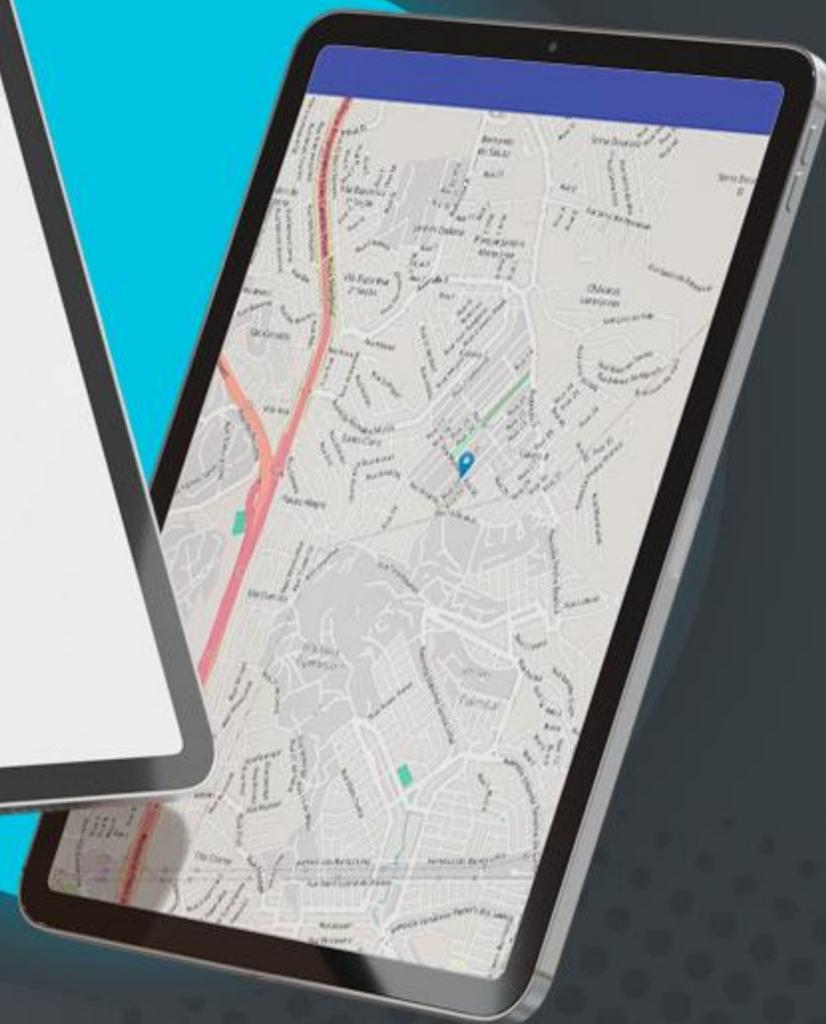
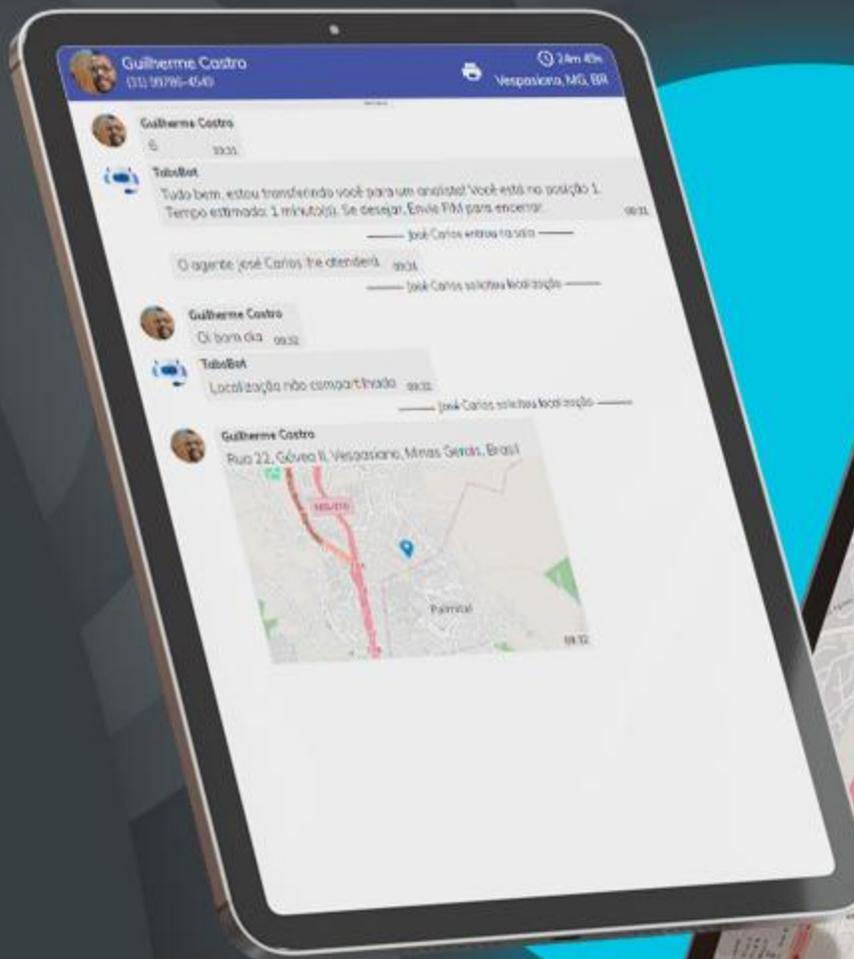
## Integrado ao vLibras/GOV.br

Todas as mensagens enviados pelo chatbot ou atendente serão exibidas pelo vLibras.

# GEO LOCALIZAÇÃO

Localização em tempo real com identificação do endereço.

Pode ser utilizada pelo bot para direcionar ou negar o atendimento conforme necessário.



# Geolocalização

O sistema é capaz de receber e enviar geolocalizações. Isso permite algumas funcionalidades tais como:

- Direcionar para equipe regional mais próxima;
- Traça rotas;
- Bloqueio por região;
- Acompanhamento em tempo real;
- Pesquisa de proximidade de pontos de interesses.

**Geocoding:** Conversão de coordenadas em endereços e vice-versa.

**Galeria de localizações:** Galeria de localizações para fácil e rápido uso pelo chatbot e pelo atendimento dos agentes. Com busca por atributos do endereço, latitude e longitude, nome do local, etc.

**Envio de localização:** Possibilidade de envio de localização através da galeria, latitude e longitude, marcação de pontos diretamente na navegação do mapa em tempo real, e por atributos (MO Location).

# Geolocalização

The screenshot shows a chat window for contact # 0183813772 (TARANTO). The chat history includes a message: "Você está dentro do horário de atendimento. 16:17". A subsequent message lists several menu options: "#Início#Falar com Atendente#Status de um chamado#Reset de senha#Contracheque#Falar com Taranto#Falar com Suporte#Falar com Raphael#Falar com Wesley#Falar com Joao#Responder Pesquisa#Testar envio de email#Testar envio de Local#Testar envio de Local Cadastrado#Encerrar 16:17". A response from Antonio Taranto says "Falar com Taranto 16:17". A message from TABTelegram Bot says "Tudo bem, estou transferindo você para um analista! Você está na posição 1. Tempo estimado: 1 minuto(s). Se desejar, Envie FIM para encerrar".

Localização em Tempo Real (Geocoding)

The screenshot shows a "Localização" (Location) screen. It features a map with a location pin and a list of address details: "Brasil", "Minas Gerais", "Nova Lima", "Condomínio Residencial Bosque do Jambreiro", "Bosque do Jambreiro", and "34004-817". There is a "Ver mais" (View more) link at the bottom right. At the bottom of the screen, there are status buttons: "ATENDENDO" (Attending), "PRONTO" (Ready), and "Devol 2003" (Return 2003).

Galeria de Localização

The screenshot shows a "Localização" (Location) gallery interface. It has a search bar labeled "Pesquisa" and a table of location entries. The table has columns for "Tags", "Localização", and "Pré-visualizar".

Tags	Localização	Pré-visualizar
TODOS	4	Endereço
# CARROS	1	2º COMANDO OPERACIONAL DE BOMBEIROS Avenida Amazonas, 3155, Barroca Belo Horizonte - Minas Gerais - Cep: 30.431-061
# BRASIL	4	COMANDO-GERAL DO CBMMG Rodovia Papa João Paulo II, 4143, 5º andar Prédio Minas - Serra Verde Belo Horizonte - Minas Gerais - Cep: 31.630-900
# DBZ	1	ESTADO-MAIOR DO CBMMG Rodovia Papa João Paulo II, 4143, 5º andar Prédio Minas - Serra Verde Belo Horizonte - Minas Gerais - Cep: 31.630-900
		Kastel Manibu Recife Hotel Avenida Conselheiro Aguiar, 919 - Boa Viagem, Recife

At the bottom of the gallery, there is a blue button labeled "Enviar Localização" (Send Location).

# MÍDIAS SOCIAIS E CHATBOT



O chatbot é um software de comunicação automatizado que permite às empresas atenderem os clientes 24 horas por dia. Utilizando inteligência artificial e um catálogo de informações, o uso de chatbots em redes sociais apresenta vantagens como:

- Melhor experiência de atendimento e suporte;
- Maior alcance da marca aos seus clientes;
- Disponibilidade além do horário comercial;
- Atendimento escalável.



# CHATBOT

Funcionalidades que garantem a robustez da solução de **Chatbot**, totalmente flexível e capaz de atender às diversas necessidades de atendimento ao cliente de forma eficiente e autônoma.

**Operação Autônoma e Configurável:** O **Chatbot** atua de forma independente após configurações iniciais, sem necessidade de intervenção humana, e é integrado na plataforma com todas as funcionalidades correlatadas.

