

code7omni

Gestão unificada de todos os canais de comunicação.

Nossa plataforma para gestão de relacionamentos integra todos os canais de atendimento em um único portal cloud. A solução melhora a interação entre empresas e seus consumidores e atende desde startups até grandes operações.

Comunique-se por WhatsApp Business, Voz, E-mail e Chat. Automatize interações com chatbots. Tudo sem perder o histórico de contato e transforme a experiência do seu cliente.

Funcionalidades:

- **Atendimento omnichannel em todos os canais:** Promova uma experiência omnichannel integrando todos os canais escolhidos na mesma plataforma.
- **Visualização de todas as interações em uma única tela:** Unifique todas as comunicações com os clientes em uma única tela, seja qual for o canal utilizado.
- **Armazenamento das informações do cliente:** Arquive todos os dados dos seus consumidores e melhore suas conexões.
- **Ligações e interações no softphone:** Faça e receba ligações e interaja por Chat ou Whatsapp em um softphone virtual. Contamos com telefonia tradicional (padrão TDM), que em parceria com as principais operadoras, é embutida na solução.
- **Ramais ilimitados:** Cadastre seus ramais administrativos e obtenha quantos números desejar.
- **Programação da URA:** Configure sua URA de entrada e espera usando drag-and-drop, com mensagem de boas-vindas, música de espera, horário de atendimento, lógica de transbordo e distribuição de ligações automática.
- **Histórico do atendimento:** Confira todo o histórico de interações dentro do Code7 Omni ou com integração nativa às principais plataformas de CRM e de gestão de tickets do mercado.
- **Relatórios em tempo real:** Visualize seus resultados por agente ou produto e acompanhe de perto a performance da sua operação.

Diferenciais:

- **Disponha de telefonia padrão TDM:** confira as vantagens em relação a sistemas como VoIP, chipeira e tronco SIP.

Estabilidade

O TDM possui redundâncias incorporadas ao back-end da rede de telefonia, o que garante poucas e distantes desconexões, ou seja, ligações mais estáveis.

Funcionalidade

As redes TDMs não possuem latência, problema de compatibilidade de codec e artefatos de codec e artefatos que inibem ruídos implementados nos roteadores, o que possibilita a total detecção de tons de comando de toques, necessários para compreensão das várias funções que sua empresa precisará para moderadores e outras pessoas à utilização dos recursos de voz.

Qualidade de Som

Oferece qualidade de som nítida e difícil de superar com qualquer outra opção. Problemas como estática, interrupção, "picotamento" e metalização do som e o popular fenômeno "voz no barril" são praticamente inexistentes.

Confiabilidade

Se confiabilidade é importante para a sua empresa, saiba que só com a telefonia TDM, você não precisará se preocupar com o tempo de inatividade, pois ela não depende da disponibilidade da internet ao longo de todo o percurso que a ligação faz. Não dependa da internet do seu provedor Voip e do transporte da ligação que são fatores externos não gerenciáveis para realizar suas ligações.

Flexibilidade e Mobilidade

O termo TDM está geralmente ligado a telefonia fixa, mas o nosso PABX foi desenvolvido utilizando todos os aspectos positivos da telefonia TDM com a flexibilidade e mobilidade de uma solução 100% cloud, permitindo que nossos clientes criem suas centrais de atendimento ou escritórios de forma remota.

- **Convergência de canais:** Realmente Omni, todas as mídias numa única tela com tecnologia proprietária, a evolução e o suporte é todo realizado pela code7.
- **Gravação das interações**
- **Facilidade na configuração**
- **Suporte 24x7**
- **Cloud Based com criptografia ponta-a-ponta para voz e dados.**
- **Integração com Code7 Boteria:** Automatize o atendimento com chatbots e realize o transbordo para agentes humanos na plataforma.
- **Integrado com os principais CRMs do mercado:** Zendesk, Pipedrive, Salesforce e Hubspot.

Características técnicas:

GERAIS

- **rest api:** apis que permitem a integração dos serviços de voz em sistemas de terceiros e a utilização de informações de softwares legados dentro da plataforma PABX.
- **múltiplos idiomas:** pt-br, eng, esp.
- **histórico do chat:** histórico de atendimento: todas as conversas, independentemente do canal de contato, dispostas em uma linha do tempo.
- **shortcuts:** atalhos de texto personalizados e pré-definidos para chat.
- **tags de voz:** tag personalizados para classificação de voz.
- **tags de chat:** tag personalizados para classificação de chat (por mídia ou fluxo).

