

S M R

```
01
               Sobre Nós
02
                Soluções
03
               Plataforma
04
                 Cases
```



Sobre Nós

Oferecemos soluções de excelência voltadas para o atendimento ao cliente.

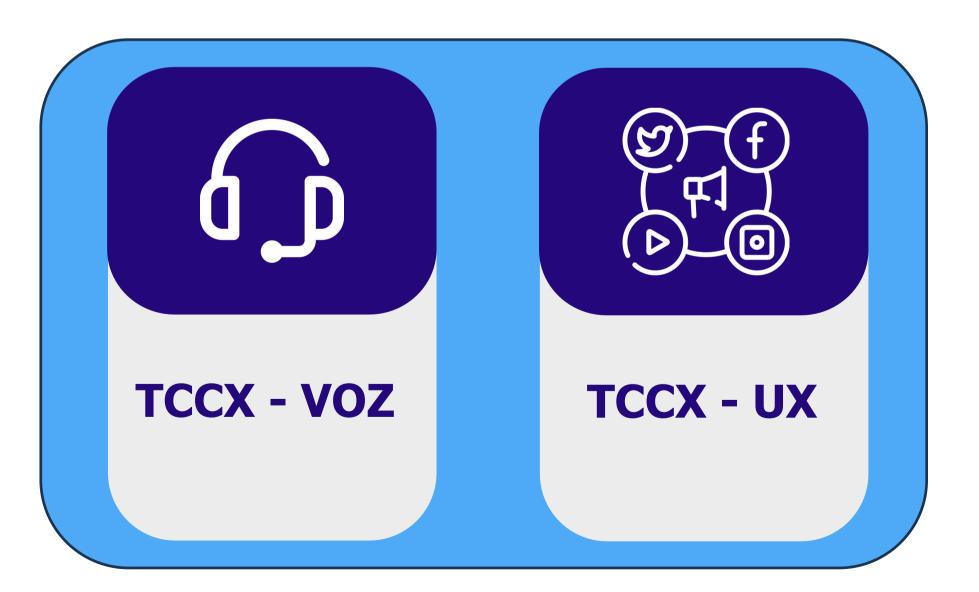
Nosso foco é entregar uma experiência única, unindo a performance

com uma abordagem Omnichannel



Soluções

OMNICHANNEL



OUTRAS SOLUÇÕES

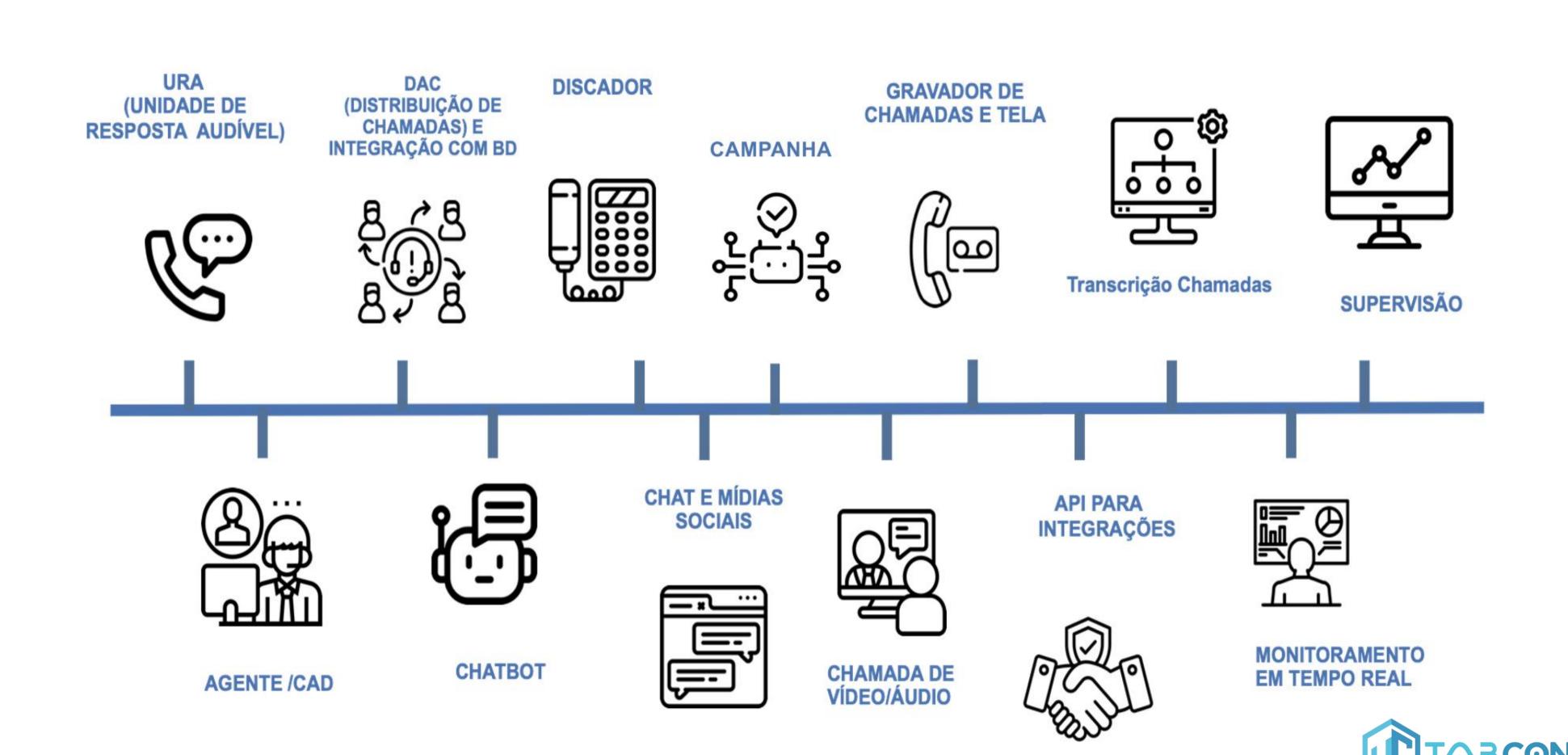




PLATAFORMA

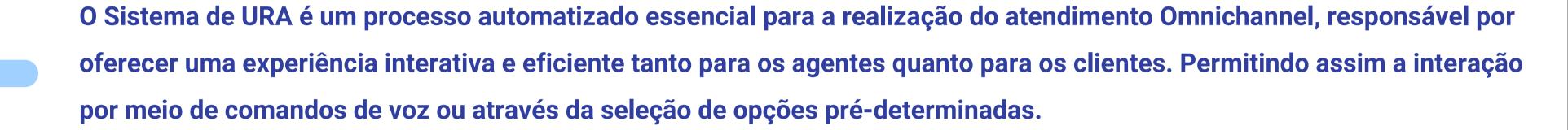


MÓDULOS – TCCX UX Omnichannel





URA – Unidade de Resposta Audível



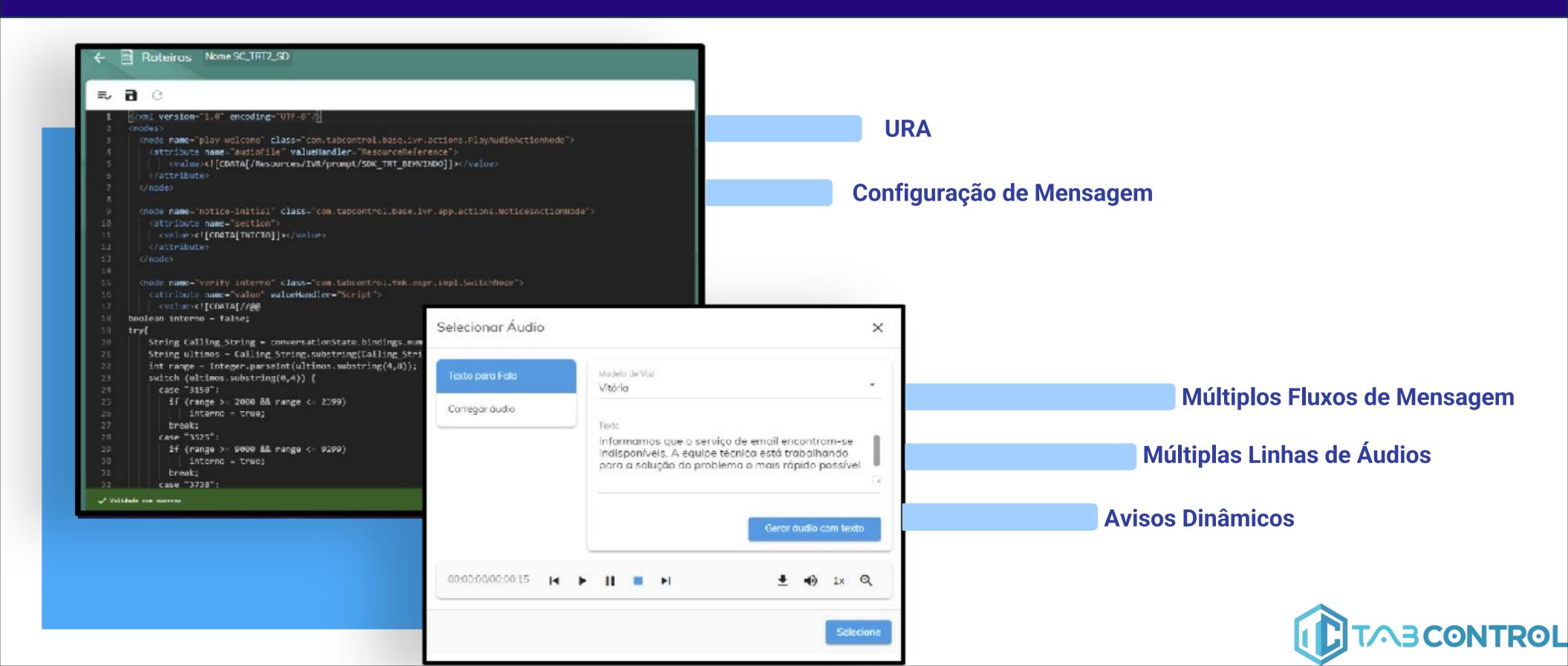
Nosso Sistema de URA foi projetado para ser extremamente intuitivo, possuindo menus de fácil compreensão, garantindo uma experiência única aos clientes.