**Interação Multimídia:** Capaz de enviar e receber os seguintes modelos de arquivos:

- **Imagens:** .png, .jpg, .jpeg, .gif, .bmp, .ico, etc.
- **Vídeos:** .mp4, etc.
- **Arquivos de áudio:** .wav, .opus, .mp3, etc.
- **Documentos:** .pdf, .doc, .docx, .ppt, .pptx, .xls, .xlsx, etc.
- **Localizações**

**Repositório de Arquivos:** Todos arquivos citados acima, recebidos (solicitados pelo fluxo ou avulsos) ou enviados, são salvos no repositório de arquivos.

**Reconhecimento de Voz e Conversão:** Reconhece mensagens de voz e conversão em texto, facilitando a interação.

# CHATBOT

**Pesquisas de Satisfação:** Realiza pesquisas de satisfação de forma autônoma após cada atendimento, captando notas em escalas definidas e gerando índices de satisfação do cliente.

**Integrações e API:** Suporta integrações via API com métodos configuráveis, como HTTP (POST, GET, PUT, DELETE e PATCH) e Webhook, restful, webservice / soap.

**API do WhatsApp Business:** Integração nativa com a API oficial da Meta, possibilitando uso por múltiplos agentes e bots simultaneamente, e a gestão de templates de mensagens. Utilizando a combinação de hash (por exemplo, SHA-256, bcrypt, PBKDF2 e BASE64) para credenciais próprias.

**Armazenamento e Gestão de Dados:** Armazena respostas em variáveis para uso em tempo real e permite a categorização de conversas com base em tópicos e sinônimos de palavras-chave.

**Extensões e Funcionalidades Avançadas:** Inclui extensões para Processamento de Linguagem Natural (PLN) e análise de tráfego, com relatórios sobre sessões, mensagens trocadas e tempo médio de atendimento.

# CHATBOT

**Interface Amigável:** A interface para montagem do Chatbot é intuitiva, utilizando drag-and-drop e/ou code free, fazendo com que não seja necessária programação, permitindo que seja fácil a personalização.

**Encerramento e Transbordo:** Permite que administradores definam quando encerrar sessões de autoatendimento e transbordar chamadas para atendimento humano conforme necessário.

**Mídias Sociais:** Possibilita o atendimento ao cliente em tempo real via chat dentro das principais mídias sociais, tais como:

- WhatsApp API, Facebook Messenger e Instagram, Telegram, Twitter, Apple e Google Business Messenger, RCS (Rich Communication Services) e SMS.

**Chats Saintes:** Permite iniciar um chat com um cliente por qualquer mídia social utilizada em nossa plataforma. Para WhatsApp API, utilizamos os templates previamente cadastrados para iniciar uma nova conversa

**Parametrização de Fluxo:** Flexibilidade na parametrização do fluxo do chatbot, possibilitando horários de respostas, humanização através de pausas entre mensagens consecutivas enviadas, saudações personalizadas e respostas mais conversacionais.



# BOT INTELIGENTE



## LINGUAGEM NATURAL

Decifre consultas baseadas em texto livre ou fala natural usando o mecanismo de processamento de linguagem natural (NLP).



## DETECÇÃO DE INTENÇÃO

Reconheça solicitações novas e ambíguas e classifique em categorias pré-treinadas para criar um diálogo inteligente.



## COGNIÇÃO DE DOCUMENTOS

Crie automaticamente listas de perguntas frequentes ingerindo descrições de produtos, imagens, blogs e termos e condições de uso a partir de sites/documentos.



## ANÁLISE DE SENTIMENTO

Entenda o humor do usuário e classifique-o em positivo, negativo ou neutro. Identifique o melhor curso de ação e envolva agentes humanos se necessário.

# CHATBOT - IA

**Responda de forma escalável com IA:** Desenvolvemos nosso próprio motor de Inteligência Artificial focado na interpretação das intenções do usuário, expressas por meio de linguagem natural através de mensagens de texto ou de voz.

**Interpretação Cognitiva:** Nossa tecnologia se destaca pela interpretação cognitiva, pelo processamento da linguagem natural e pelo Machine Learning. Nossa plataforma é robusta e permite que você personalize seu bot para que ele se transforme em seu grande aliado.

**Aprendizado de IA:** Possuindo um módulo de aprendizado, complementar à Inteligência Artificial, onde é feita a gestão e carga de conhecimento (perguntas e respostas do chatbot).

**Processamento de Linguagem Natural (NLP):** Capacidade de interpretação e geração de textos em linguagem natural.

**Identificação de entidades nomeadas (NER):** Enunciado, expressão, declarações e entidades.

# IA - GENERATIVA

Plataforma de Inteligência Artificial (IA) Generativa capaz de responder a perguntas frequentes, oferecer recomendações e informações, resolver problemas e fornecer suporte ao usuário, baseando-se nos dados disponibilizados (banco de dados). A plataforma permite a criação de assistentes personalizados e a adaptação do comportamento da IA, com parametrização para atender estritamente as necessidades do cliente. Com alta performance e podendo ser utilizado em todos os canais da solução TABControl.

**Multiplicidade de Fluxos e Canais de Atendimento:** Utilização de uma ou mais IA Generativa em diversos fluxos de atendimento simultaneamente em diversos canais de atendimento (como chat, e-mail, telefone, etc.).

**Personificação:** direto na plataforma, para cada assistente virtual através de interação (prompts / linha digitável) de conversas direto ao assistente, sem necessidade de programação e/ou uso de API.

- **Nome do assistente IA:** Como a IA será identificada;
- **Nome da Marca:** Nome da instituição ou marca a ser utilizada;
- **Finalidade do assistente:** Definição de propósito e objetivos do assistente IA;
- **Conteúdo de Documentação:** Definição de instruções e orientações que a IA seguirá;
- **Adaptação de Idioma:** Permite que a IA se adapte ao idioma definido (multilíngue);
- **Emoções e comportamento de fala**

# IA - GENERATIVA

**Identificação de Parágrafos:** capaz de identificar os parágrafos das bases de dados que correspondem à pergunta feita e gerar respostas com base nesses parágrafos.

**Refino de Respostas:** Permite ajustes finos sobre as respostas geradas, incluindo:

- **Quantidade de Tokens:** A quantidade de tokens por resposta, variando entre 250 a 512 tokens.
- **Sobreposição de Tokens:** A possibilidade de configurar a quantidade de tokens sobrepostos entre parágrafos adjacentes.
- **Limite de Tamanho do Parágrafo:** Definir um limite para o tamanho dos parágrafos das respostas.
- **Quantidade de Parágrafos:** A quantidade de parágrafos que podem ser enviados para a IA processar a resposta.
- **Nível de Aleatoriedade:** A IA poderá ter um nível de aleatoriedade configurável, variando de respostas mais conservadoras e previsíveis a respostas mais criativas e diversificadas.
- Limite do número de mensagens trocadas entre o usuário e a IA Generativa, para evitar abusos e garantir um uso adequado do serviço.
- **Palavras-chave para Redirecionamento:** Permite a configuração de palavras-chave que podem redirecionar o usuário da IA Generativa para outras funcionalidades do Chatbot / fluxo.

**Memorização e Contextualização:**

- Capacidade de memorizar a conversa de forma individual, permitindo que a IA recupere o contexto da interação, mesmo em sessões diferentes.
- Parametrização para ativar ou desativar a funcionalidade de memorização de conversa.

# IA - GENERATIVA

## Suporte a Áudio e Texto:

- Capaz de reconhecer e processar arquivos em áudio enviados pelos usuários, respondendo tanto por texto quanto por áudio.

## Integrações Paralela e Funcionalidades Adicionais:

- **NLP (Processamento de Linguagem Natural):** Pode realizar o processamento de linguagem natural para entendimento das consultas dos usuários.
- **NER (Reconhecimento de Entidades Nomeadas):** Pode identificar e classificar entidades mencionadas nas perguntas, como nomes, datas e localizações.
- **Integrações:** Capaz de se integrar com outros sistemas e plataformas, como CRM e sistemas de atendimento.
- **Funções do Chatbot:** A IA Generativa será um dos elementos do fluxo do Chatbot, mas não o primeiro ponto de entrada.

# IA - GENERATIVA

**Alimentação da Base de Dados** permite a alimentação das bases de dados da IA Generativa através de diferentes fontes:

**Inserção de URL:** Ao inserir o endereço de um site, o sistema lerá todos os caminhos do domínio principal.

- **Exclusão e Inclusão de Subdomínios:** Permite a inclusão e exclusão de subdomínios do caminho principal inserido.
- **Seletores HTML e CSS:** Permite a inclusão e exclusão de conteúdo HTML e CSS das bases de dados.

**Inserção de Arquivos:** Permite o envio de arquivos para alimentar a base de dados, com suporte para:

- Arquivos .doc, .docx, .xlsx, .xls, .html, .pdf, .json, .txt e .zip (contendo formatos anteriores);
- Arquivos com tamanho ilimitado.

## API e SDK

- O sistema deverá fornecer **APIs** para integração com outras plataformas externas, além de **SDKs** para a construção de soluções customizadas.

# CHATBOT – Mídias Sociais



Mídias Sociais com CHATBOT

# API - Integralização



Integração com CRM/Contatos

Integração com Sistemas Legados

Integração com ITSM/CAD

# API - Integralização

Integre e Orquestre qualquer ecossistema tecnológico, como: sistema legados, corporativos e banco de dados, em uma única interface. Com processos ajustados e totalmente integrados de forma rápida e segura, com fluxos totalmente visuais.

