



A SOLUÇÃO COMPLETA DE ATENDIMENTO PARA EMPRESAS

Sempre Pensando no Futuro do Atendimento





BEM-VINDO AO FUTURO DO ATENDIMENTO



No cenário atual, a adaptação e a inovação são essenciais para se manter competitivo. O futuro do atendimento ao cliente está sendo moldado por tecnologias avançadas e dados precisos.

Estudos mostram que **87%** dos clientes esperam um atendimento consistente em todos os canais e que empresas que priorizam a experiência do cliente veem um impacto positivo de até **73%** nas receitas.

FONTE: blog.hubspot.com/service/customer-service-stats

**ATENDIMENTO
MULTICANAIS**
escalabilidade



**ROTEAMENTO
INTELIGENTE**



**ATENDIMENTO
EM NUVEM**



**INTEGRAÇÕES
COM NEGÓCIO**



**ANÁLISE E
RELATÓRIOS**

NOSSA PLATAFORMA

O TabControl oferece uma plataforma robusta e escalável, integrando múltiplos canais de comunicação para proporcionar um atendimento eficiente e eficaz. Todos os produtos são próprios da TabControl.

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

MÍDIAS SOCIAIS E CHATBOT



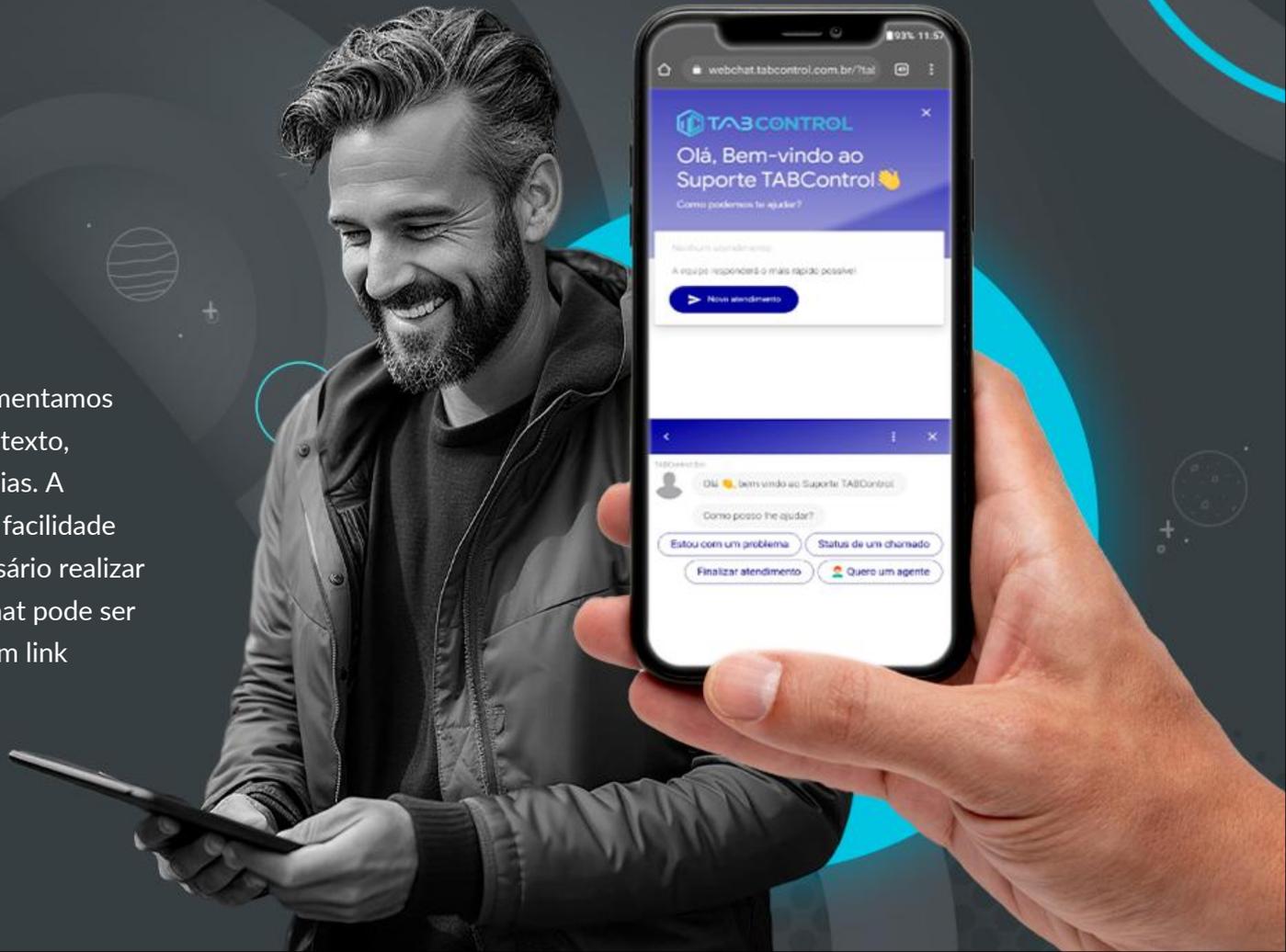
O chatbot é um software de comunicação automatizado que permite às empresas atenderem os clientes 24 horas por dia. Utilizando inteligência artificial e um catálogo de informações, o uso de chatbots em redes sociais apresenta vantagens como:

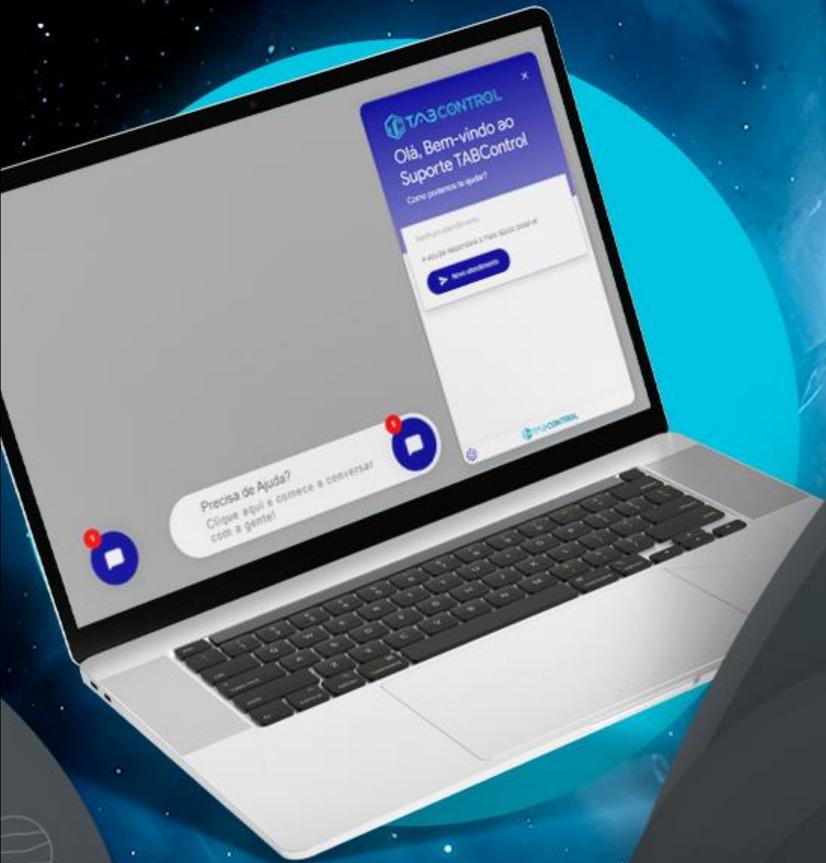
- Melhor experiência de atendimento e suporte;
- Maior alcance da marca aos seus clientes;
- Disponibilidade além do horário comercial;
- Atendimento escalável.



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.





WEBCHAT 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.



BOT INTELIGENTE



LINGUAGEM NATURAL

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



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.



DETECÇÃO DE INTENÇÃO

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



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.