Através da URA, os clientes podem obter informações com extrema precisão, com 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.

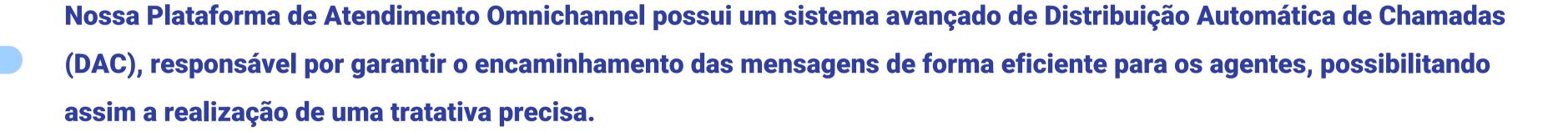


URA – Unidade de Resposta Audível





DAC - Distribuição de Chamadas

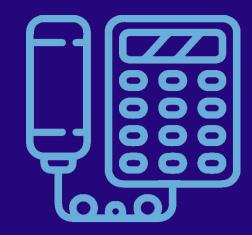


Nosso Sistema DAC utiliza diversos critérios de distribuição de chamadas como: disponibilidade do agente, habilidade do agente e prioridade da chamada. Possibilitando assim rotear as chamadas de forma mais eficiente e inteligente.

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.





DISCADOR



Possuindo recursos avançados como: discagem preditiva, discagem progressiva e discagem por meio de pré-visualização.

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.





Gravador de Chamadas



O gravador de chamadas assegura a captura de áudio em extrema qualidade de todas as chamadas recebidas e realizadas pelos agentes.

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.

Possui um Sistema que realiza a autentificação do agente por meio de reconhecimento facial.





Gravador de Telas



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.

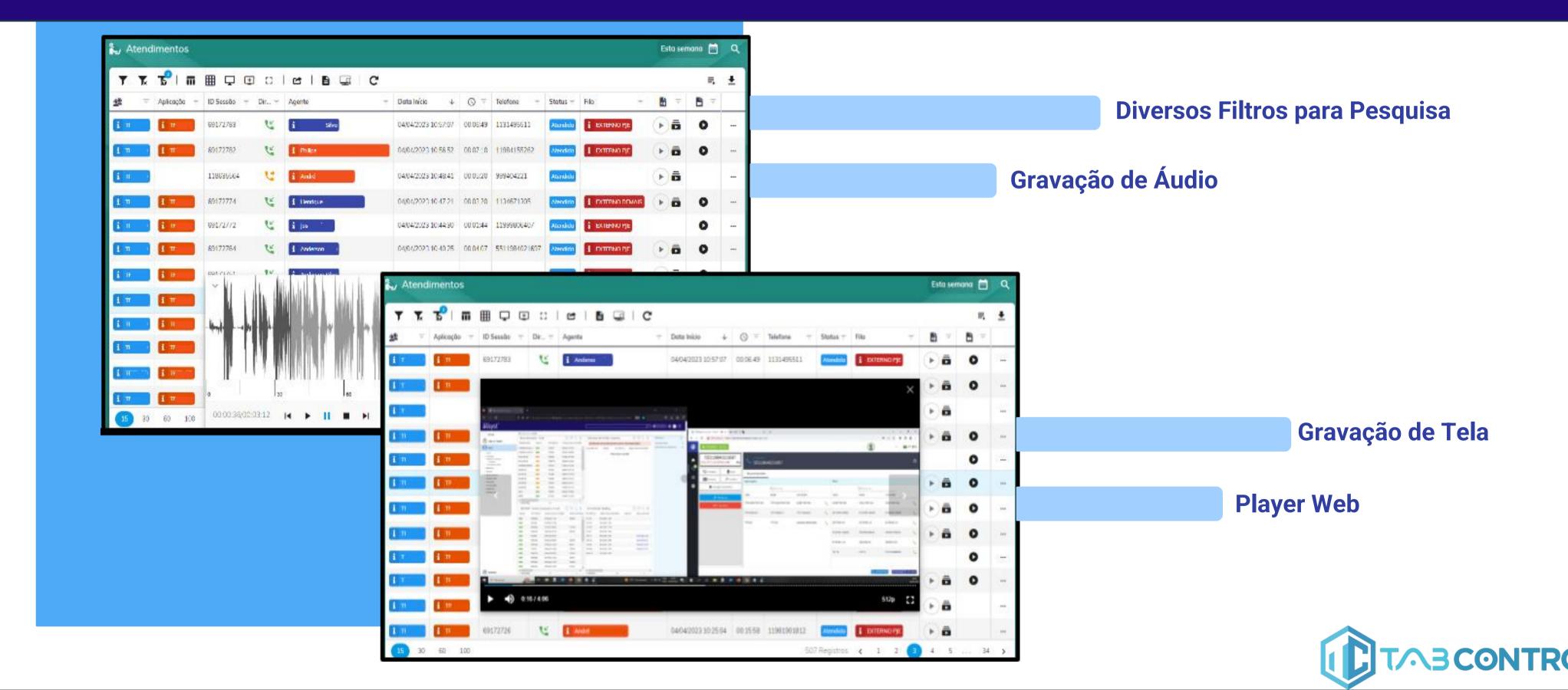
A implementação do sistema de gravação de tela e de chamadas permite manter um controle de qualidade da equipe destinada ao atendimento e tratativa de chamadas.

Garantindo assim a conformidade com as políticas e regulamentos.





TCCX - Gravador





Transcrição das Gravações

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.





Supervisão

Nosso Sistema 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.

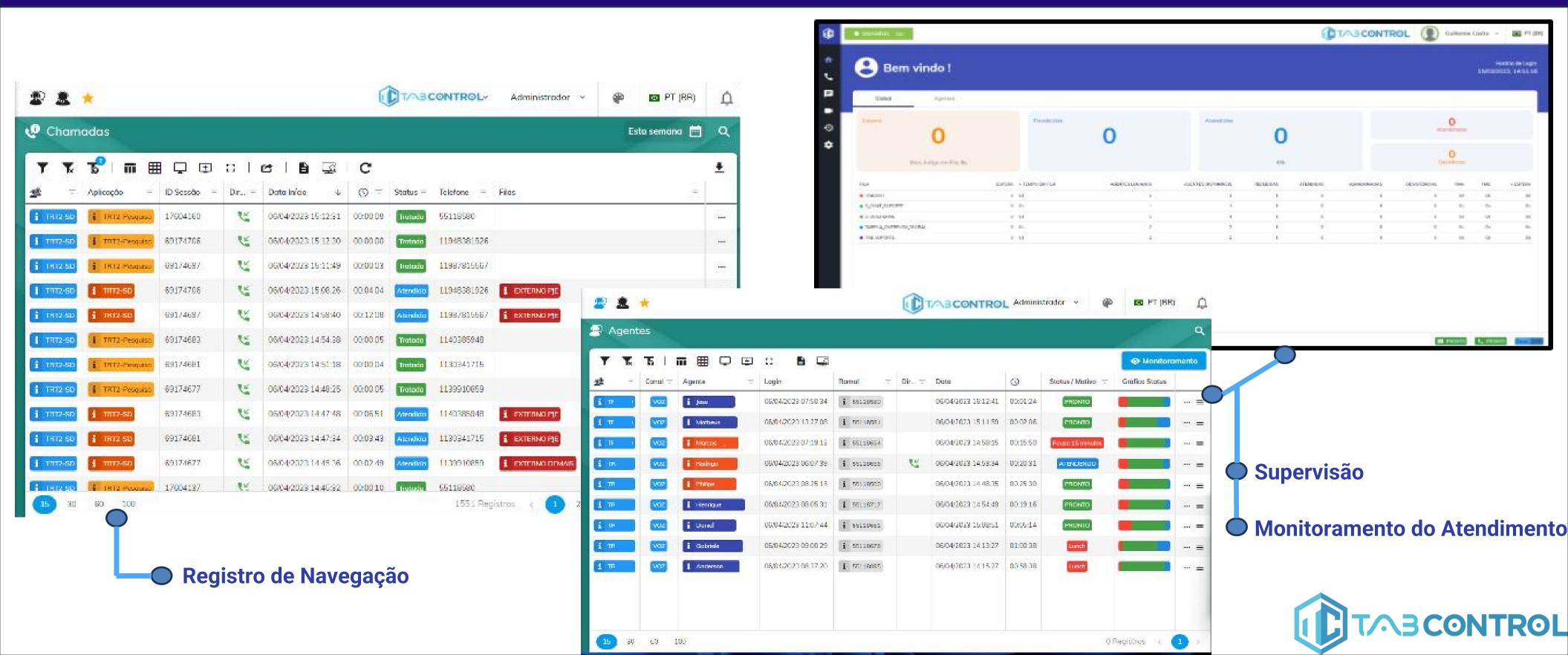
Para tornar essa supervisão mais prática, os supervisores possuem acesso completo a dashboards totalmente personalizados. Esses dashboards são responsáveis pela exibição de informações relevantes como: volume de chamadas, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, qualidade do atendimento e também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