Por meio de nossas API, robusta e flexível, conseguimos conectar os chatbots aos sistemas de CRM, sistemas de gestão, sistemas de agendamentos, plataformas de e-commerce, entre outros sistemas.

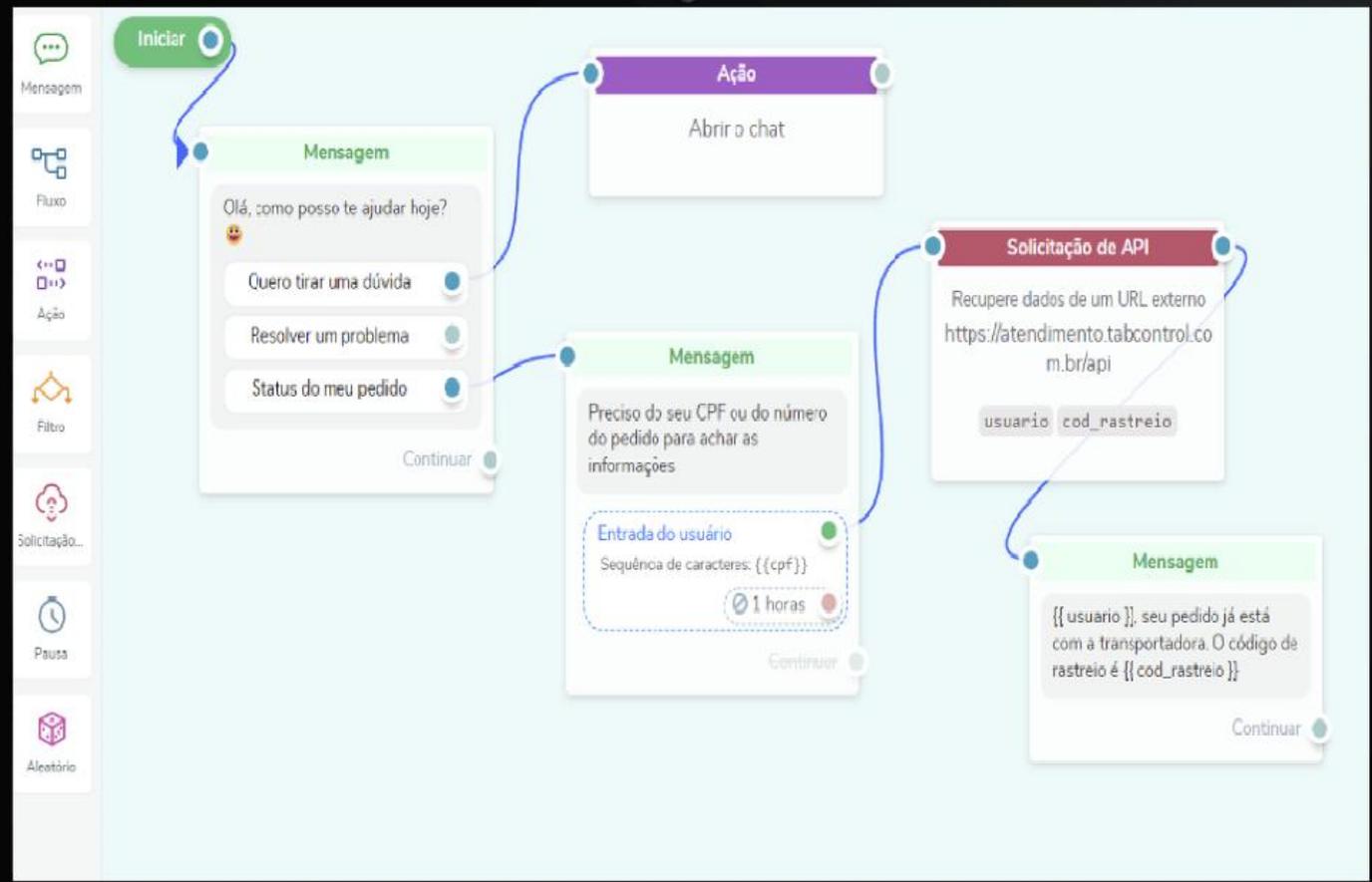
Esse mecanismo possibilita a troca de informações em tempo real, sincronizando dados. Disponibilizando assim informações atuais e relevantes durante todos os pontos do contato. Gerando assim o aprimoramento da experiência do cliente.

Aliado ao módulo para construção de fluxos totalmente dinâmico e flexível, que permitirá construir qualquer interação necessária para atender suas necessidades.

## Mecanismos de integração:

- HTTP (POST, GET, PUT, DELETE e PATCH);
- Restful;
- Soap / Webservice;
- Banco de dados;
- Webhook.

# BOT - Fluxos



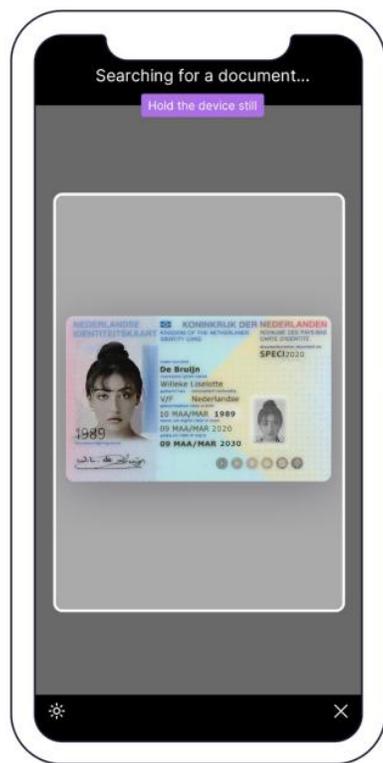
Script Dinâmicos

Módulo de Aprendizado

API de Integração

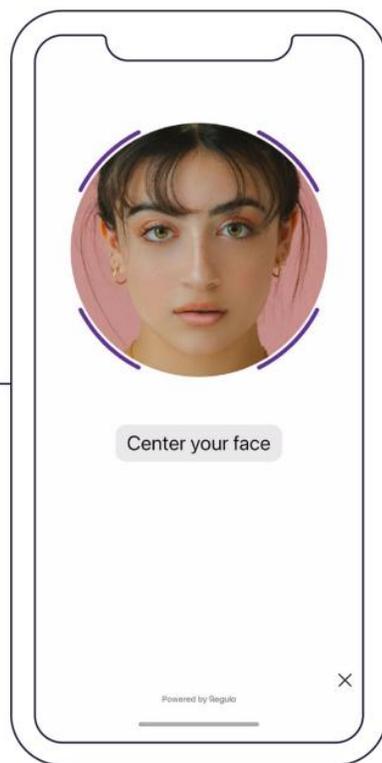
- Google DialogFlow
- IBM Watson
- Azure Bot
- Amazon Alexa
- Chat GPT

# BOT – Verificação Biométrica



## Scan documento

Frente e Verso



## Tira uma selfie

Comparação de 3 posições



## Verificação

Verificação é validada por completo.

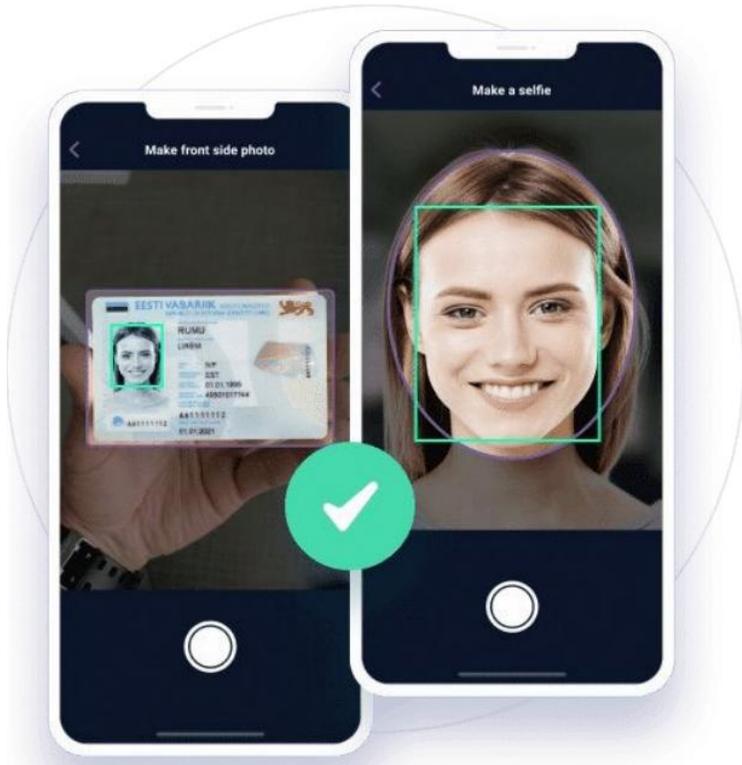


## Verificação Biométrica

Aproveite o nível de segurança que vem da verificação biométrica.

Permite que você torne a detecção de vivacidade e correspondência de rosto rápida e segura, independentemente do dispositivo, verifique a identidade com eficácia e detecte fraudadores.

# BOT – Verificação Biométrica



## Verificação Biométrica

Aproveite o nível de segurança que vem da verificação biométrica.

Permite que você torne a detecção de vivacidade e correspondência de rosto rápida e segura, independentemente do dispositivo, verifique a identidade com eficácia e detecte fraudadores.



## Scan documento

Frente e Verso



## Tira uma selfie

Comparação de 3 posições



## Verificação

Verificação é validada por completo.