VERIFICAÇÃO BIOMÉTRICA



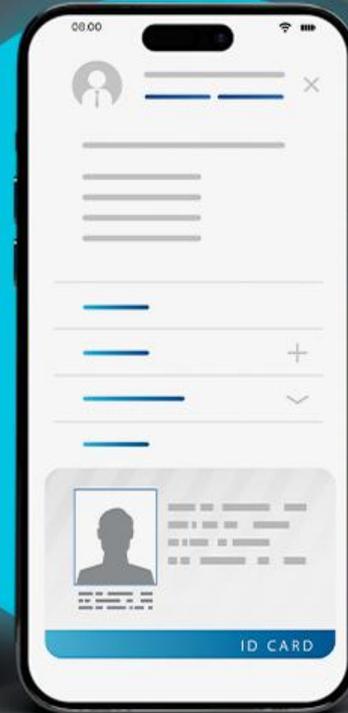
PONTOS PRINCIPAIS:

- Nível de segurança elevado;
- Detecção de vivacidade e correspondência facial
- Verificação de identidade eficaz
- OCR de textos para verificação e captura de dados completos do documento

Scan Documento



OCR DE TEXTOS
Verificação e captura de todos os dados do documento

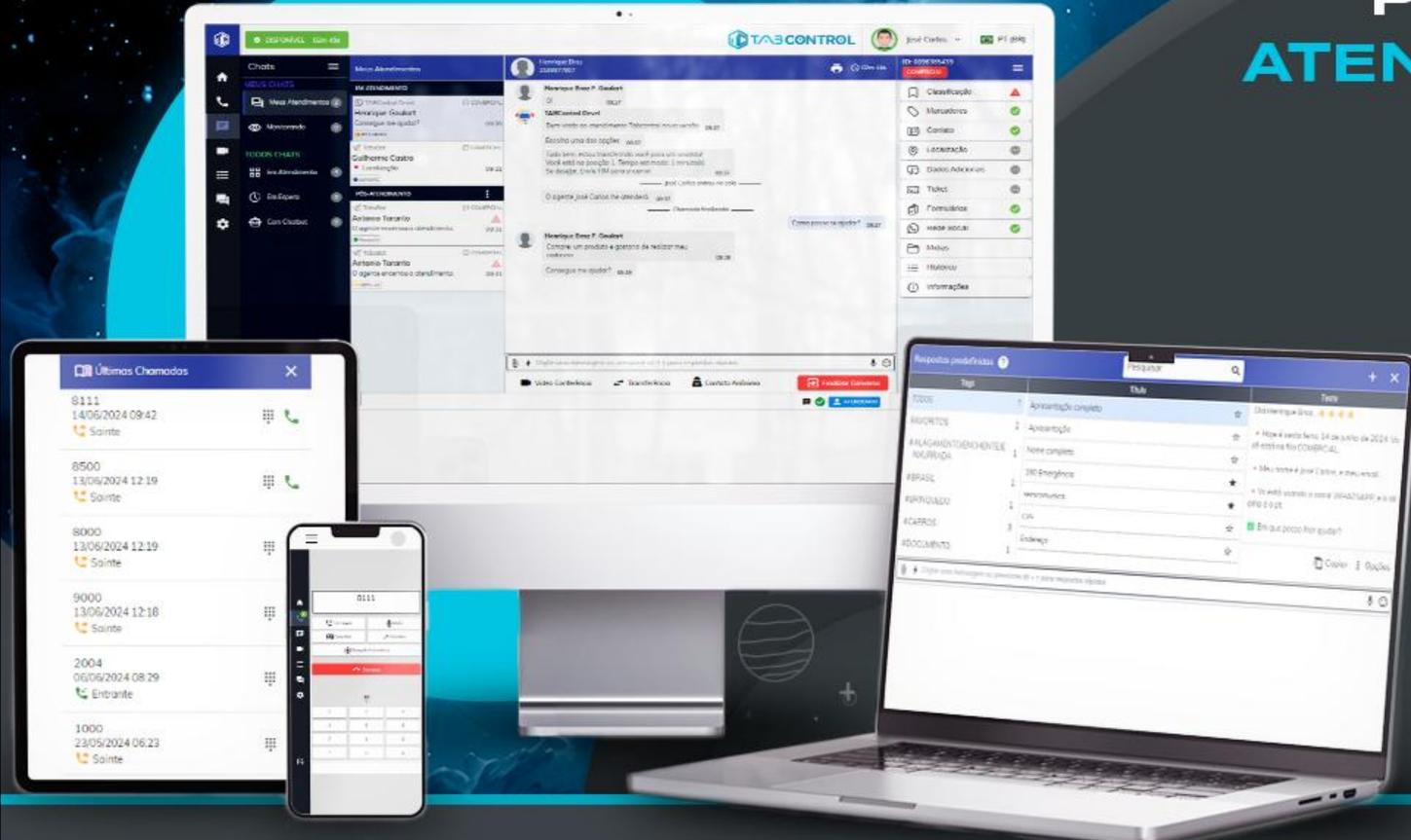