Supervisão





Agente Atendimento - CAD

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

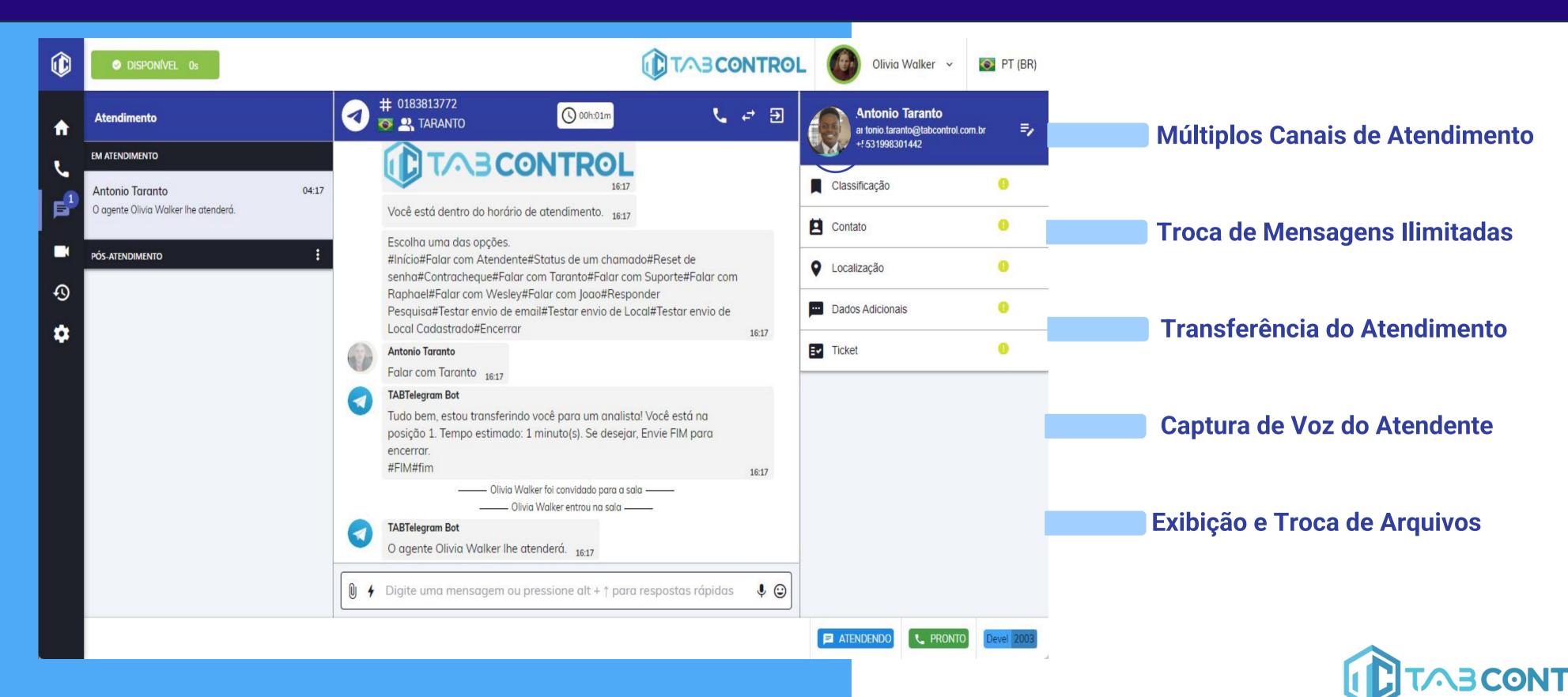
Como nosso módulo de Atendente Omnichannel, os agentes possuem diversas funcionalidades ao seu dispor, tais como: realizar chamadas de voz, responder mensagens de texto, interagir com clientes por meio de chatbots e até mesmo realizar videoconferências, tudo em uma única plataforma integrada.

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 mídias sociais.

Em resumo, nosso modulo de Atendente Omnichannel disponibiliza todas as ferramentas e recursos necessários para que os agentes realizem um atendimento de qualidade, mantendo a constância e a eficiência em todos os canais de comunicação.



Agente Atendimento - CAD





Chatbot - Mídias Sociais



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.

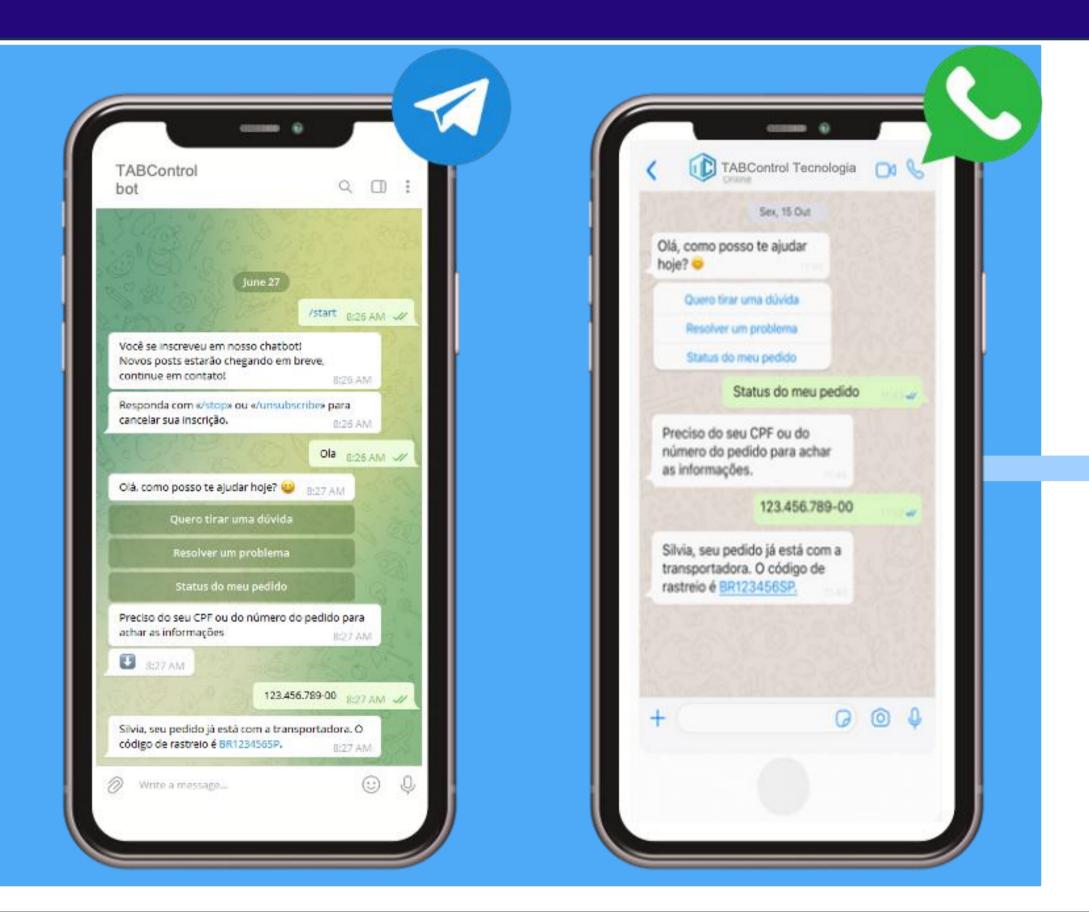
Nossa tecnologia se destaca pela interpretação cognitiva, pelo processamento da linguagem natural e pelo Machine Learning. Nossa plataforma é robusta e permite que você personalize seu bot para que ele se transforme em seu grande aliado

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





Chatbot - Mídias Sociais



Mídias Sociais com CHATBOT





Chat – Atendimento Humano

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: respostas pré-definidas, sugestões inteligentes e acesso a bases de conhecimento para agilizar e padronizar a qualidade do atendimento.

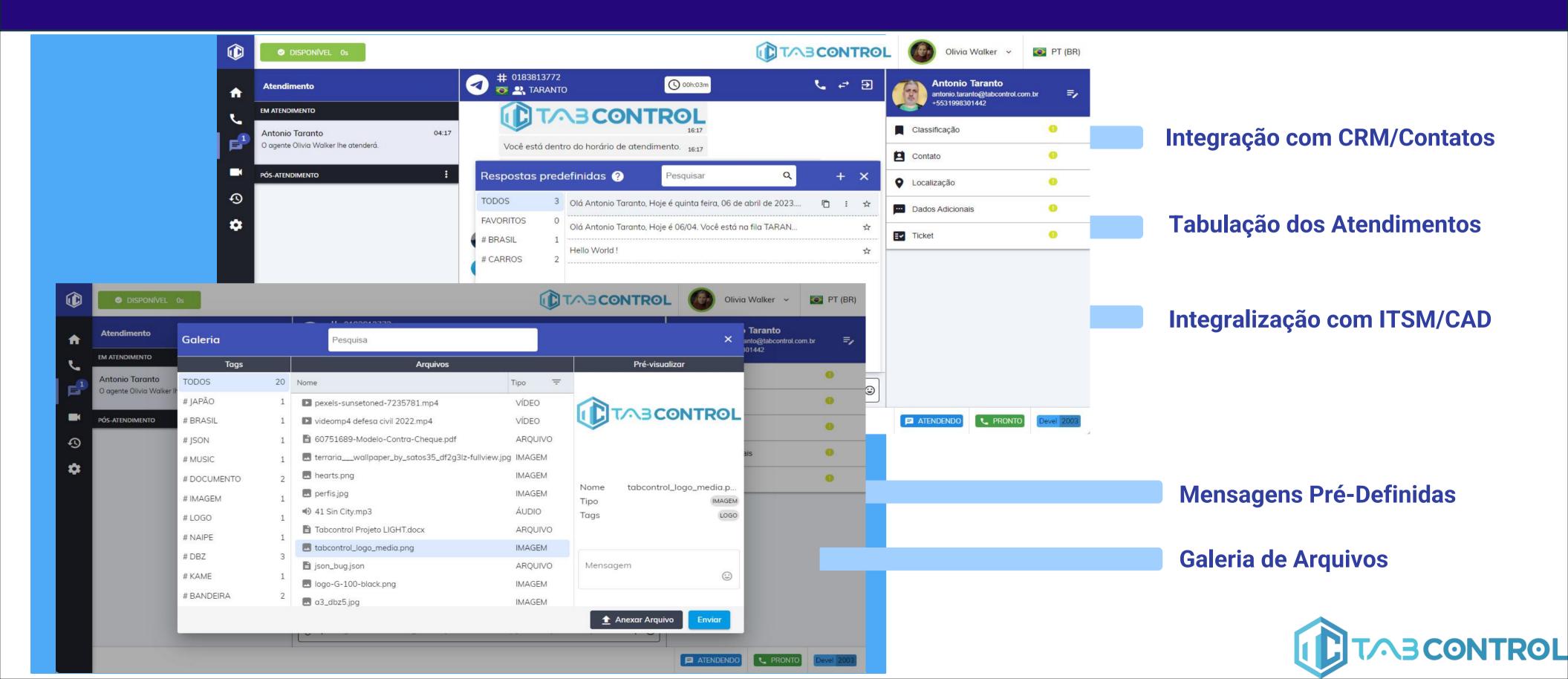
Nosso módulo também oferece recursos avançados tais como: a possibilidade de solicitar o compartilhamento de localização em tempo em real, inicializar uma chamada voz ou vídeo, enviar arquivos e compartilhar links.

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.