# BOT – Verificação Biométrica

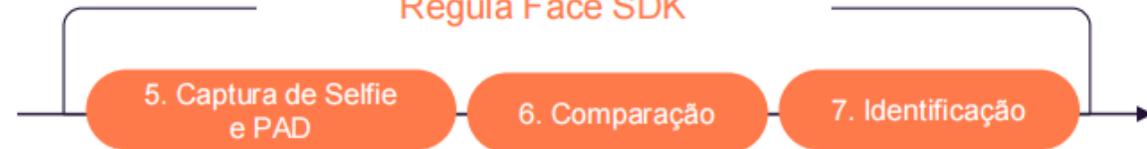
## Identity Document Verification

Regula Document Reader SDK



## Biometric Verification

Regula Face SDK



### Captura

- Captura avançada de documentos
- Avaliação da qualidade da imagem
- Detecção de vivacidade do documento (hologramas, dynaprint, verificação de captura de tela, etc.)

### Analise

- Detecção dos principais atributos do documento (MRZ, código de barras, RFID, etc.)
- Detecção automática do tipo de documento

### Extração

- Aplicar layout de documento relevante\*
- OCR da zona visual
- Leitura de código de barras
- leitura MRZ
- leitura RFID

### Verificação

- Verificações cruzadas de dados na zona visual, MRZ, código de barras, RFID
- Controle Automático de Autenticidade
- Verificação server-side de RFID

### Captura de Selfie

- Captura de rosto avançada
- Detecção de vivacidade
- Avaliação de atributos faciais
- Avaliação da qualidade da imagem facial

### Comparação Facial

- Face matching 1:1

### Busca de Face

- Face identification 1-N

# BOT – Verificação Biométrica

- Plataforma robusta e segura para captura e verificação de documentos e biometria, oferecendo ferramentas para detecção de fraudes, monitoramento de riscos, e integração com outras plataformas e dispositivos móveis.
- A solução possui alta disponibilidade (24/7/365, sem interrupções), alta performance no processo de verificação (tempo inferiores a 1 segundo, precisão mínima de 99,99%), segurança de dados e usabilidade, garantindo o máximo de eficiência e precisão no processo de autenticação e validação, e totalmente automatizável.
- Validação de impressões digitais, fotografia facial, assinatura e documentos (passaporte, identidade e habilitação, etc.), por meio de diversas plataformas (navegador web Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari, SDK, aplicativo móvel, e API), com recursos para controle, flexibilidade para parametrização de dados adicionais (sem limite de tamanho), workflow para decisões de verificação com possibilidade de envio e-mail ou API/Webhook, e monitoramento contínuo. Rapidez e eficiência da tecnologia automatizada com a precisão e julgamento humano, garantindo um sistema de autenticação mais robusto e seguro, com a possibilidade de intervenção quando necessário.

**Impressão Digital:** Permitir a captura de impressões digitais utilizando câmeras de smartphones (Android e iOS), com processamento em uma base de dados própria.

**Fotografia da Face (Facematch):** Possibilitar a captura de características faciais utilizando webcam ou câmeras de smartphones (Android e iOS) diretamente em navegadores web e mobile e/ou aplicativo móveis (através de SDK ou API) para análise e reconhecimento facial com base própria.

- Aceita Inclinação inferior a 30 graus para baixo e inferior a 45 graus para cima.
- Aceita guinada inferior a 45 graus em qualquer direção.
- Detecção de olhos abertos durante a captura.
- Tempo de resposta de até 1 segundo.

**Assinatura:** Permitir captura de assinatura em tela utilizando caneta para touchscreen ou dedo, aplicável em formulários online.



# BOT – Verificação Biométrica

**Verificação de Documento:** Validação de hologramas, microimpressão, fontes, posição dos dados, frente e verso em documentos de identidade, passaporte e carteira de habilitação e outros documentos nacionais e internacionais, diretamente em navegadores web e mobile e/ou aplicativo móveis (através de SDK ou API).

**Validação:** Com restrição de países, tipos de documentos aceitos, validades, com parametrização de regras de validação.

**OCR:** Extração de dados dos documentos como: foto de retrato, nome do titular, data de nascimento, número do documento, tipo de documento, país emissor, data de emissão, data de expiração, número pessoal, gênero, nacionalidade, cidadania, endereço, local de nascimento, categoria de carteira de motorista, campo estrangeiro, campo ocupacional, campo empregador, tipo de categoria de autorização de residência, número de processamento do documento e outros campos específicos.

**PEP – Pessoas Politicamente Expostas:** Verifica se o usuário é uma pessoa politicamente exposta, incluindo a checagem de parentes e pessoas relacionadas, de acordo com o padrão exigido pela norma 3.978 do Banco Central.

**Detecção de Inconsistências:** Como documentos sem foto, diferenças de data de nascimento, risco de idade, nome inconsistentes, e baixa similaridade de rosto, visibilidade, nitidez, condições, qualidade, validades, diferença e/ou multiplicidade de informação com busca em base de dados previamente cadastrados, vídeo de fundo e detecção de ruído, baixa qualidade Webcam

**Detecção de Anomalias:** incompatibilidade de fuso horário, modo de navegação anônima, comportamentos suspeitos, múltiplas recusas, fraudes, uso de emuladores, proxy, dados do dispositivo (desbloqueado, inconsistente), rede utilizada (IP, geolocalização, datacenter), e links cruzados e outras irregularidades.

# BOT – Verificação Biométrica

## Verificação de Riscos Parametrizáveis:

- Diferenças de data de nascimento;
- Nome inconsistente;
- Baixa similaridade de rosto (nitidez, condição, visibilidade, qualidade),
- Risco de idade, incompatibilidade de idade;
- Pessoa aprovada anteriormente de forma diferente, prevista pelo serviço de reconhecimento facial;
- Pessoa da sessão interligada (múltiplos DOBs, vários documentos, vários nomes);
- Documento aprovado anteriormente;
- Nível de integração do documento (vinculado a vários nomes, interligado com DOBs, vinculado a diversas aprovações, vinculado a comportamento suspeito, interligado com múltiplas recusas, vinculado a fraude, interligado com adulteração);
- Foto do titular do documento vinculada a diversas sessões;
- Incompatibilidade de fuso horário da rede e do dispositivo;
- Incompatibilidade entre rede e país da operadora;
- Incompatibilidade de fuso horário da rede e do navegador;
- Modo de navegação anônima do navegador detectado;
- Emulador de SDK detectado;
- Dispositivo desbloqueado detectado;
- Tráfego de sessão em proxy;
- Uso do data center detectado;
- Anonimizador de tráfego detectado;
- Sessão acessada de vários países;
- Sessão sem informações técnicas;
- Dispositivo aprovado anteriormente;
- Incompatibilidade entre rede e país do documento;
- Incompatibilidade de país do documento e do dispositivo;
- IP de sessão relacionado a múltiplas sessões;
- Local restrito: IP;
- Sessão interligada com documento danificado;
- Sessão interligada com fraude conhecida;
- Sessão vinculada com incompatibilidade de foto da pessoa e do documento;
- Sessão interligada com suspeita de adulteração de documentos;
- Sessão interligada com comportamento suspeito;
- Sessão interligada com velocidade/abuso;
- Rosto da sessão relacionado a uma sessão com dados potencialmente diferentes;
- Sessão vinculada entre vários clientes;
- Face da sessão vinculada a diversas sessões.

# BOT – Verificação Biométrica

**Upload de Imagens em Massa:** Permite upload em massa de imagens de rosto (podendo ser utilizado para importar imagens que possuem certa restrição) .

- **Formatos:** .JPG, .JPEG e .PNG;
- **Dimensões:** entre 300px e 2000px;
- **Tamanho Máximo:** Até 2MB.

## Armazenamento e Segurança

- **Armazenamento** de todos arquivos gerados por tempo indeterminado na nuvem.
- **Segurança e Conformidade:** Normas SOC2 Tipo II, ISO/IEC 27001:2013 e ISO 27017:2015 e ISSO/IEC 27018:2019.
  - Encriptação VPC, REST usando AES- 256, Criptografia de rede SSL, integridade dos dados em razão distribuída KSI.
- **Criptografia:** AES-256 (dados em repouso) e TLSv1.2+ (dados em trânsito).
- **Diretrizes de Acessibilidade:** WCAG 2.0.