SELFIE
Comparação de 3 posições e validação pelo DOC ou DB



PORTAL DE ATENDIMENTO

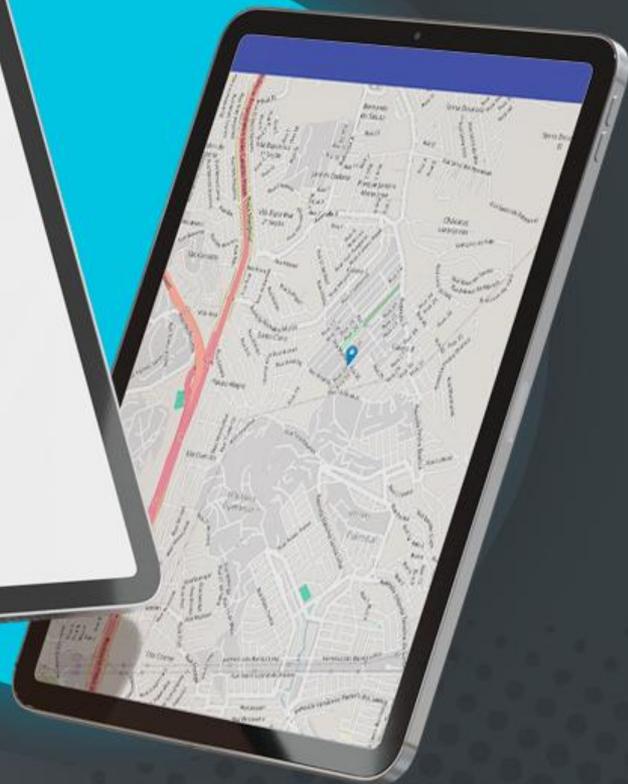
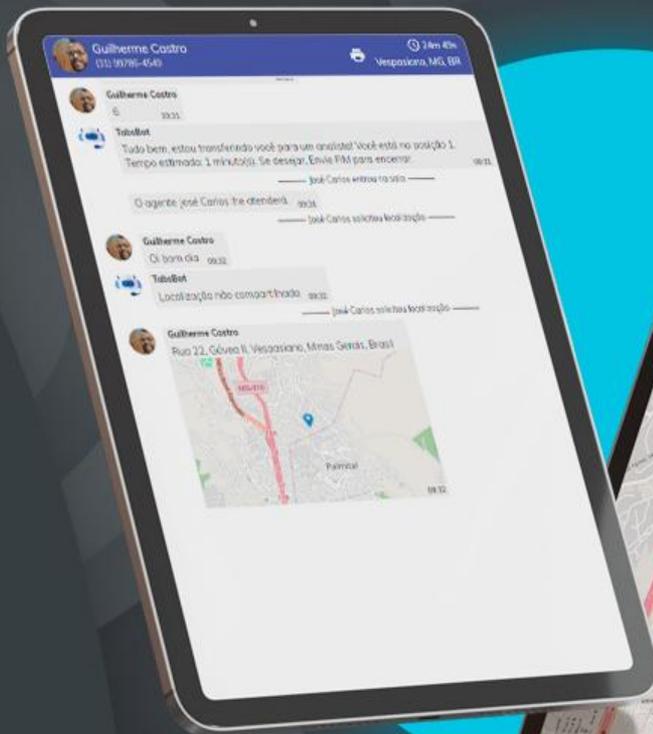
Projetado para proporcionar uma interação dinâmica e intuitiva, nosso Portal Web oferece ferramentas poderosas que, unidas, formam o melhor ambiente para que os agentes possam realizar a tratativa dos chamados em diversos canais de comunicação.

