



# OI SOLUÇÕES

••• Iniciando o futuro agora!

••• Jeandre Sidon – [jeandre@oi.net.br](mailto:jeandre@oi.net.br)



OI SOLUÇÕES

# OI CLOUD COMMUNICATIONS

# OI CLOUD COMMUNICATIONS

SOLUÇÃO



OI SOLUÇÕES

É um serviço que oferece funcionalidades de **Cloud PABX**, **Comunicações Unificadas**, **Contact Center** e **Omnichannel**.

Oferta de serviços inovadores para a comunicação dinâmica e o **Atendimento diferenciado**, baseado no modelo SaaS com SLA's que garante disponibilidade.

Disponibiliza um amplo portfólio de **Comunicações Unificadas** e **Contact Center** com ferramentas de atendimento aderente as mais diferentes necessidades do mercado.



## Monolítico x Micro serviços

### Monolítico

- Interdependente, ultra conectado
- Menos escalável
- Tempo longo para implantação
- Upgrades Complexos
- Failover requerido

### Micro serviços

- Independente, interconectado
- Escala ilimitada (sob demanda)
- Implantação contínua e rápida
- Fácil de usar / Inovações Contínuas
- Construído para resiliência

# OI CLOUD COMMUNICATIONS - COMPARATIVO



OI SOLUÇÕES

MERCADO

SERVIDORES ON PREMISE 

 SOLUÇÃO NA NUVEM

IMPLEMENTAÇÃO DEMORADA

X

PROVISIONAMENTO IMEDIATO

CUSTO DE ATUALIZAÇÃO

X

ATUALIZAÇÃO CONSTANTE S/ CUSTO

GRANDES INVESTIMENTOS CAPEX

X

CRESCIMENTO E REDUÇÃO SOB DEMANDA

CUSTOS COM INFRAESTRUTURA

X

ZERO INFRAESTRUTURA

ALTA DEPENDÊNCIA DO TIME DE TI

X

TI FOCADA NO CORE BUSINESS

# OI CLOUD COMMUNICATIONS - VANTAGENS



OI SOLUÇÕES

## DIFERENCIAIS



Canais Digitais



BOT & IA & Serviços automáticos



Voz receptivo e discador



Relatórios e Dashboards



Workforce Management



Interaction Analytics



Gravação e Avaliação de qualidade em todos os canais



Pesquisas de satisfação



Interface de atendimento, supervisão e administração



Conectores prontos para diversos CRM



Integrações abertas (API)



Ecosistemas de aplicações (AppFoundry)

# PLATAFORMA – CX - EXPERIENCIA DO CLIENTE



OI SOLUÇÕES



# SOLUÇÃO PARA CONTACT CENTER

FUNCIONALIDADES



OI SOLUÇÕES

## Contact center

- Árvore de atendimento
- Atendimento ativo e receptivo
- Relatórios e monitoria
- Gravação e qualidade
- Chat, e-mail e mídias sociais
- Histórico do cliente



## omnichannel

- Jornada do cliente e contexto
- URA Visual
- Roteamento por atributos
- Chatbots com IA
- Workflows
- Automação de processos

**GRAVAÇÃO - CTI - INTEGRAÇÃO CRM** (Conectores SFDC)

# SOLUÇÃO PARA CONTACT CENTER

RECURSO URA



OI SOLUÇÕES

- ◉ Projetado para auto-administração
- ◉ Crie e gerencie fluxos de chamadas
- ◉ Administração de fila e URA
- ◉ Adicione agentes e habilidades
- ◉ Funções e Permissões
- ◉ Gerenciar informações de diretório
- ◉ Gerenciar Ramais e extensões
- ◉ TTS (Text to Speech) e ASR (Reconhecimento de Voz)