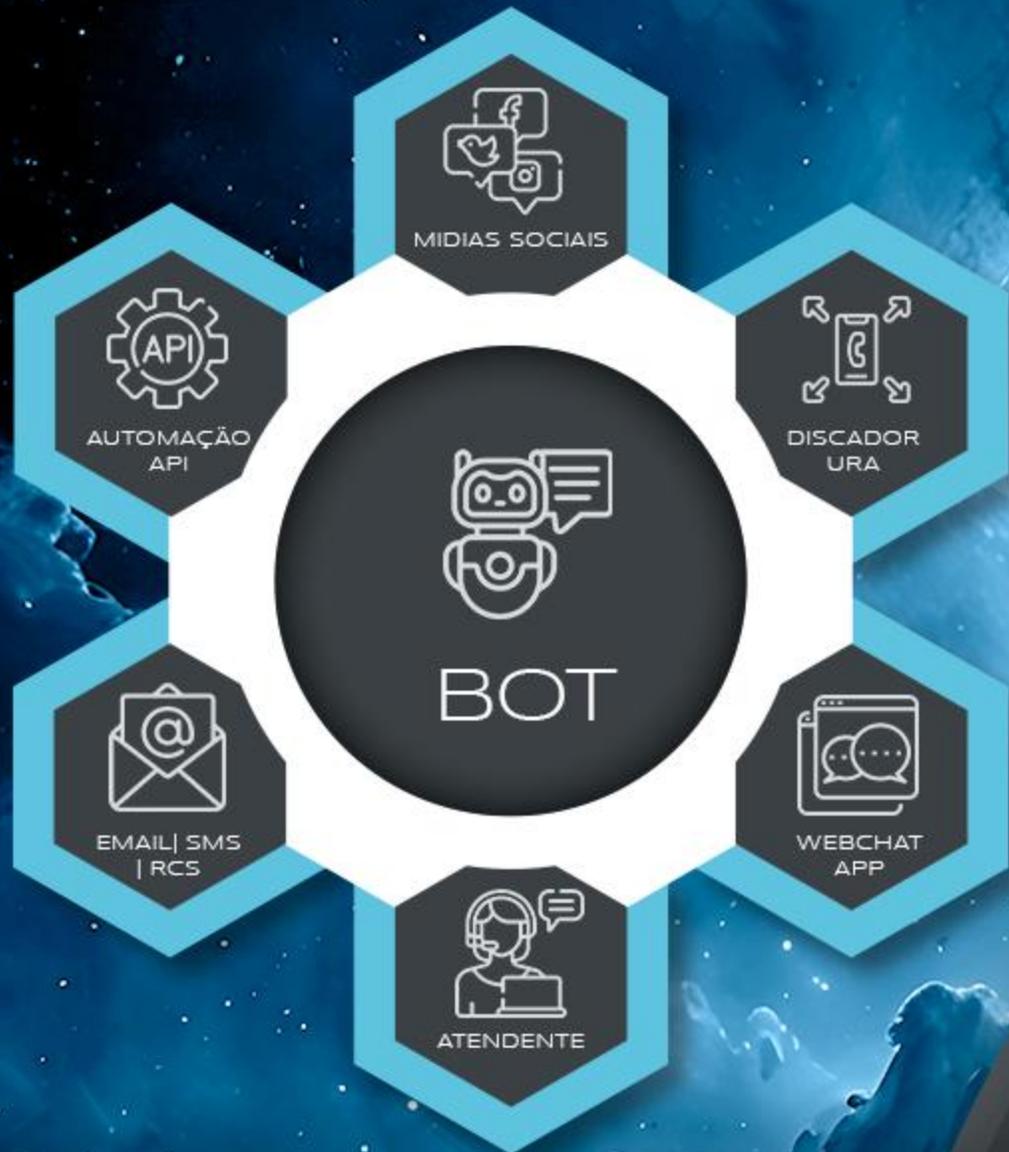
## Integrações

- **SDK:** Integração via SDK para Android, iOS, React Native e Javascript . Utilizando padrão ISO 639-1 para identificação do idioma (pt, en, es, fr, etc). Identificador Exclusivo por Validação: Cada sessão de verificação será identificada por um código único e exclusivo para cada usuário;
- **API:** integração via HTTP, Restful, com parametrização de URLs de retorno;
- **Iframe:** integração diretamente via iframe em sites (Incontext Javascript);
- **Webhook** : O resultado das verificações, com as fotos e vídeos, pode ser entregue via webhook, com tentativas e retentativas de entrega parametrizável;
- **Navegadores suportados:** Mozilla Firefox, Google Chrome e Safári

## Relatórios e Monitoramento

- Número de Sessões Processadas;
- Dados de Desempenho: Taxa de conversão, tempo médio de resposta, taxa de aprovação, taxa de recusa, taxa de reenvio.





## CAMPANHAS

O serviço contempla o disparo massivo de chats e ligações a partir de gatilhos pré-definidos, criando, automaticamente, conversas por voz e/ou por mídias sociais como whatsapp, telegram, e-mail, SMS, entre outros.

# CAMPANHAS | ETAPAS



## SELEÇÃO

Automatização da seleção de candidatos a serem contactados.



## AUTENTICIDADE

Reconhecimento de atendimento humano, evitando falhas como caixa postal.



## QUALIFICAÇÃO

Análise das respostas coletadas e qualificação do contato.



## EXECUÇÃO

Identificação e priorização dos canais de contato.



## FLUXO

Navegação por árvore de decisão com geração de áudios, imagens e textos personalizados.



## INDICADORES

Relatórios de resultados com leads e dashboards para acompanhamento em tempo real.

# CAMPANHAS | EXEMPLOS DE USO



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Contato com clientes para realização de pesquisas e envio de respostas em tempo real.



## COBRANÇA

Chamadas automáticas para clientes com opções de pagamento e atualização de dados.



## DIVULGAÇÃO

Envio de mensagens automáticas com relatórios de retorno da campanha.



## ACOMPANHAMENTO DE ENTREGA DE PEDIDOS

Atualização dos clientes sobre a situação de entregas.



## CALLBACK EM URA

Oferecer contato posterior para clientes em fila de espera.



## FECHAMENTO DE CHAMADOS | TICKETS

Contato com clientes para aceitação de soluções e fechamento de chamados.



## CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTOS

Monitoramento e confirmação/cancelamento de agendamentos.



## HIGIENIZAÇÃO DE CRM

Confirmação e atualização de dados de clientes via API's.

# CAMPANHA – Lote de Envio

Reduza custos e automatize seu negócio! Conte com um sistema inteligente que realiza interações automaticamente para o canal adequado para contatos aos seus clientes.

Identifique o público alvo para interação com o cliente, através de integrações com sistemas externos ou carga massiva. Crie interações da campanha de forma totalmente configurável, buscando os melhores horários para contato com o cliente.

O módulo de campanha pode utilizar todos os recursos da plataforma, para automaticamente encontrar um canal adequado para a interação do seu contato e totalmente personalizada para atender sua demanda.

Cada campanha pode ter o fluxo específico de cada tipo de canal e com controle de priorização e não geração de duplicidade de contatos.

**Acompanhamento de Entrega de Pedidos:** A cada atualização, que podemos receber por notificações (webhook) ou consultas periódicas via API's (schedules), entramos em contato com o seu cliente informando a situação e possíveis previsões de entrega.

# CAMPANHA – Lote de Envio

**Cobrança:** Nosso sistema realiza chamadas para seus clientes por meio de nosso sistema eletrônico. É possível confirmar a identidade do cliente, oferecer opções de pagamento, capturar dados, sugestões ou desejos, finalizando o processo de cobrança com o atualização automática dos dados dos sistemas da sua empresa.

**Pesquisa de Satisfação:** Entramos em contato com o cliente, que foram atendidos anteriormente, e realizamos a pesquisa que você elaborou. Gravamos as respostas e as enviamos em tempo real para sua análise

**Divulgação:** Contactamos seu cliente e enviamos mensagens geradas automaticamente de áudio, imagens e/ou textos. Nossos relatórios gerenciais permitem que você analise os dados de retorno da sua campanha, como mensagens ouvidas, interrompidas ou finalizadas, e qualificando a potencialidade de venda.

# CAMPANHA – Lote de Envio

**Fechamento de Chamados/Tickets:** Nossos Bots identificarão, nos sistemas de ITSM da sua empresa, quais os chamados (tickets) estão pendentes de aceite de solução, e realizar o contato com o cliente falando o status e a solução. Caso o cliente aprove a solução, o chamados serão finalizados automaticamente.

**Callback em filas de atendimentos:** Caso o tempo médio de espera esteja alto, podemos oferecer para o cliente, que estão em fila de espera, para serem contactados automaticamente num horário posterior por um analista humano.

**Confirmação de Agendamentos:** Seus agendamentos serão monitorados e faremos as confirmações/cancelamentos automaticamente.

**Higienização de cadastro de CRM:** Entramos em contato com o seu cliente com perguntas direcionadas para a confirmação do nome e dados. Atualizando os sistema de CRM automaticamente via API's.

# CAMPANHA – Lote de Envio

- Essas funcionalidades garantem que o módulo de campanha na plataforma de atendimento em nuvem seja abrangente, flexível e capaz de atender às diversas necessidades de comunicação e marketing.
- A ferramenta permite envios massivos via WhatsApp API, Instagram Direct, SMS, E-mail e outros aplicativos, respeitando as políticas de privacidade e dados dos provedores.
- O módulo possui um painel construtor semelhante ao do Chatbot, com funcionalidade drag-and-drop e/ou code-free, facilitando a criação de fluxos das campanhas.
- O sistema é capaz de engajar e coletar retornos dos envios realizados através de diversos canais, como WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS e E-mail.
- Permite que o usuário administrativo defina envios por lote, com unilateralidade conforme as necessidades.
- A ferramenta valida endereços de remetente, incluindo números de telefone e e-mails, garantindo a precisão das comunicações.
- O sistema armazena modelos pré-definidos, otimizando reutilizações futuras.

# CAMPANHA – Lote de Envio

- Inclui um construtor de templates para WhatsApp Business API, com criação e pré-visualização, além de acompanhamento da aprovação pela Meta.
- Capacidade de provisionamento automático e autenticação remota via Google e GitHub.
- Permite agendamentos pré-definidos e rotinas configuráveis por usuários administrativos com níveis de permissão específicos.
- O módulo ajusta automaticamente as mensagens para captar variáveis do destinatário, como nome, telefone, e-mail, endereço, etc.
- Capacidade de buscar relatórios de entrega via API, gerando informações sobre status, data e hora de cada transmissão.
- Gera relatórios detalhados de todas as transmissões, incluindo informações sobre destinatários, status e desempenho.
- Interface web para visualização e exportação de relatórios em formato CSV, Excel, PDF, TXT.
- As métricas incluem detalhes das transmissões, como destinatários, tráfego, custo, taxas de entrega e conclusão.
- Permite análise de eventos relacionados aos disparos em lote, incluindo seleção de segmentos e análise de funil.