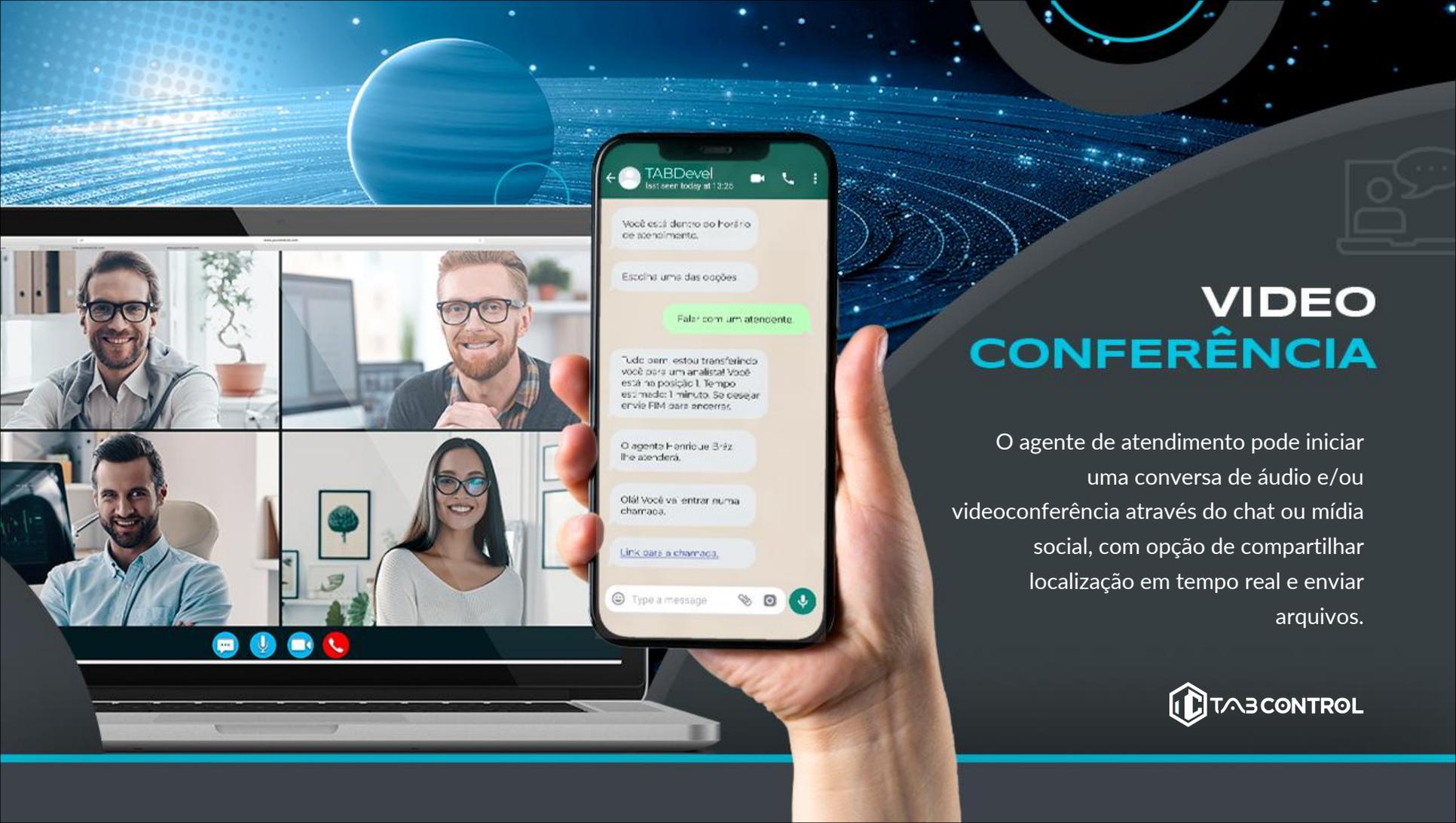


GEO LOCALIZAÇÃO

Localização em tempo real com
identificação do endereço.

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





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.



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.