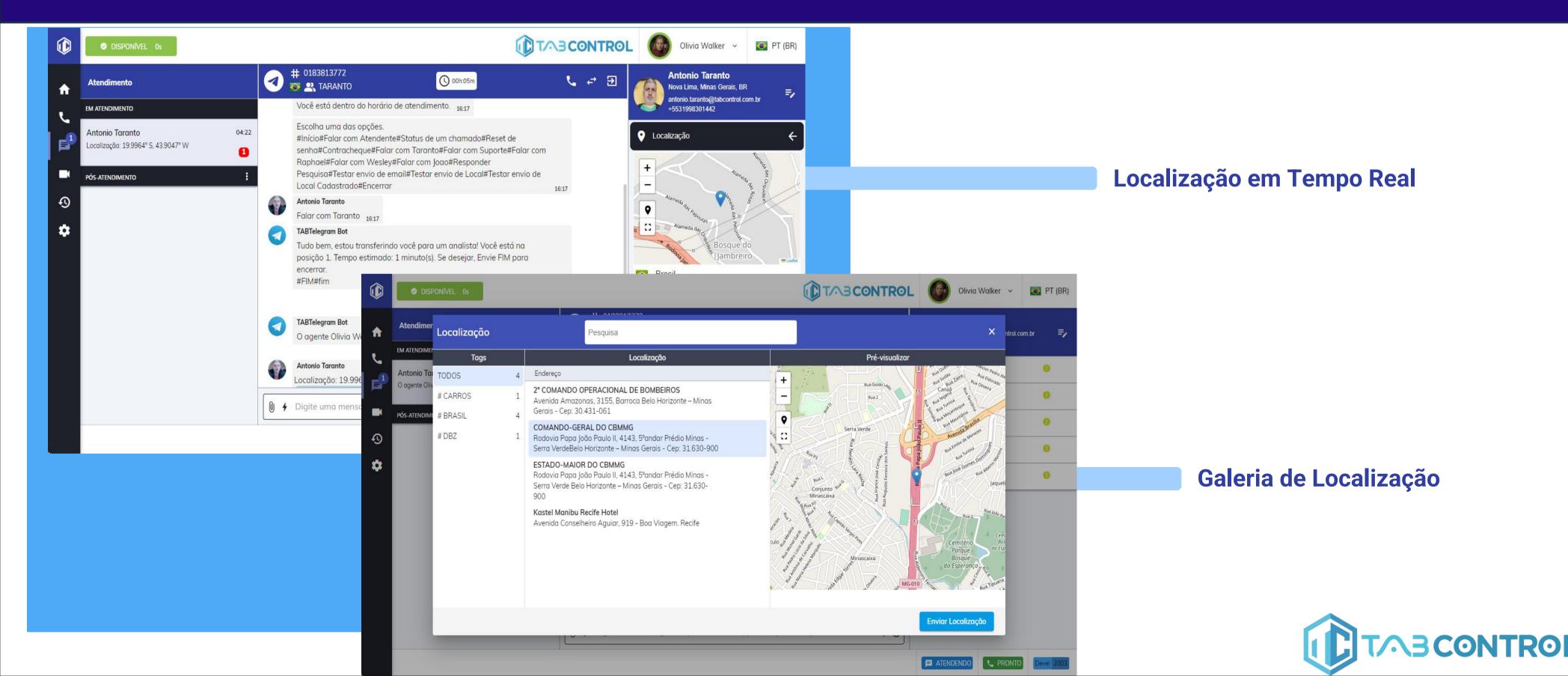


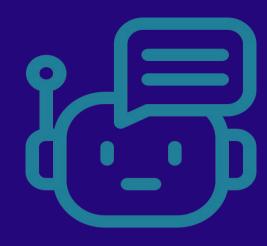
Chat - Mídias Sociais





Chat - Chamadas de Vídeo e Áudio

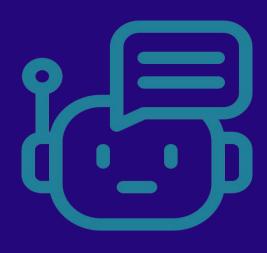




WEBCHAT

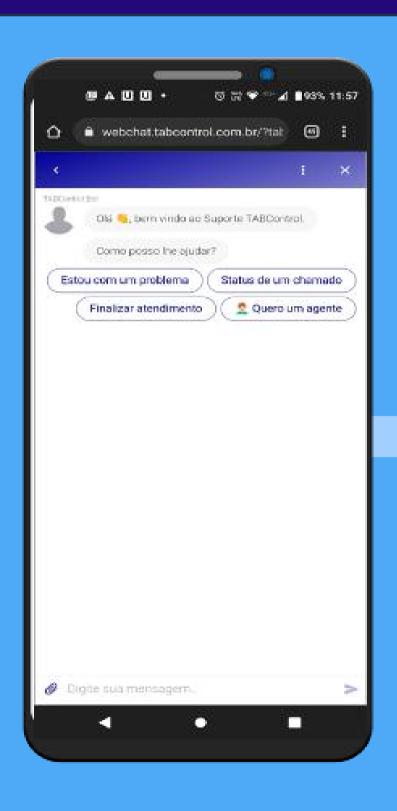
- Dentro de nossa Central Omnichannel, contamos com um módulo de webchat avançado responsável por oferecer suporte por meio de atendimento via chat, voz e até mesmo videoconferência.
- O ponto chave do nosso chat, se deve a não necessidade de instalação de um aplicativo no dispositivo do cliente. O acesso 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 conferencia 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.