# CAMPANHA – Lote de Envio

- O módulo encurta URLs contidas nos disparos para até 23 caracteres.
- Realiza rastreamento das URLs enviadas, coletando dados sobre cliques, horários, dispositivos e sistemas operacionais.
- Emissão de notificações em tempo real para cliques via Webhook utilizando API.
- Permite rastrear atividades de usuários logados em sites e aplicativos externos, integrando com SDK web/móvel.
- Permite a execução de chamadas de API REST ao longo de uma régua de comunicação, integrando com outros sistemas.
- Serviço integrado para armazenamento de dados dos contatos, facilitando a gestão das informações.
- Capacidade de transferir e sincronizar dados de outros sistemas via upload de arquivos, API e SDK.
- Capacidade de segmentar o público com base em atributos e eventos, permitindo campanhas mais direcionadas.
- Registro e monitoramento dos tempos que o usuário passa em diferentes etapas de uma interação com um chatbot ou assistente virtual. Configuração do tempo de jornada em janelas de conversação, permitindo que a jornada seja analisada para entender sua experiência, identificar pontos de atrito e otimizar a comunicação.
- Análise Temporal: identificar padrões, tendências e comportamentos.
- Análise de Tipo: Entender as diferentes categorias ou grupos nos quais os dados podem ser segmentados.
- Análise de Exibição: Facilitar a compreensão dos dados e das métricas por meio de representações visuais e estruturadas.
- Permite atribuições de tags ou tabulações diversas para melhor organização e análise.
- Realiza mesclagem automática de informações dos contatos para evitar duplicidades.

# CAMPANHA – Lote de Envio

- Capacidade de analisar dados dos contatos e seu comportamento via SDK Web.
- Análise de funil com base no comportamento dos usuários, incluindo gráficos de funil e renderização.
- Página dedicada à análise do comportamento dos visitantes no site.
- Capacidade de perfilar visitantes conhecidos e desconhecidos.
- Capacidade de recomendar serviços utilizando inteligência artificial.
- Recurso para criação de catálogos de serviços com campos personalizáveis.
- Capacidade de criar páginas de destino totalmente editáveis e formulários que alimentem o armazenamento de dados
- Permite a construção de landing pages para captação de leads.
- Serviços podem ser desenvolvidos sem limitações e hospedados pelo licitante.
- O sistema possui uma base de conhecimento que pode ser customizada.

# CAMPANHA – Lote de Envio

- A base pode ser compartilhada internamente ou externamente.
- O serviço permite a criação de rascunhos antes da publicação, além de edição e exclusão de conteúdo.
- Permite publicação ou exclusão em massa.
- Permite categorizar, organizar em pastas e buscar conteúdos de forma digitável.
- Serviço de colaboração para artigos, permitindo curtidas e comentários.
- Capacidade de importar e sincronizar dados com SharePoint ou Confluence.
- Importação avulsa de dados via arquivos .csv.
- Permite a atribuição de tags para melhor classificação dos artigos.
- Compartilhamento de artigos internamente com criação de URL direto na plataforma.
- Customizável em nível de URL, logo, cor de fundo e qualidade da imagem.
- O sistema mantém um histórico de versões de artigos editados.

# CAMPANHA – Lote de Envio

- Capacidade de gravação via SFTP e FTP em servidores externos.
- A tela de download fornece status de disponibilidade, incluindo opções de download e exclusão.
- Permite busca de gravações por filtros como data, identidade do usuário, número de telefone e nome do agente.
- Capacidade de escolher entre exportação de arquivos compactados ou não.
- Permite configurações de recorrência para envios, considerando filtros de período, frequência e horário.
- Para o canal de SMS, permite a seleção de operadora remetente, agregação de dados e países de destino.

# CAMPANHA

Serviços

Código	Aplicação	Central Atendimento	Nome
associaticketpaigat	APP_GAT	GAT	associaticketpaigat
buscocontratosnucleuserp	APP_GAT	GAT	buscoContratosNucleusERP
buscoincidentecandidatopaigat	APP_GAT	GAT	buscoincidentecandidatopaigat
buscoltemcontratoics	APP_GAT	GAT	bus
buscoitensdecontratonucleuserp	APP_GAT	GAT	bus
buscolinkrg	APP_GAT	GAT	bus
buscopapeisporcontatonucleuser	APP_GAT	GAT	bus
buscopropiedadesporcategoria	APP_GAT	GAT	bus
buscaultimochamadogat	APP_GAT	GAT	bus

Serviços Seleção, Consulta e atualizações via API's

Controle de Versão

```
1 @coding=utf-8
2
3 import time
4
5 from zeep import Client
6
7 from ccx.constants import SERVER_RUN_STATUS
8
9 from ccx.chat.api import CHATServiceRunAPI
10
11 class AssociaTicketPaIGAT(CHATServiceRunAPI):
12     resultCode = '0'
13     result = {}
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
```

ADMINISTRAÇÃO

- CALL CENTER
- GESTÃO DE AGENTES
- GESTÃO DE APLICAÇÕES
- GESTÃO CALL CENTER
- GESTÃO DE CAMPANHA
- Campanha
- Contato da Campanha

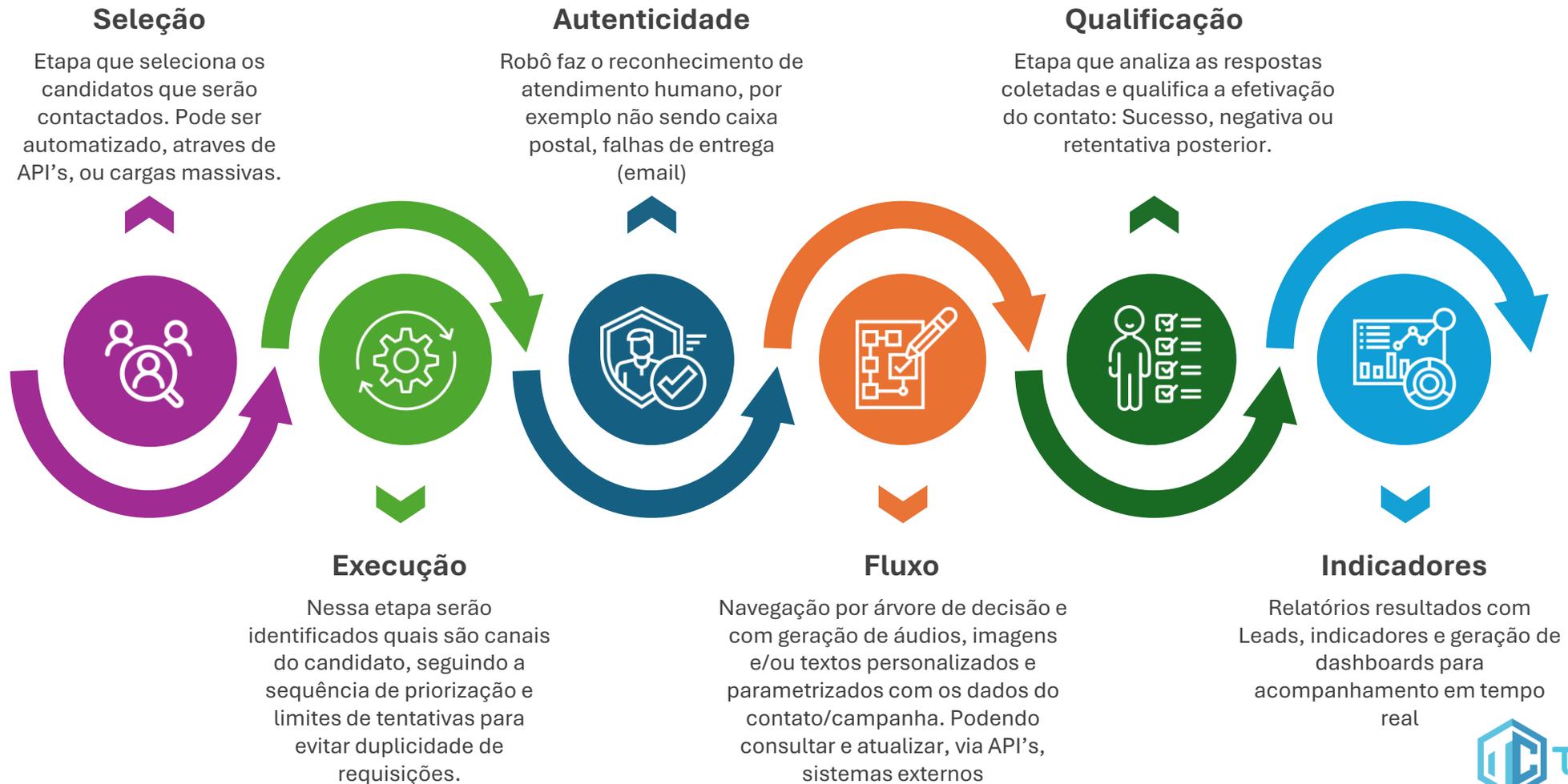
Contato da Campanha

Campanha	Contato	Status	Data de validade
Novembro Azul	Raphael	TENTATIVA DE CONTATO	30/11/2023 23:59:59
Novembro Azul	Henrique	CONCLUÍDO	30/11/2023 23:59:59

Acompanhamento das Campanhas



# CAMPANHA – Etapas



# CAMPANHA – Características



## Fluxo Dinâmico

Cada campanha pode ter scripts para os fluxos individualizados por canal e totalmente dinâmico e parametrizável.



## API's Customizáveis

Em cada etapa da execução da campanha, podemos ter consultas ou atualizações de sistemas externos através do mecanismo de API.



## Envio Email / SMS

Podemos ter um canal para envio de email e/ou SMS. Contendo textos dinâmicos com links + token para continuar o atendimento pelo webchat/chatbot.



## Controle por QR Code

Podemos gerar QR Codes para entrada em campanhas e medição dos indicadores desse canal.