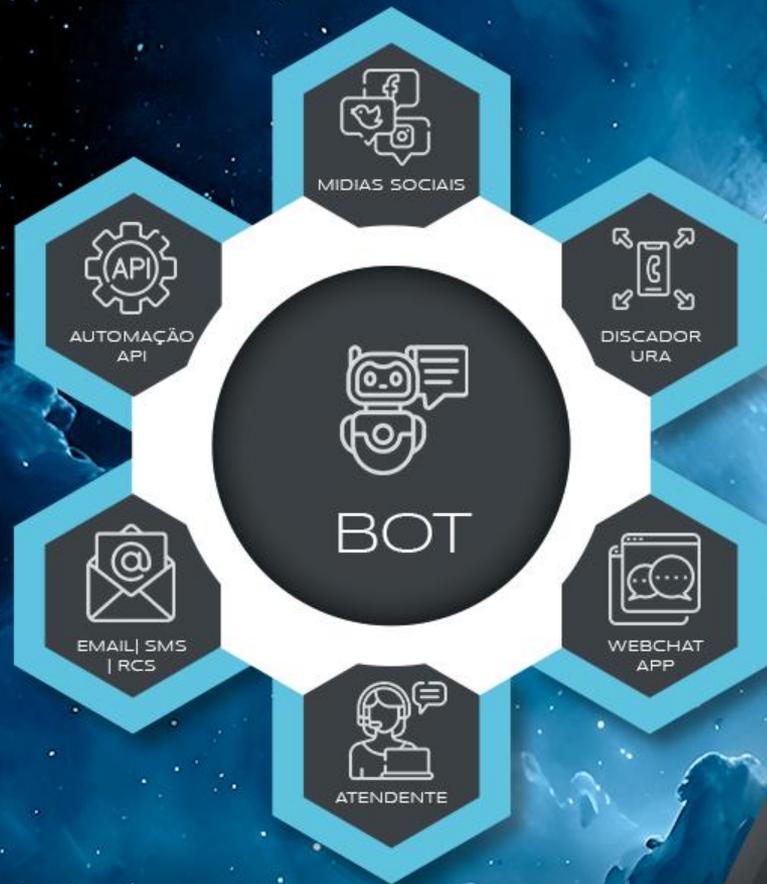
Canal	Agente	Logotipo	Nome	Id.	Data	Tempo/Media	Gráfico Status
001	[Avatar]	00042023 07:08:34	[Avatar]	00042023 13:12:41	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 11:37:35	[Avatar]	00042023 16:11:55	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 07:28:13	[Avatar]	00042023 14:30:35	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 00:07:29	[Avatar]	00042023 14:02:14	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 08:38:15	[Avatar]	00042023 14:48:15	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 08:08:31	[Avatar]	00042023 15:52:43	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 11:07:44	[Avatar]	00042023 16:09:14	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 09:00:20	[Avatar]	00042023 14:13:27	03:12:34	[Gráfico]	
001	[Avatar]	00042023 09:37:20	[Avatar]	00042023 17:13:17	03:12:34	[Gráfico]	

Aplicação	Id. Chamado	Data Hora	Status	Sistema	Fila
[Avatar]	00042023 05:22:21	00:00:00	[Status]	00220000	
[Avatar]	00042023 15:11:30	00:00:00	[Status]	00100000000	
[Avatar]	00042023 20:21:49	00:00:00	[Status]	00040000000	
[Avatar]	00042023 15:00:26	00:00:00	[Status]	00040000000	[Operação]
[Avatar]	00042023 14:54:58	00:00:00	[Status]	00040000000	[Operação]
[Avatar]	00042023 14:51:38	00:00:00	[Status]	00040000000	
[Avatar]	00042023 14:40:25	00:00:00	[Status]	00040000000	
[Avatar]	00042023 14:17:08	00:00:00	[Status]	00040000000	[Operação]
[Avatar]	00042023 14:47:14	00:00:00	[Status]	00040000000	[Operação]
[Avatar]	00042023 13:48:36	00:00:00	[Status]	00040000000	[Operação]
[Avatar]	00042023 14:46:33	00:00:00	[Status]	00040000000	[Operação]

MONITORAMENTO EM TEMPO REAL

O monitoramento em tempo real permite uma visão instantânea de métricas e indicadores-chave, como volume de chamadas, tempo de espera, tempo médio de atendimento e taxa de abandono.