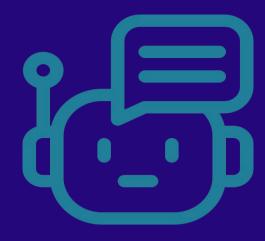
WEBCHAT - Mobile



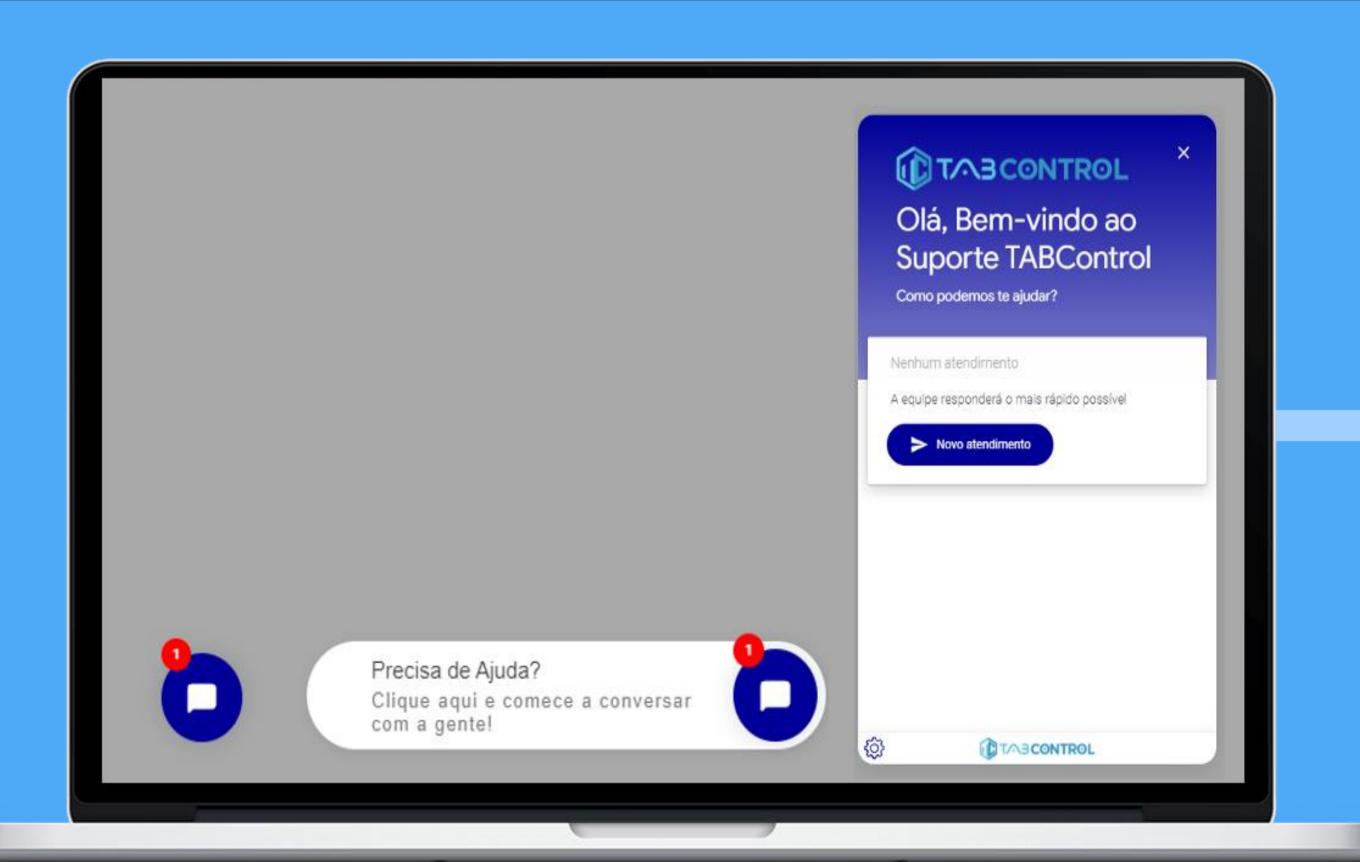


WEBCHAT Mobile



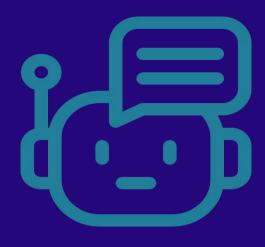


WEBCHAT - Widget

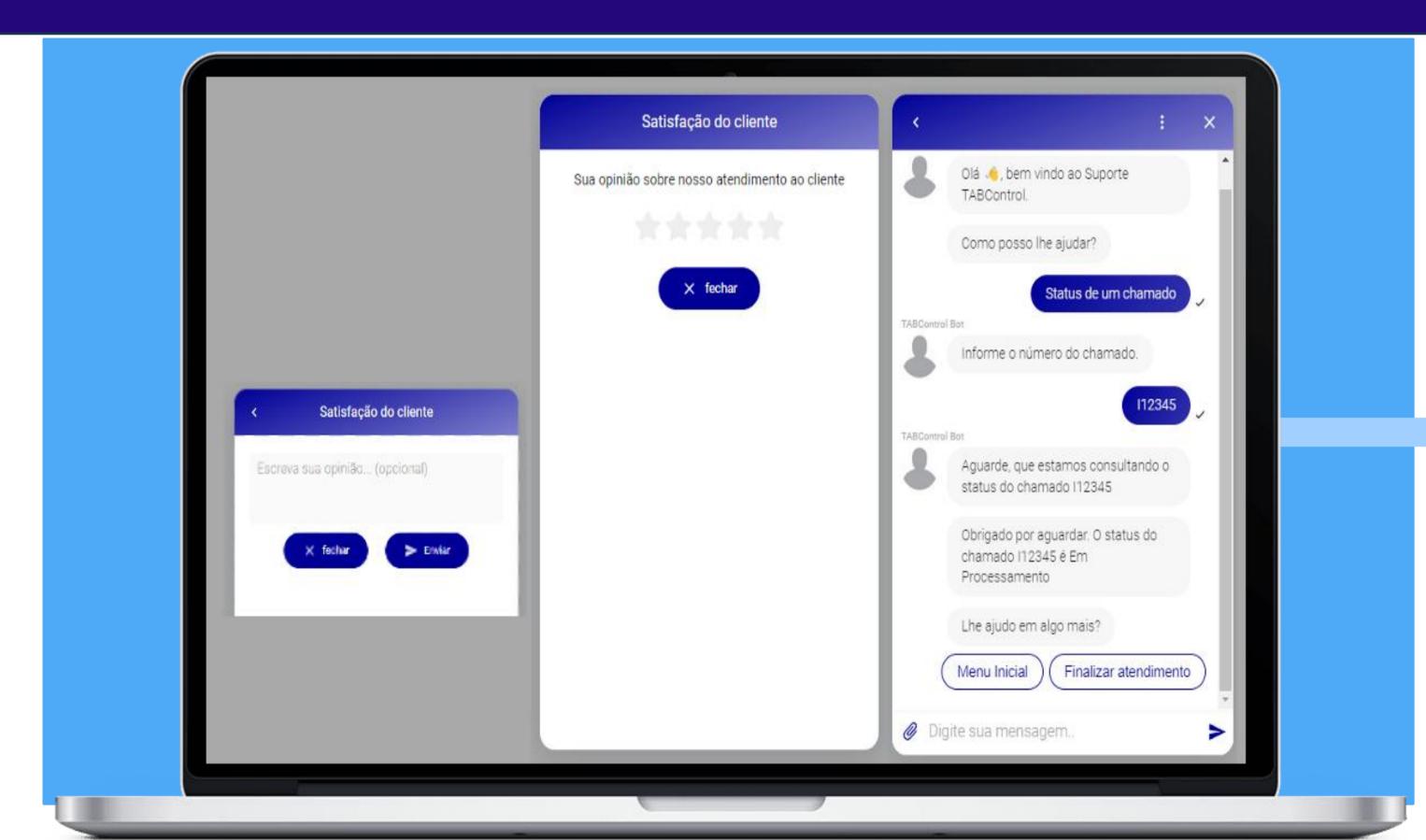


WEBCHAT Widget





WEBCHAT - Chatbot



WEBCHAT com Chatbot





WEBCHAT -Chamada de Vídeo e Áudio



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.

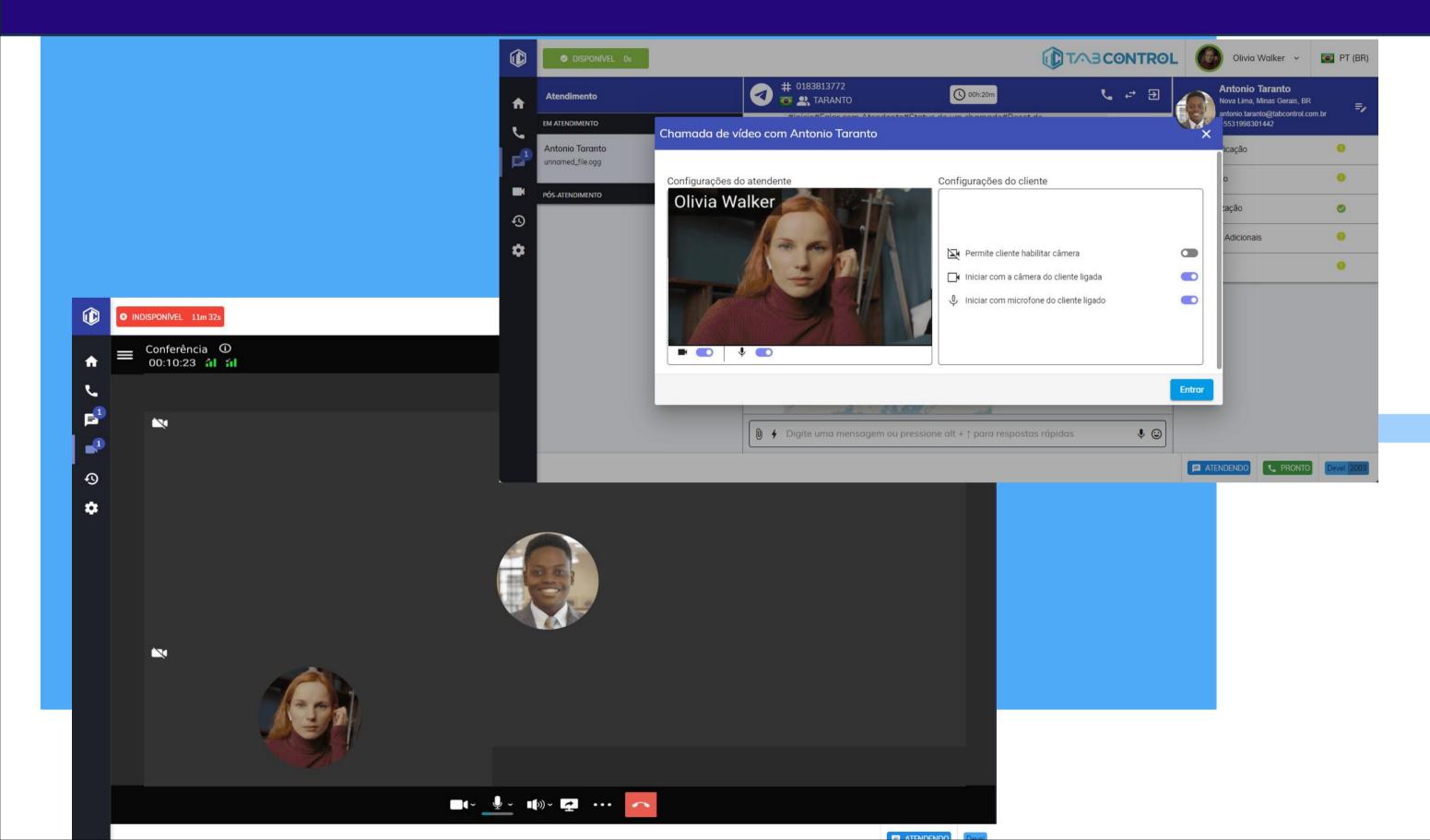
Por meio dessa funcionalidade, os agentes possuem maior precisão ao realizar a tratativa, uma vez que em situações aonde o suporte necessita de ser mais detalhado, é possível realizar demonstrações visuais para alimentar ainda mais as informações para realizar a tratativa

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.