## Seleção Automatizada

A seleção de candidatos para as campanhas podem ser disparadas por eventos externos (Ex. webhooks, email) ou mesmos usar o agendador de tarefas.



## Horário e Priorização

Para cada campanha/canal poderemos definir quais os horários válidos, número de tentativas e prioridade em cada canal, sem gerar duplicade de contatos.



## Qualificações Variáveis

Para cada campanha, poderemos determinar regras para classificação do contato, e seu grau de sucesso e com possíveis retentativas posteriores.



## Workflow Completo

Etapas dinâmicas, mesmo após contato realizado, integradas as APIs para medição de indicadores das etapas da campanha.

# SMS

As possibilidades de uso são inúmeras e podem ser inseridas em toda a jornada do cliente na solução da TABControl. O SMS é ideal para divulgar informações e comunicados importantes, enviar lembretes e links externos, estimular a interação e muito mais.

- Envio de mensagem com sender exclusivo (shortcode);
- Disparos personalizados;
- Disparos em massa para vários destinos;
- Garantia de entrega com confirmação de recebimento;
- Rotas oficiais;
- Segurança de dados;
- API através método HTTP, sobre JSON ou XML, com controle de quantidade de mensagens de acordo com o número de caracteres a serem enviados. Possibilidade de envio em uma única linha com parâmetros na URL. Possível de ser chamado por diferentes linguagens como Python, Java, Javascript, PHP, JSON, XML etc.



# RCS: A NOVA EXPERIÊNCIA DE MENSAGENS INTERATIVAS

RCS, ou Rich Communication Services, é um protocolo de comunicação que visa melhorar a funcionalidade do SMS tradicional com recursos mais avançados, semelhantes aos oferecidos por aplicativos de mensagens modernas como WhatsApp e Facebook Messenger.

Maior capacidade de processamento e envio de mensagens (com chancela do google).

## RCS: a nova experiência de mensagens interativas

Envie uma comunicação mais leve, atrativa e eficiente com recursos multimídia e automação.



## Panorama Geral

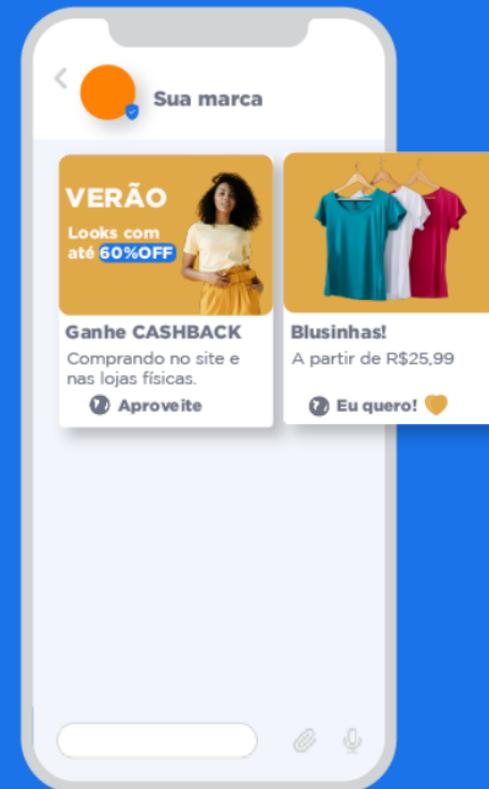
74%

mais chances do cliente se envolver com a marca por meio do RCS.

35X

mais chances de que a mensagem seja lida via RCS do que por e-mail.

\*pesquisa realizada pela Avochato, empresa norte-americana



# RCS



**Entrega garantida em mais de 99% dos aparelhos aptos**

## Celulares ativos

**203,9 milhões**

49,4% Pré-pago  
50,6% Pós-pago



## Sistema android

85% dos celulares

**173,3 milhões**



## Cobertura RCS

RCS Configurado

**45% dos celulares ativos**



## Explore todas as possibilidades e personalize a sua mensagem estimular a interação



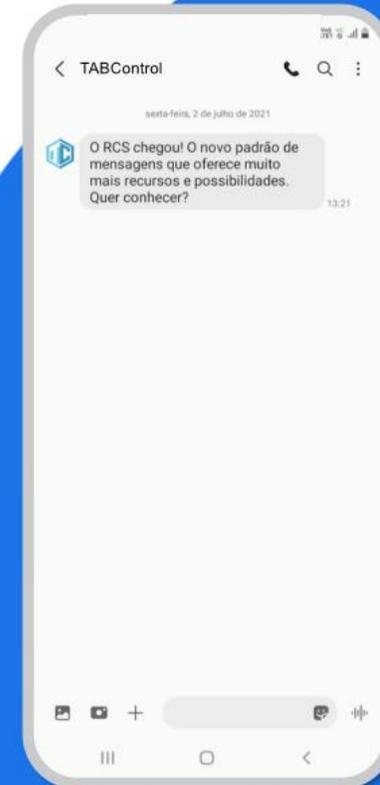
**Recursos multimídia:** fotos, vídeos, GIFs, carrossel de imagens e localização.



Envie mensagens com **caracteres especiais** e sem limite de palavras.



Inteligência de chat com **botões interativos** que oferecem autonomia ao usuário e facilita o diálogo.



Clique no celular para assistir





A utilização do RCS engrandece a experiência do usuário, pois oferece maior flexibilidade de interação e interface amigável. Os recursos multimídia agregam valor em comparação a um texto simples e isso enriquece a comunicação, tornando mais atrativa para criação de jornadas completas em um único lugar. As possibilidades de uso são inúmeras e podem ser inseridas em toda a jornada do cliente na solução da TABControl, homologado e com conexão nativa com todas as operadoras do Brasil.

**Textos:** Mensagem de textos com limite de 1000 caracteres. TXT, TeXT, US-ASCII - UTF-8, US-ASCII (não UTF-16), vCard (limitado aos aparelhos que suportam essa função).

**Arquivos:** PDF, JPG, JPEG, PNG, GIF, H263, M4V, MP3, WAV, MIDI, MP4, MPEG-4, MPEG, MPG, WEBM, Médio.

**Rich Card:** Permite o envio de título, texto (até 2000 caracteres), imagens, vídeos, botões, sugestões para respostas e ações sugeridas (opcional).

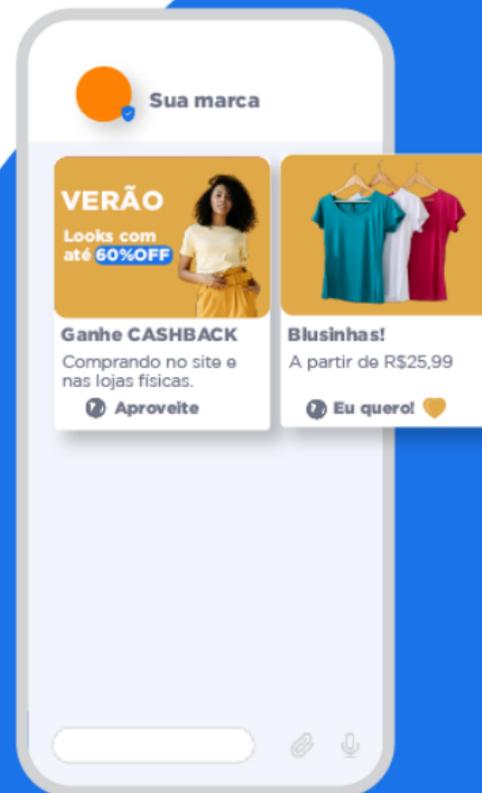
**Carrossel:** Permite o envio de vários Rich Cards em uma mensagem - exibindo mídia horizontal na parte superior do Rich Card.

**API:** Através método HTTPs. Possibilita envio de mensagens de saída, recebimento de mensagens de entrada, e relatórios de status de mensagens. Possível de ser chamado por diferentes linguagens como Python, Java, Javascript, PHP, etc.

# RCS – RCS Single

## RCS Single

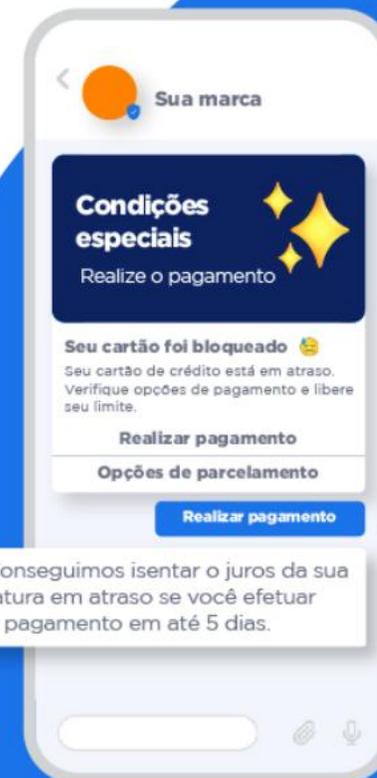
Para quem quer utilizar os recursos do RCS como banner com link ou botões, a versão “single” é o modo de fazer disparos únicos de forma multimídia (fotos, vídeos, gif, banners, botões interativos, localização).



# RCS – RCS Conversacional

## RCS Conversacional

Utilize como um canal de atendimento e interação para jornadas completas. Ofereça a experiência de chatbot com fluxos de conversação e botões de respostas rápidas. Integre outros produtos Google como Calendar, Maps, etc.