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.



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).

CLIENTES



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



GOVERNO DIFERENTE. ESTADO EFICIENTE.

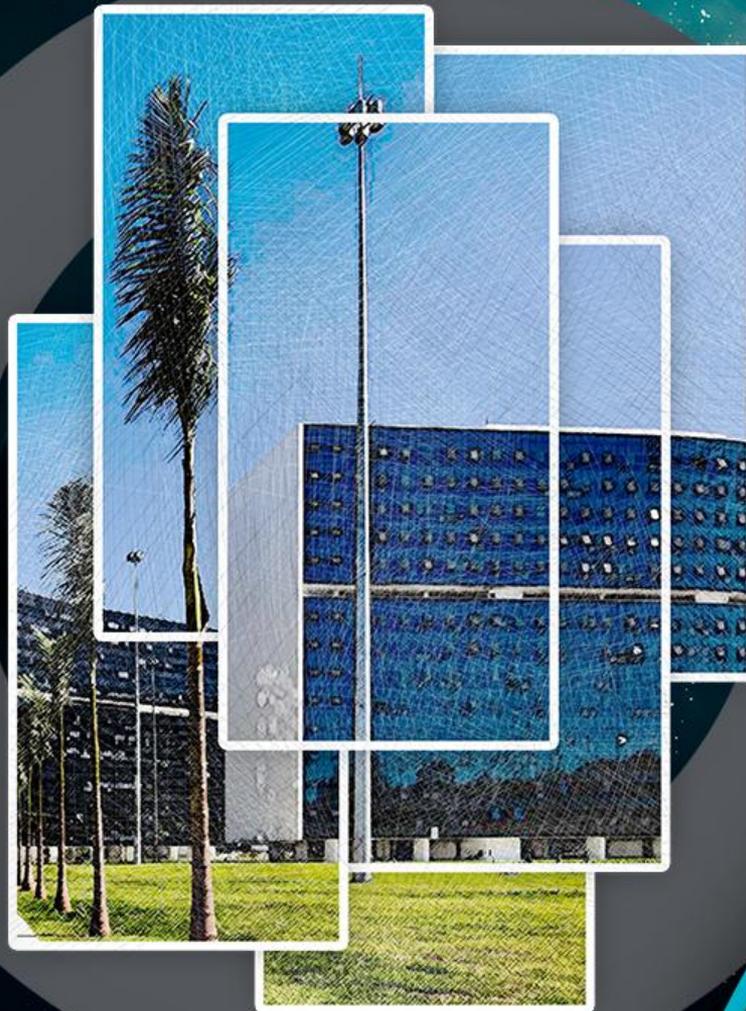


CLIENTES E CASES DE SUCESSO

Alguns de nossos principais clientes e cases de sucesso incluem:

- **CAMG (CIDADE ADMINISTRATIVA DE MINAS GERAIS):**

Atendimento a 5 milhões de pessoas, com 150 posições de atendimento e 500 agentes.





CLIENTES E CASES DE SUCESSO

Alguns de nossos principais clientes e cases de sucesso incluem:

- **LIGHT (RIO DE JANEIRO):**

Atendimento a 11 milhões de clientes, com 50 posições de atendimento e 100 agentes.

LIGHT: RESULTADOS DO PROJETO TABCONTROL

2020 - 2022

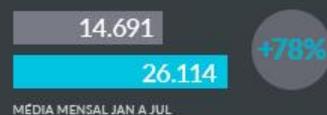
REDUÇÃO EQUIPE



REDUÇÃO CANCELAMENTO



AUMENTO ATENDIMENTO



Redução de OPEX*

Aumento eficiência operacional com fim dos gargalos

Evitar contratação para atender aumento da demanda

*Redução de mão de obra, redução do custo de ligação, redução de HH de treinamentos e capacitação, redução do número de By Pass.

306 mil
atendimentos por ano

198 mil
auto atendimentos



CONTATO

Para mais informações, visite nosso site ou entre em contato conosco.

Av. Getúlio Vargas, 1300 - Sala 1907
Funcionários, Belo Horizonte/MG
CEP: 30112-024

<https://www.tabcontrol.com.br>