WEBCHAT -Chamada de Vídeo e Áudio



Chamada de Áudio e Vídeo WEBRTC

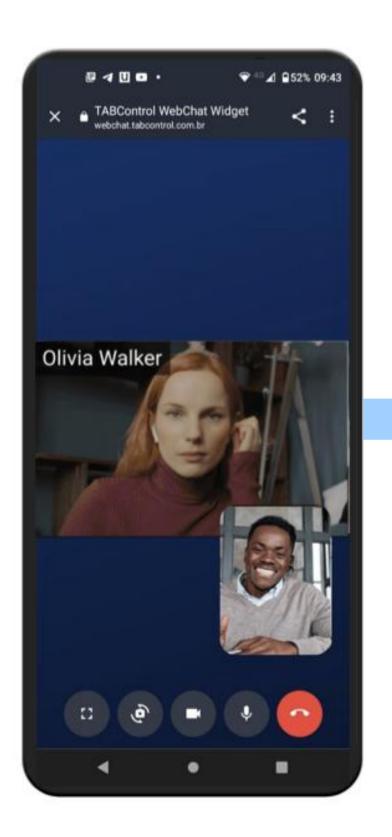




WEBCHAT - Chamada de Vídeo e Áudio Mobile





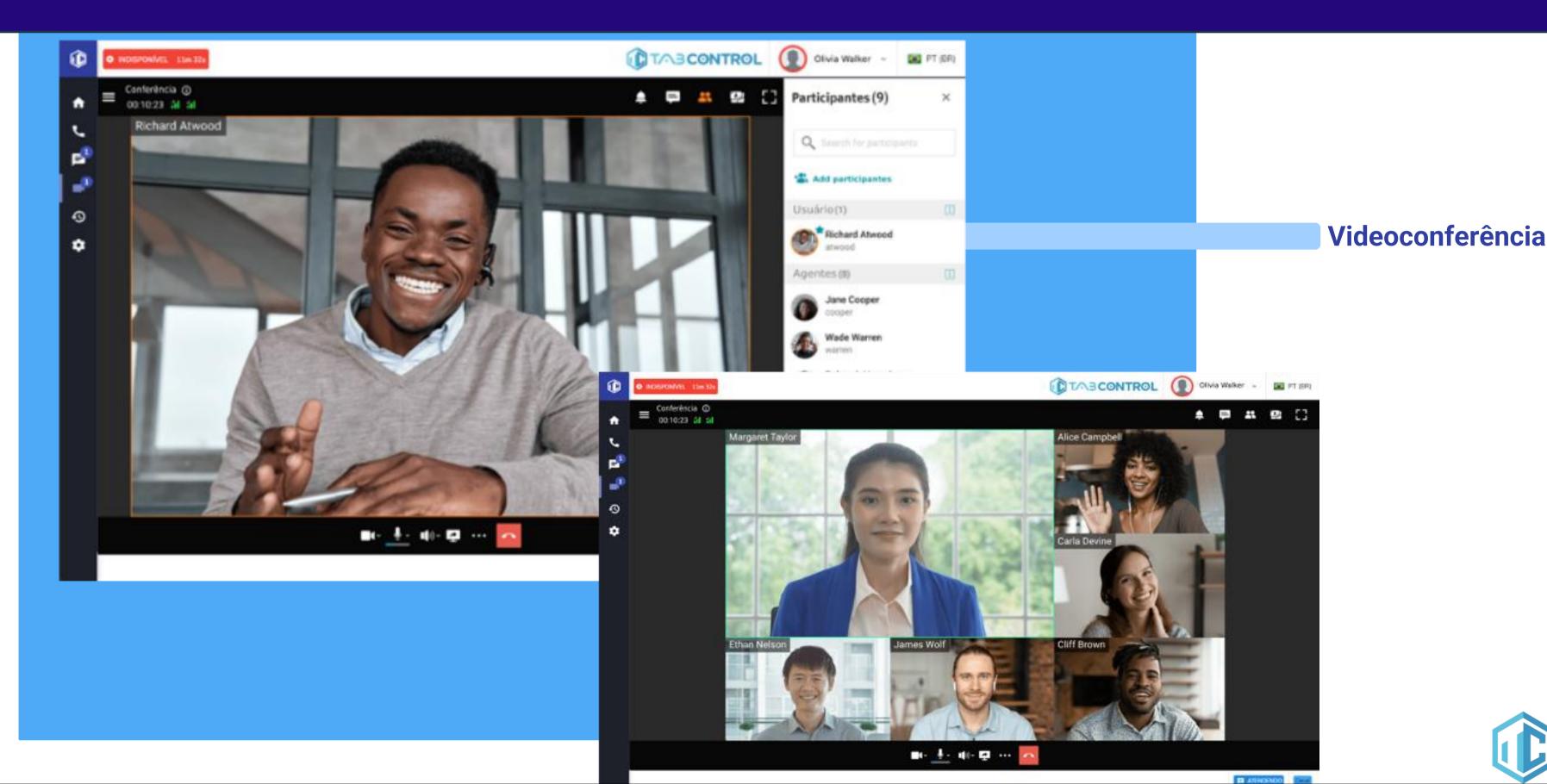


Chamada de Vídeo e Áudio Mobile





WEBCHAT -Chamada de Vídeo e Áudio







WEBCHAT - Libras



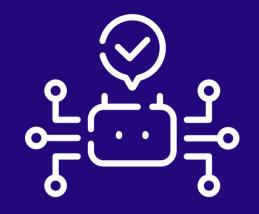


Utilização de Videochamada Identificado a necessidade, os clientes surdos serão direcionados para atendentes que são intérprete de Libras.

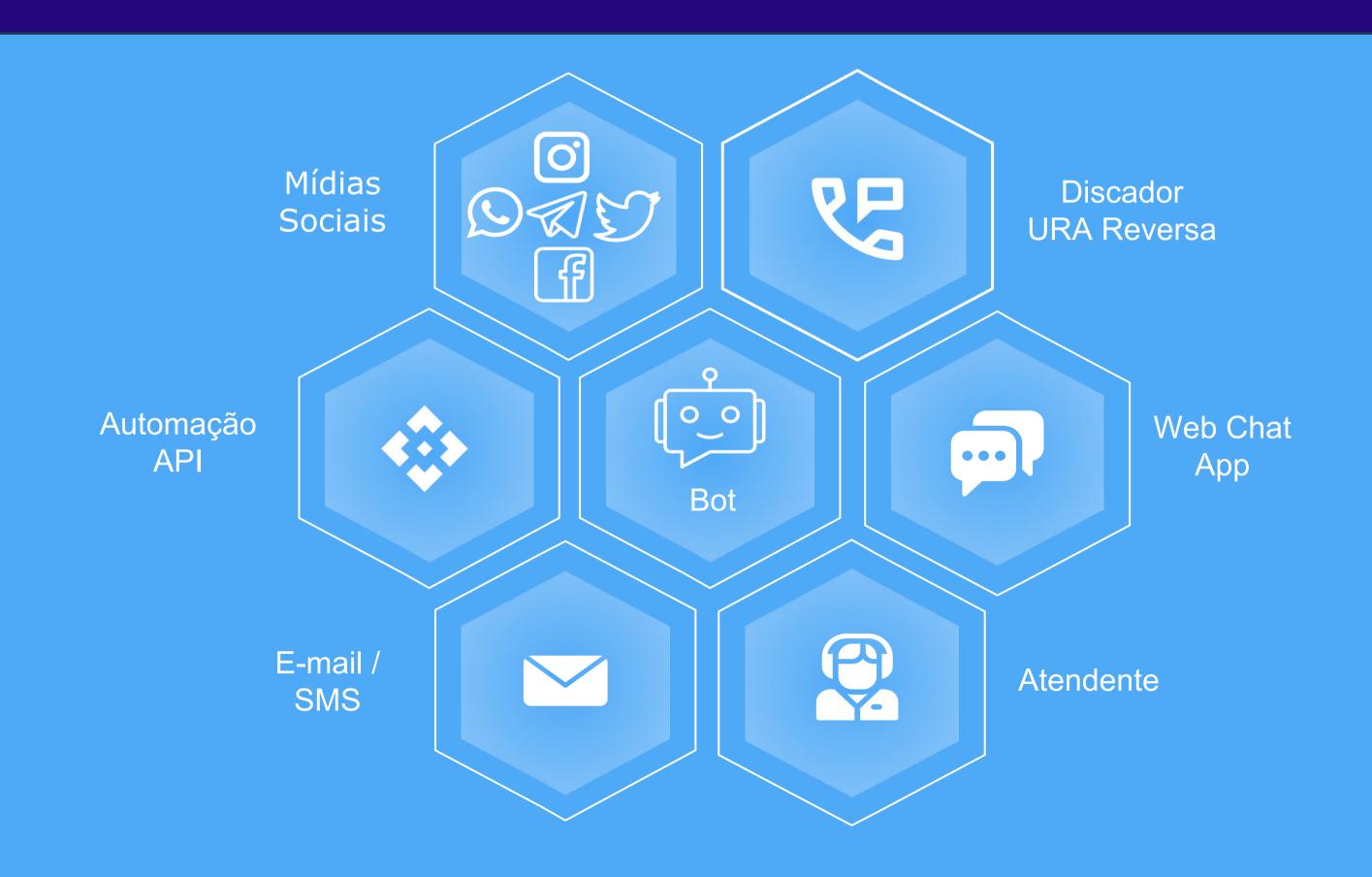
Integrado ao vLibras/GOV.br

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

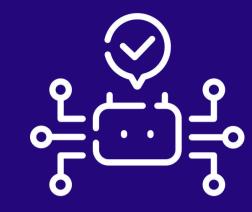




MÓDULO - CAMPANHA







CAMPANHA



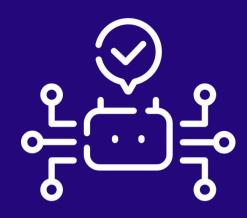
Identifique o público alvo para interação com o cliente, através de integrações com sistemas externos ou carga massiva.

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.





CAMPANHA - Etapas

Seleção

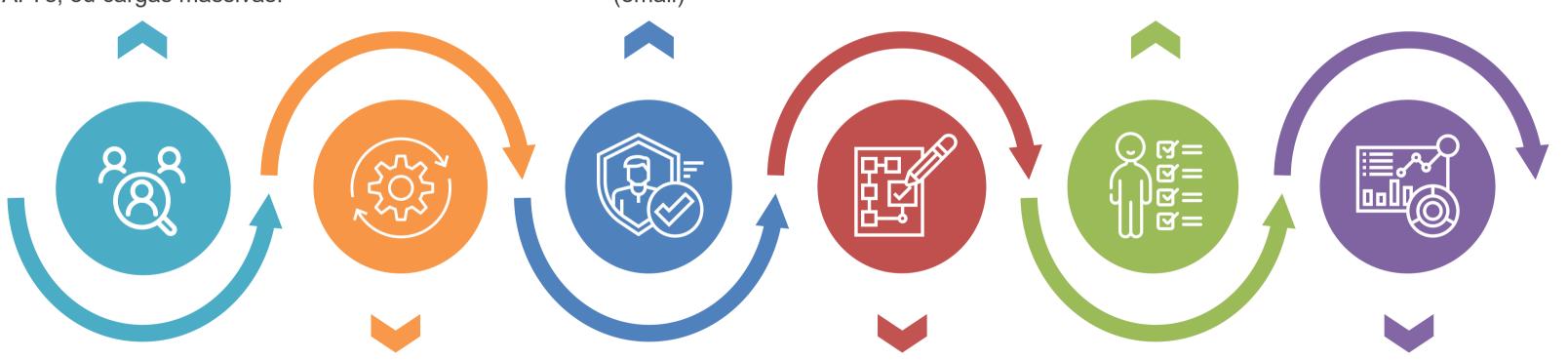
Etapa que seleciona os candidatos que serão contactados. Pode ser automatizado, atraves de API's, ou cargas massivas.

Autenticidade

Robô faz o reconhecimento de atendimento humano, por exemplo não sendo caixa postal, falhas de entrega (email)

Qualificação

Etapa que analiza as respostas coletadas e qualifica a efetivação do contato: Sucesso, negativa ou retentativa posterior.



Execução

Nessa etapa serão identificados quais são canais do candidato, seguindo a sequência de priorização e limites de tentativas para evitar duplicidade de requisições.

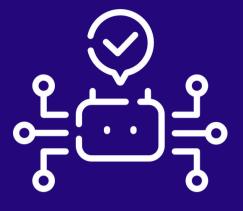
Fluxo

Navegação por árvore de decisão e com geração de áudios, imagens e/ou textos personalizados e parametrizados com os dados do contato/campanha. Podendo consultar e atualizar, via API's, sistemas externos

Indicadores

Relatórios resultados com Leads, indicadores e geração de dashboards para acompanhamento em tempo real





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 dinámicos 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.



್ಕಿಲ್ಕ್ CAMPANHA - Exemplos de Uso

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.

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.