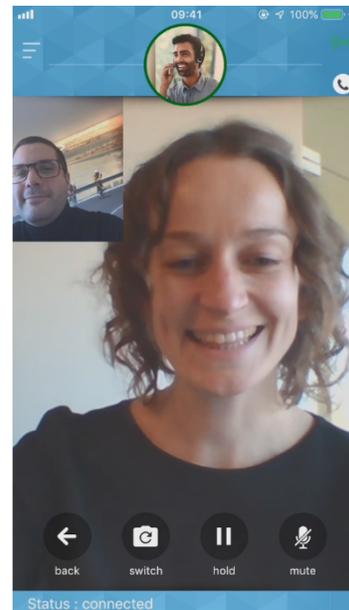
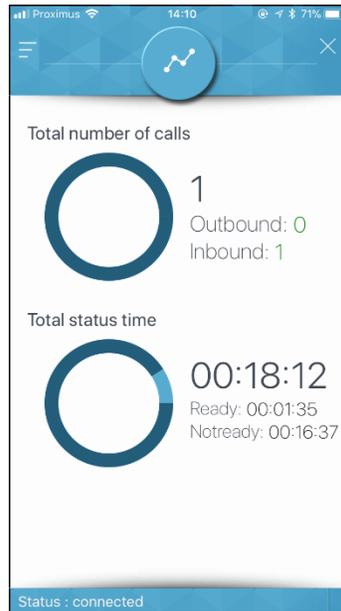
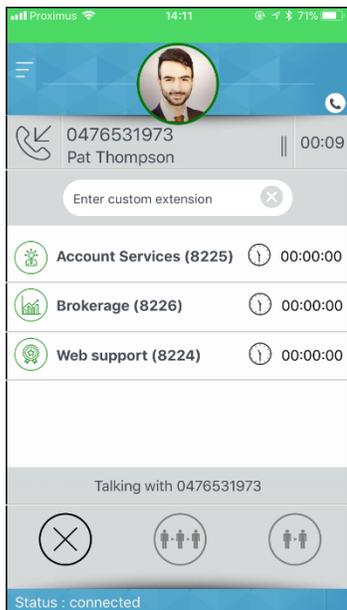
The screenshot displays the OI Architect interface for configuring a call flow. The main window is titled 'Fluxo de Chamadas' and shows a tree view of the 'Menu inicial' configuration. The 'Menu inicial' is expanded to show a 'Menu Principal' with the following items:

- 32 Varejo
- 37 Alimenticio
- 30 Saude
- 19 Pesquisas
- 48 Reconhecimento de Voz
- 92 Transferencia para Fluxo N...
- 66 Criar Callback
- 86 Acesso Sales Force
- 11 Disconnect

Below the menu items, there are sections for 'Configurações' (Ações, Tratamento de eventos, Menus, Idiomas permitidos, Reconhecimento de fala) and 'Recursos' (Dados, Prompts). On the right side, a flowchart diagram is visible, showing the flow from 'Início' through various actions like 'Call Data Action' and 'Set Screen Pop' to 'Fim do fluxo'.