# Email

## Serviço de Envio de Mensagens Via E-mail:

- Permite configurar diversos domínios, usando prefixos de forma aberta.
- Envio gradual de e-mails para criar uma reputação positiva com os provedores de e-mail. O objetivo é evitar que os e-mails sejam enviados para a pasta de spam e que a conta de e-mail seja bloqueada (processo de aquecimento).
- Utilização de protocolo SMTP seguro
- Higienização de base (lista) de e-mails: remoção de e-mails indesejados ou inválidos.
- API para disparo de e-mail e rastreamento, via HTTP, RESTful e/ou SMTP
- Interface de usuário intuitiva, responsiva e customizável (modelo landing page).
  - Crie modelos de e-mail rico, usando drag-and-drop
  - Pré-visualização de e-mails de forma responsiva, simulando a exibição em diversos dispositivos, como celulares, tablet, computadores, tvs, etc.
  - Inserção de textos, imagens, vídeo, fontes, HTML, URLs, botões, link para social mídia
  - Criação de áreas de rodapés, cabeçalhos, opção para cancelamento de lista e recomendações de serviços.
  - Dinamismo no conteúdo do e-mail podendo criar um fluxo eficiente, impactante e engajador entre o remetente e o destinatário, maximizando as interações e resultados desejados (características cinéticas)
  - Permite envio de e-mails de teste
  - Visualização de estatísticas, monitoramento e análise de problemas de entrega.

# CUSTOMIZAÇÃO

A empresa **TABControl** é a desenvolvedora única, completa e detentora de todo o código fonte da plataforma **TCCX OmniChannel**, sem depender de nenhum outro fornecedor ou fabricante, sendo uma plataforma customizável para atender as demandas de cada tipo de negócio.

Acreditamos que nenhum sistema esteja completo para atender todas as demandas, então sempre prezamos em deixar nossas soluções aptas a aceitar customizações em yyum menor tempo/esforço possível.

Além disso, nosso módulo de Serviços de Interações com API's, possibilita total flexibilidade para comunicações entre diversos sistemas externos, sem necessidade de compilações e geração de novas versões. Sendo administrada totalmente dentro da interface WEB da solução.

# ISV - WhatsApp

Facebook <noreply@developers.facebook.com> ☀️ 😊 ↩️ Reply ↩️ Reply all ➡️ Forward 📄 📧 ⋮

To: 🟢 Antonio Taranto Wed 11/20/2024 09:01



---

**Resultado da verificação de acesso: verificada**

A empresa Tabcontrol Tecnologia Ltda foi verificada como Provedora de Tecnologia. Nenhuma outra ação é necessária. Agradecemos o seu apoio para manter um ecossistema de desenvolvedores próspero.

**Aplicativos afetados**

	TABControl	Última atualização: 20 nov, 2024
	TABControl - Operações	Última atualização: 19 nov, 2024

[Ir para a verificação](#)

---

Este ainda é o melhor lugar para entrar em contato com você? Acesse suas [Configurações do desenvolvedor](#) se desejar atualizar seu endereço de email ou cancelar o recebimento. Você também pode gerenciar sua função em um app na seção Funções do Painel de Apps.

Esta é uma mensagem automática. Não responda. Você está recebendo este email porque optou por receber atualizações do desenvolvedor do Facebook.

Copyright © 2024 Meta. Meta Platforms, Inc., 1601 Willow Rd. Menlo Park, CA 94025 ou onde os produtos da Meta são oferecidos a você por Meta Platforms Ireland Limited, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlanda

# ISV - WhatsApp

### Informações do portfólio empresarial

[Excluir empresa permanentemente](#)

---

 **Tabcontrol Tecnologia Ltda**  
Identificação do portfólio empresarial: 152553342810070  
Página principal: TABControl [Editar](#)

---

**Detalhes da empresa** [Editar](#)

**Razão social da empresa**  
TABControl Tecnologia LTDA

**Endereço**  
Av. Getúlio Vargas, 1300  
Sala 1907  
Belo Horizonte, Minas Gerais 30112021  
Brasil

**Telefone comercial**  
+553130104142

**Site**  
<http://www.tabcontrol.com.br/>

**CNPJ**  
33865862000136

---

**Status de verificação da empresa**  
● **Verificado**  
15 de nov de 2019 [Ver detalhes](#)

---

**Access verification status**  
Verify that your business is a Tech Provider. This is an additional step that is required to get access to the Meta business assets and information of other businesses. We review submissions and follow up within 5 days.  
Saiba mais sobre a verificação do acesso

● **Verificado**  
Sua empresa foi verificada como Provedor de Tecnologia. [Ver detalhes](#)

---

**Histórico da empresa** [Exportar](#)

**Ações de gerenciamento executadas pelas pessoas neste portfólio empresarial**  
Última atualização feita por Antonio Taranto em 18 de nov de 2024.

---

**Limite de criação de contas de anúncios**  
1

---

**Ponto comercial principal** [Editar](#)  
Nenhum ponto comercial principal

---

**Opções da empresa**

**Autenticação de dois fatores**  
Exigir um código de login para acessar este portfólio empresarial em navegadores desconhecidos.  
1 de 4 pessoas precisam ativar a autenticação de dois fatores para acessar este portfólio. [Somente administradores](#)

**Páginas e notificações**  
Quando esta configuração está ativada, as pessoas neste portfólio empresarial podem ver notificações sobre as Páginas dele no Facebook, bem como em ferramentas corporativas, como o Meta Business Suite. Se esta configuração estiver desativada, elas só poderão ver essas notificações nas ferramentas corporativas.

---

**Minhas informações** [Sair de Tabcontrol Tecnologia Ltda](#)

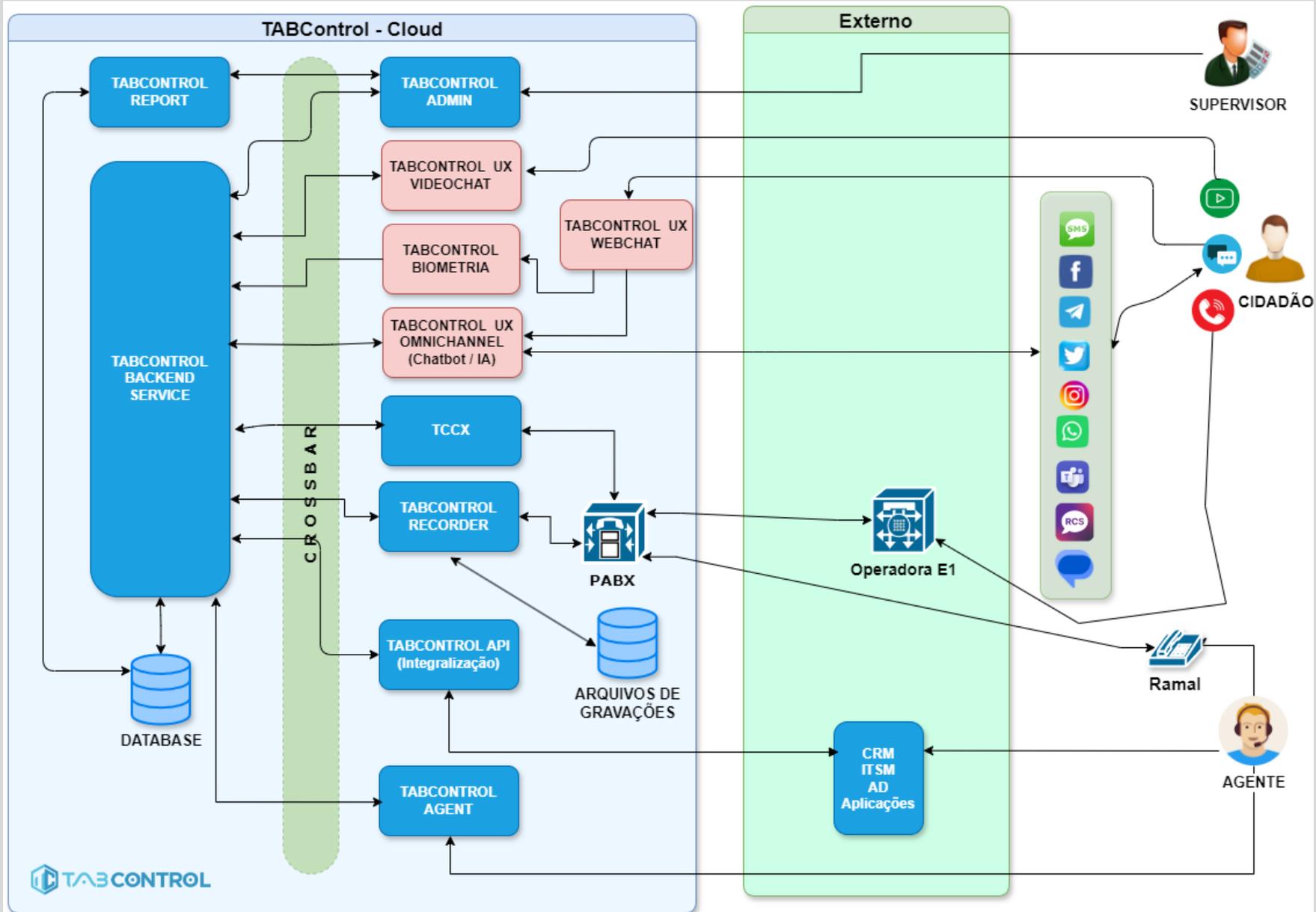
**Nome**  
Antonio Taranto [Editar](#)

**Email**  
antonio.taranto@tabcontrol.com.br

**Notificações da empresa no Facebook**  
Quando esta configuração está ativada, você pode ver notificações sobre as Páginas neste portfólio empresarial, no Facebook, bem como em ferramentas corporativas, como o Meta Business Suite. Se esta configuração estiver desativada, você só poderá ver essas notificações nas ferramentas corporativas.

**Segurança**  
A autenticação de dois fatores é necessária.   
Controle como seu código de login é enviado para você

# Desenho da Solução



# Desenho da Solução