್ಲಿಲ್ಫ್ CAMPANHA - Exemplos de Uso

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

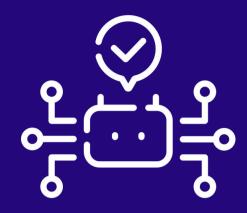
Caso o tempo médio de espera esteja alto, podemos oferecer para o cliente, que estão em fila de espera, para serem contactados automaticamente num horário posterior por um analista humano.

Confirmação de Agendamentos

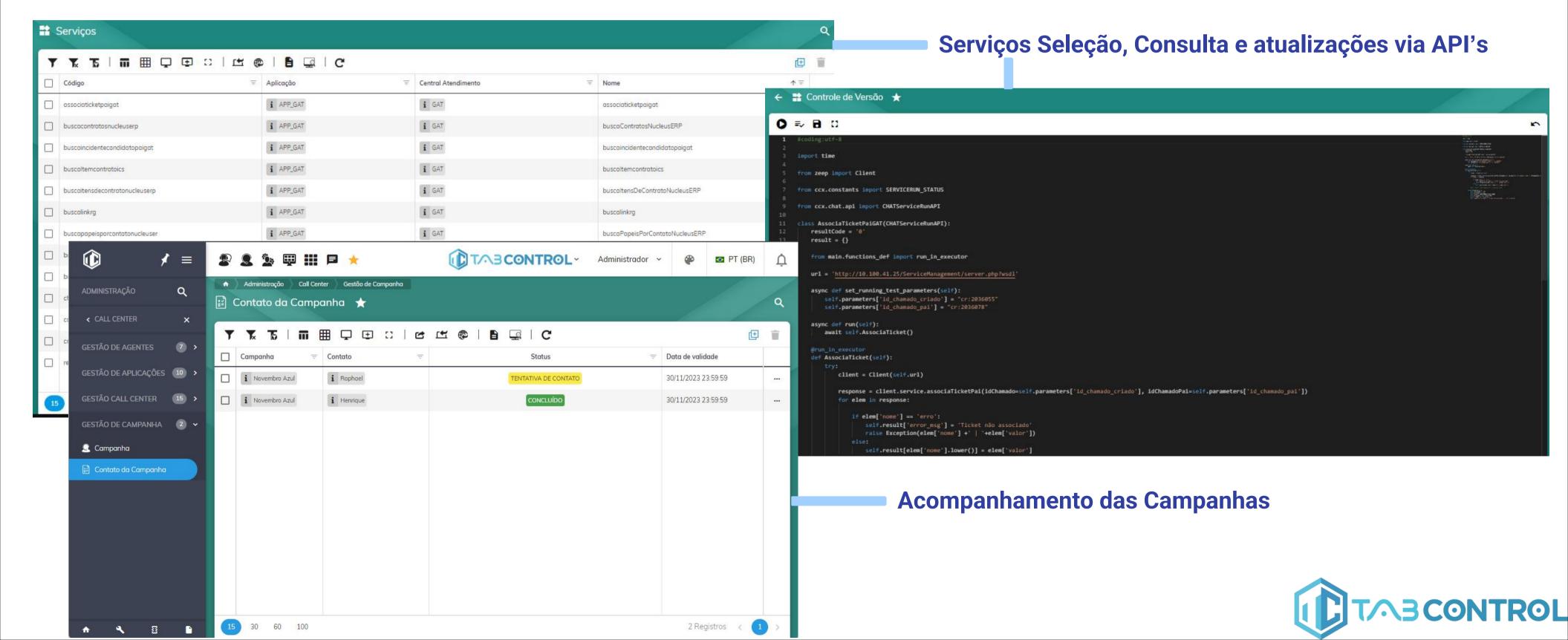
Seus agendamentos serão monitorados e faremos as confirmações/cancelamentos automaticamente.

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.

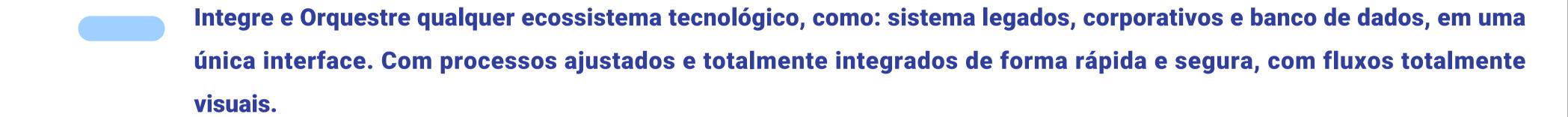


CAMPANHA





API - Integralização



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.





API's - Integralização



Integração com CRM/Contatos

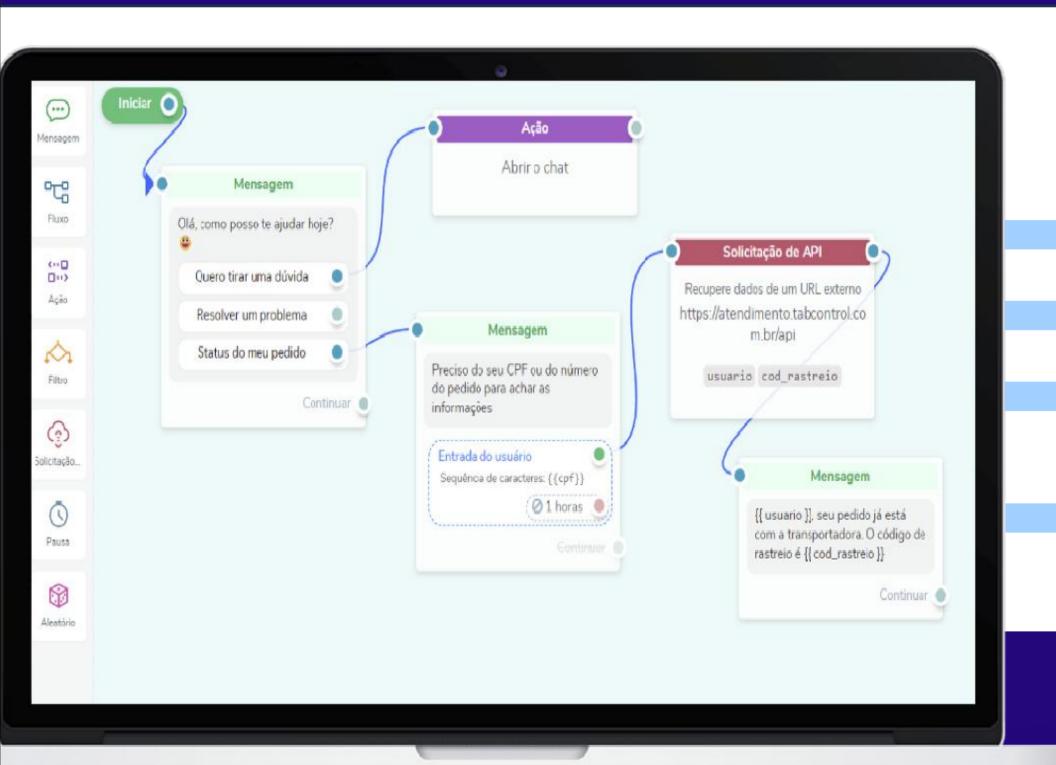
Integração com Sistemas Legados

Integração com ITSM/CAD





API's - Integralização



Script Dinâmicos

Módulo de Aprendizado

API de Integração

Google DialogFlow

IBM Watson

Azure Bot

Amazon Alexa

Chat GPT





Monitoramento em Tempo Real



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...

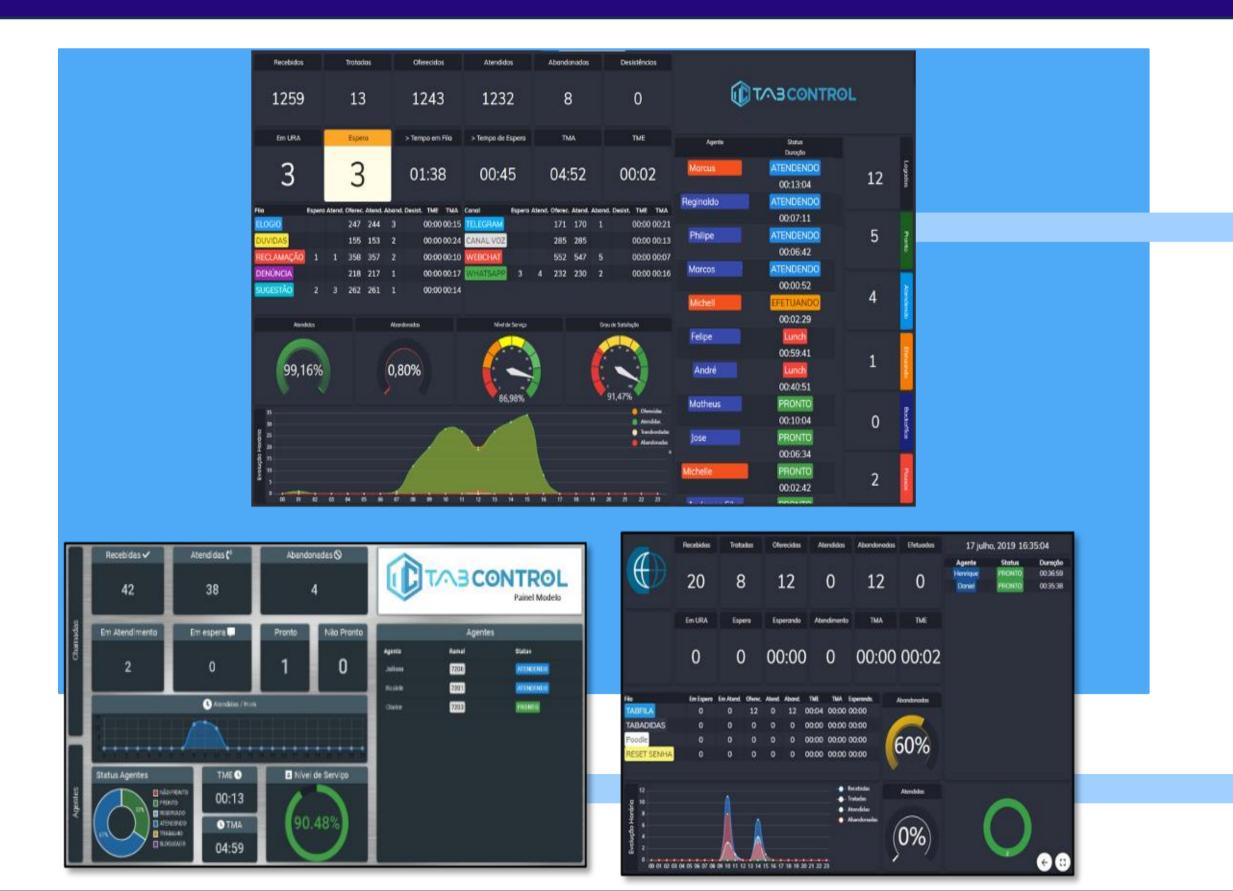
Com esse monitoramento contínuo, o supervisor pode identificar problemas ou gargalos no atendimento com rapidez, possibilitando a tomada de medidas corretivas no exato momento em que foi identificada a falha.