# OI CLOUD COMMUNICATIONS

## MOBILE OFFICE

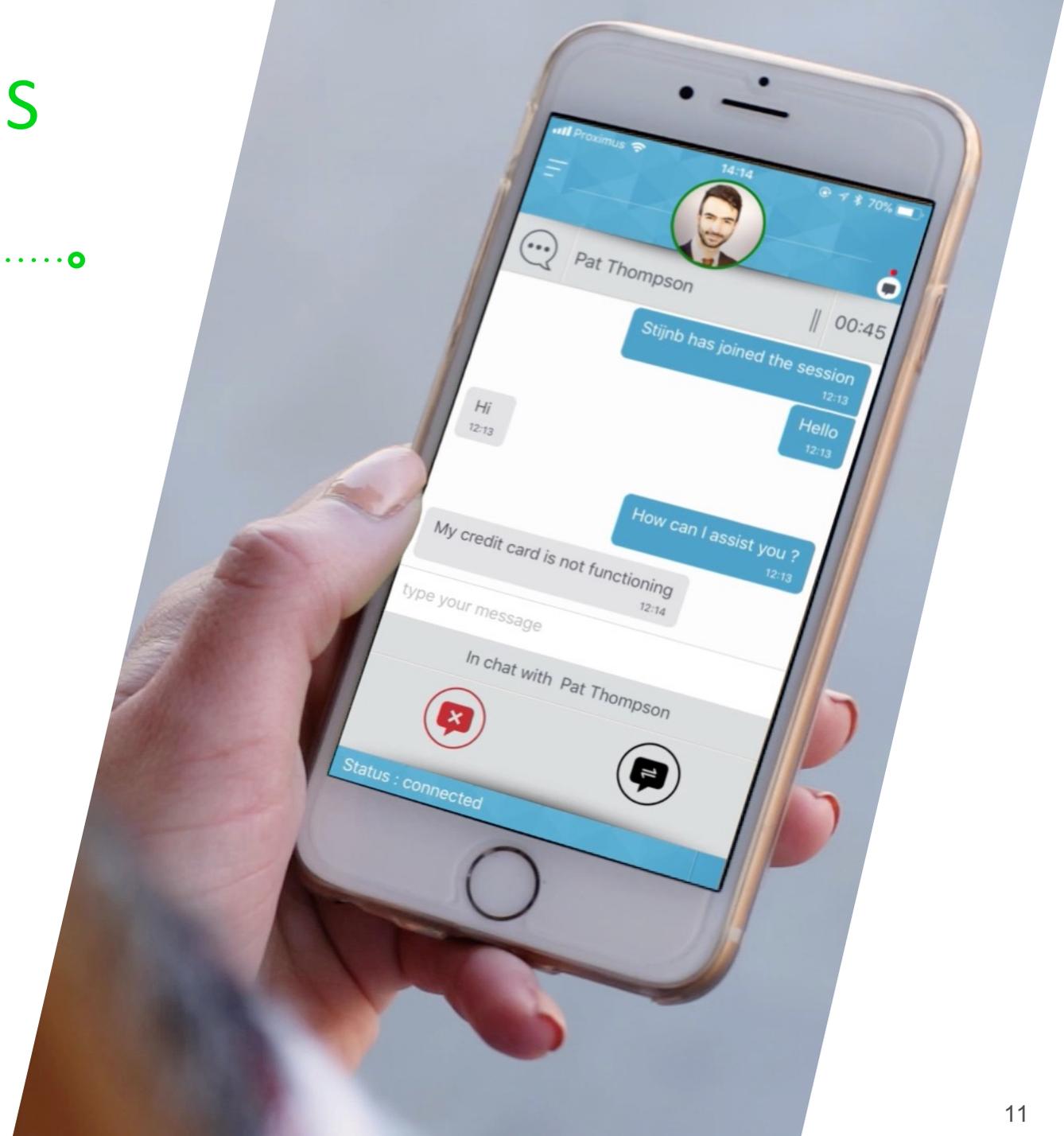


- **Agente Omnichannel com aplicativo movél para smartphone and tablet**
- **Usuários móveis, recursos nômades, funcionários da loja, integração de filiais...**
- **Operação robusta e fácil de usar, permite terminação WebRTC ou PSTN**
- **Pode ser integrado ao seu CRM ou sistemas legados**
- **Conexão HTTPS segura e arquitetura escalável**

# OI CLOUD COMMUNICATIONS

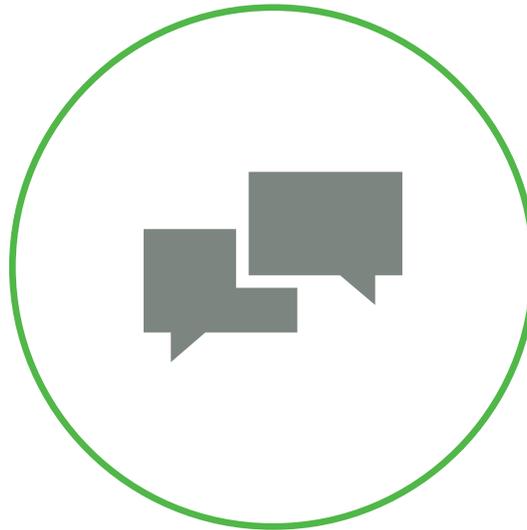
## MOBILE OFFICE

- **Suporte Multicanal:**
- **Voz**
- **Call-Back**
- **Chat**
- **E-mail**
- **SMS**
- **Fluxo de trabalho**



## Fase 1

Implantação de atendimento por VOZ com URA, Busca Ativa e Callback / Implantação de Ommichannel integrado com Whatsapp com Fluxograma de atendimento para identificação de casos suspeitos.



## Fase 2

Evolução da plataforma de interação por WhatsApp com Atendimento Ativo também no WhatsApp, Inclusão de IA com Chat Bot e Relatórios através de Dashboards para acompanhamento da evolução do COVID-19 no estado.