- **criação de departamentos:** criação de departamentos e filas de atendimento personalizadas.
- **lista de contatos:** possibilidade de importação de contatos para identificação das interações e acesso rápido as discagens, via planilha padrão code7.
- **configuração de chats simultâneos:** configuração de múltiplos chats e múltiplos canais de entrada.
- **protocolo por sessão:** toda sessão de chat ou voz gera um protocolo único.
- **merge de contatos em diferentes canais:** associação em um mesmo contato que utiliza diferentes mídias para relacionamento com a empresa.





- **identificação de clientes:** os clientes podem ser identificados automaticamente se estiverem cadastrados nos contatos ou podem ser cadastrados durante o atendimento.
- **transferência de chat para usuários:** possibilidade de transferência de um chat para um outro atendentes da plataforma.
- **transferência de chat para departamentos:** possibilidade de transferência de um chat para um outro departamento ou fila.

TELECOM

- **pabx virtual completo:** as principais funcionalidades de uma central telefônica disponíveis no seu browser, conferência, transferência, hold, duração.
- **ura configurável:** configuração e personalização de ura. Possibilidade de uso do nosso robô de voz para os menus ou importação de áudios próprios.
- **múltiplas uras:** criação de URAs ilimitadas em 3 idiomas e em fusos horários diferentes.
- **bring your number:** fazemos a portabilidade e transferência de titularidade de todas as operadoras.
- **100% chamadas gravadas.**
- **gravações disponíveis em relatórios:** todas as gravações de voz e chat ficam disponíveis em nossos relatórios para ouvir ou baixar.
- **anotações de texto no histórico das ligações:** histórico encadeado e possibilidade de cadastro de notas de texto nas chamadas de voz.

PERSONALIZAÇÃO

- **widget do chat:** personalização do ícone do webchat que será publicado em seu ambiente de escolha.

CANAIS

- **voz:** atendimento e discagens de voz
- **ramal interno:** ramais internos ilimitados (sem custo adicional)
- **webchat:** coloque nosso webchat em seu site.

ANALYTICS

DASHBOARDS:

- **pessoal:** relatório com informações individuais do usuário da plataforma.
- **inbound:** relatório com informações das filas de atendimento e nível de serviço.
- **outbound:** relatório com as informações de discagem e conexões.
- **atendimento:** relatório com as informações das sessões de chat e troca de mensagens.
- **status dos agentes:** monitoração em tempo real dos status dos agentes (disponível, falando, em pausa, deslogado)

INTEGRAÇÕES

- **CRM's:** Zendesk, Salesforce e Pipedrive.
- **Code7 Boteria:** automatização do atendimento com chatbots.

- **comentário interno de chat:** inserção de comentários nos chats para que fique registrado no histórico, sem visibilidade para o cliente.
- **tags encadeados em níveis:** tag com níveis diferentes de classificação para aumentar assertividade e estatística.
- **gerenciamento de filas de chat:** tela para gerenciar e monitorar as filas de chat. Resgate de conversa e transferência de chats entre filas de agentes.

- **números DID:** Direct Inward Dialing, o que quer dizer "discagem direta a ramal". São números telefônicos que rapidamente pode-se criar uma central de atendimento usando nossa plataforma. Possibilidade de utilização de nossos números com o DDD que preferir.
- **números 0800, 400x, 300x**
- **webphone:** webphone sem necessidade de instalação alguma, tudo funciona apenas com login e senha
- **ramais ilimitados:** Utilização de ramais como em um escritório, sem tarifação de chamadas entre ramais.
- **reconexão inteligente:** Se você está em uma ligação e é desconectado momentaneamente, a solução detecta a instabilidade da sua rede e tenta reconectar a ligação, só desliga se houver perda de sinal por mais de 1 seg.
- **click to call:** clique no número e o webphone faz a chamada.

- **criação de chatbot:** com possibilidade de derivação para atendimento humano. Consulte as condições do seu plano.
- **whatsapp:** possibilidade de integração com whatsapp business api.
- **e-mail:** configuração de múltiplas contas de e-mail para seu atendimento.

RELATÓRIOS

- **Trace:** relatório analítico das discagens e chats.
- **IVR:** relatório analítico dos fluxos de inbound e ura.
- **rastreo de informações:** relatório individual das últimas interações do agente.
- **usuário:** relatório analítico de produtividade.
- **billing via api:** possibilidade de utilização de api para saber o custo de telecom.
- **exportações csv:** exportação de relatórios analíticos para csv.

SEGURANÇA:

- **criptografia de voz e dados:** todas as interações de voz e texto utilizam criptografia ponta-a-ponta. Presente desde da originação da interação, transporte e entrega na interface do usuário, garantindo suas conversas não sejam interceptadas por terceiros.
- **Controle de acesso por IP:** configuração de quais IPs podem acessar a plataforma.
- **LGPD compliance:** Todos os dados são gerenciados pelo próprio cliente, contamos com API para extração dos dados históricos de todos os contatos da plataforma.