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.





Monitoramento em Tempo Real



Painel de Chamadas - DASHBOARDS





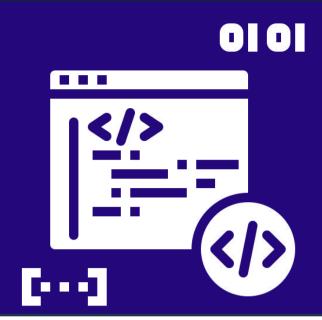
TA3CONTROL

Emitido em 11/04/2019 16:38:05

Monitoramento em Tempo Real



0,0 100,0 96,0 00:00:07 00:04:02 00:00:00



Customizações

A empresa TABControl é a desenvolvedora única, completa e detentora de todo o código fonte da plataforma TCCX OmniChannel UX, 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 um menor tempo/esforço possível.

Além disso, nosso módulo de Serviços de Integrações 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.



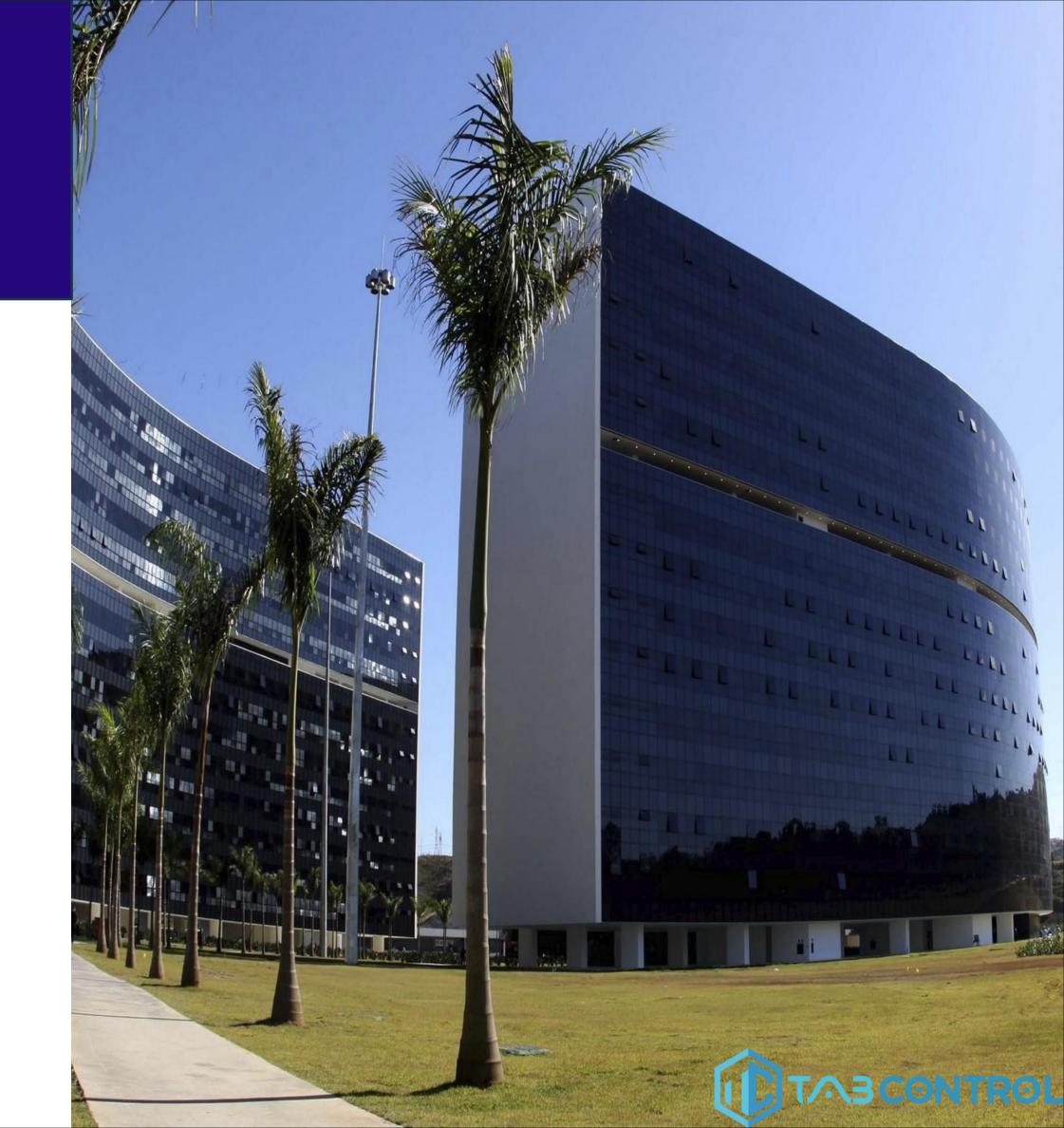
CASES

CANG Belo Horizonte

Público: 5 milhões de pessoas atendidas

150 Posições de Atendimento500 agentes20.000 ligações / dia

Integrado ao CAD do Governo de Minas



LIGHT

Rio de Janeiro

Público: 1,1 milhões de clientes telemedidos

50 Posições de Atendimento

100 agentes

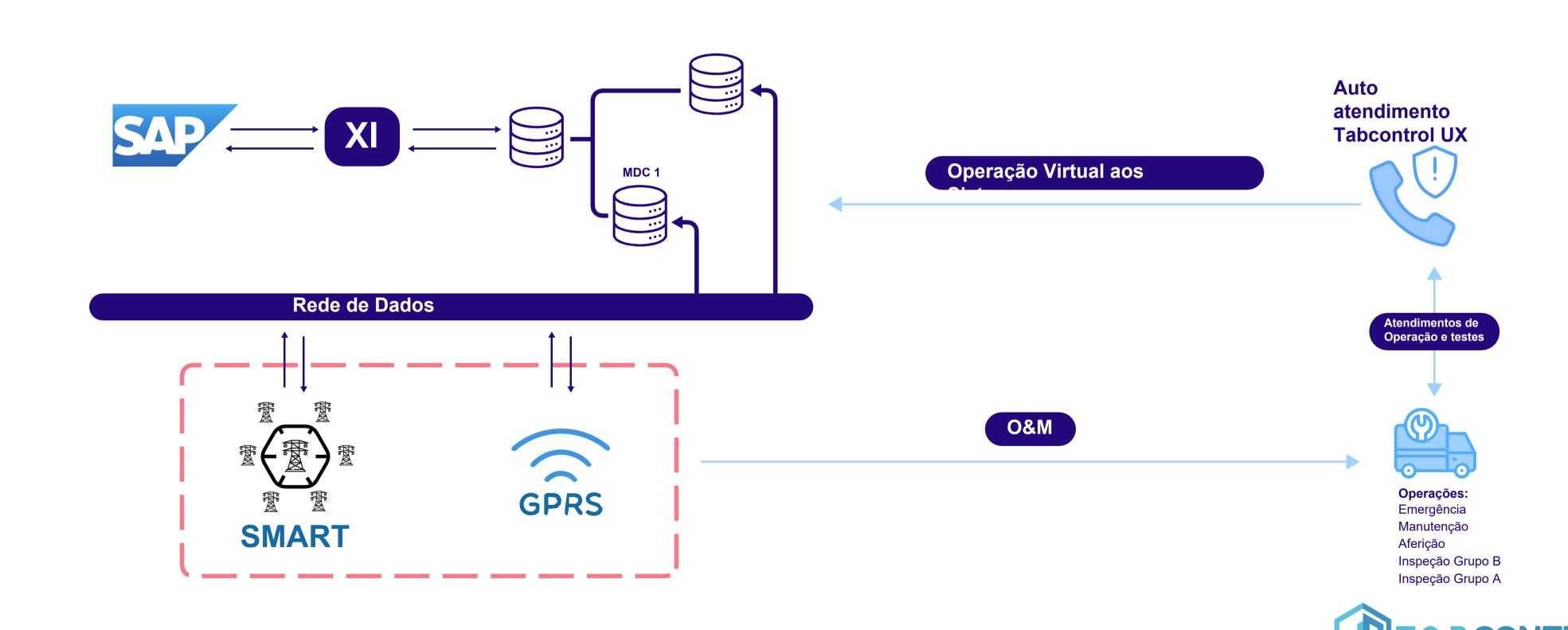
2.000 ligações / dia

Automatização das plataformas de telemedição



LIGHT

Níveis de Integrações e Operações do TABCONTROL

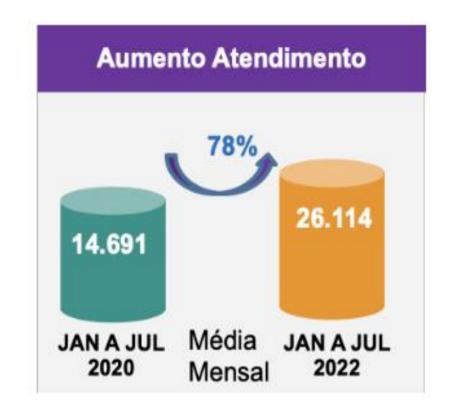


LIGHT

Resultados do Projeto TABCONTROL









Redução de OPEX (*) Aumento eficiência Operacional com fim dos gargalos

Evitar Contratação para atender aumento da demanda 198 mil
Auto atendimentos

(*) redução de Mão de Obra, redução do custo de ligação, redução de HH de treinamentos e capacitação, redução do número de BY PASS





TABControl Tecnologia LTDA

Avenida Getúlio Vargas, 1300 - Sala 1907 Funcionários - CEP 30112-024 Belo Horizonte/MG

https://www.tabcontrol.com.br