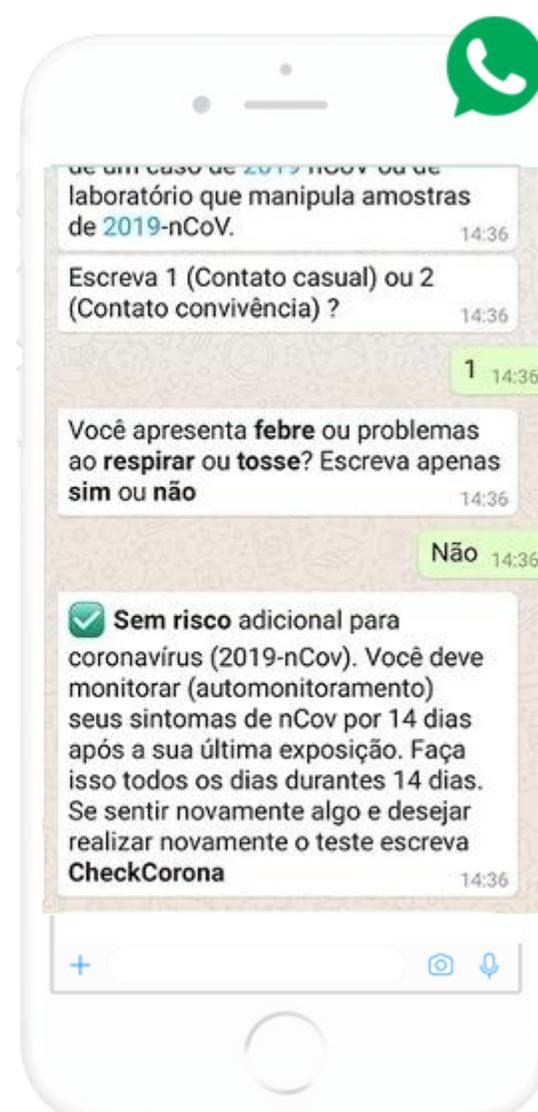
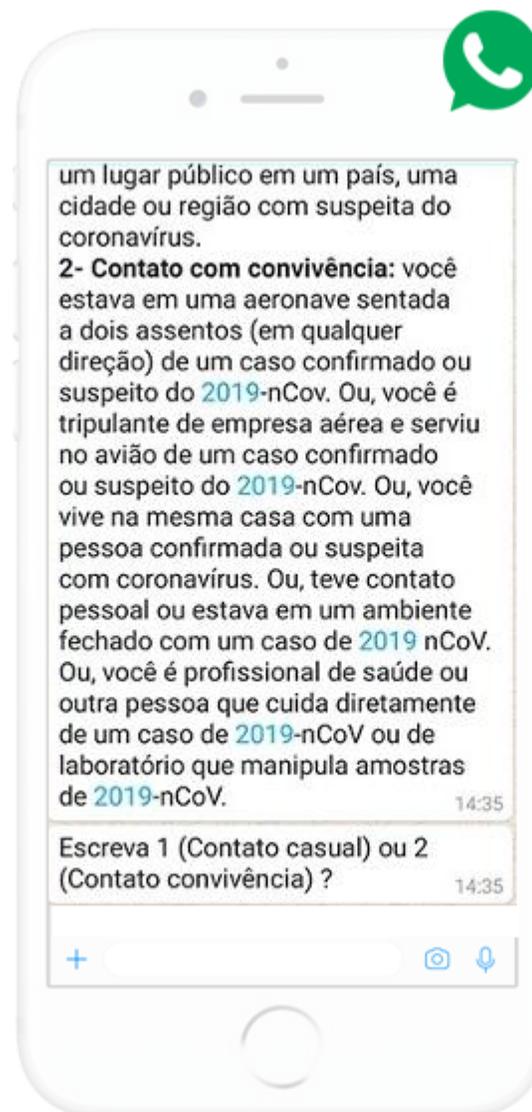
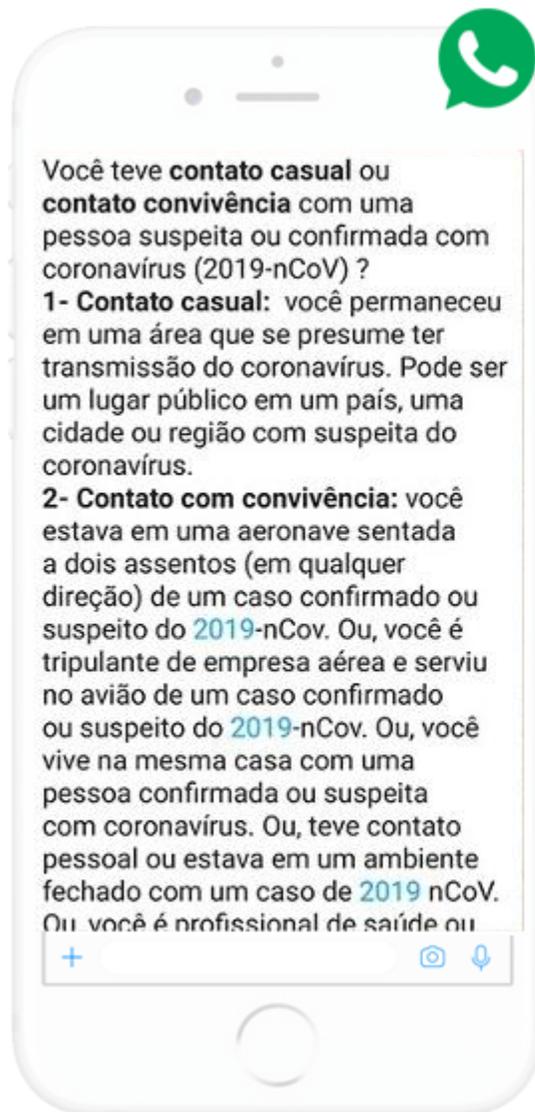
# OI CLOUD COMMUNICATIONS

CASE – ATENDIMENTO SAUDE PUBLICA GO (KOVID19)



OI SOLUÇÕES

A solução tem capacidade de atendimento pelo Whatsapp e/ou todas as mídias sociais, com uso de robô, com nível de customização flexível as demandas de triagem e atendimento publico, aumentando a **capacidade atendimento** exponencialmente, e automaticamente **gerando indicadores** para os gestores públicos.



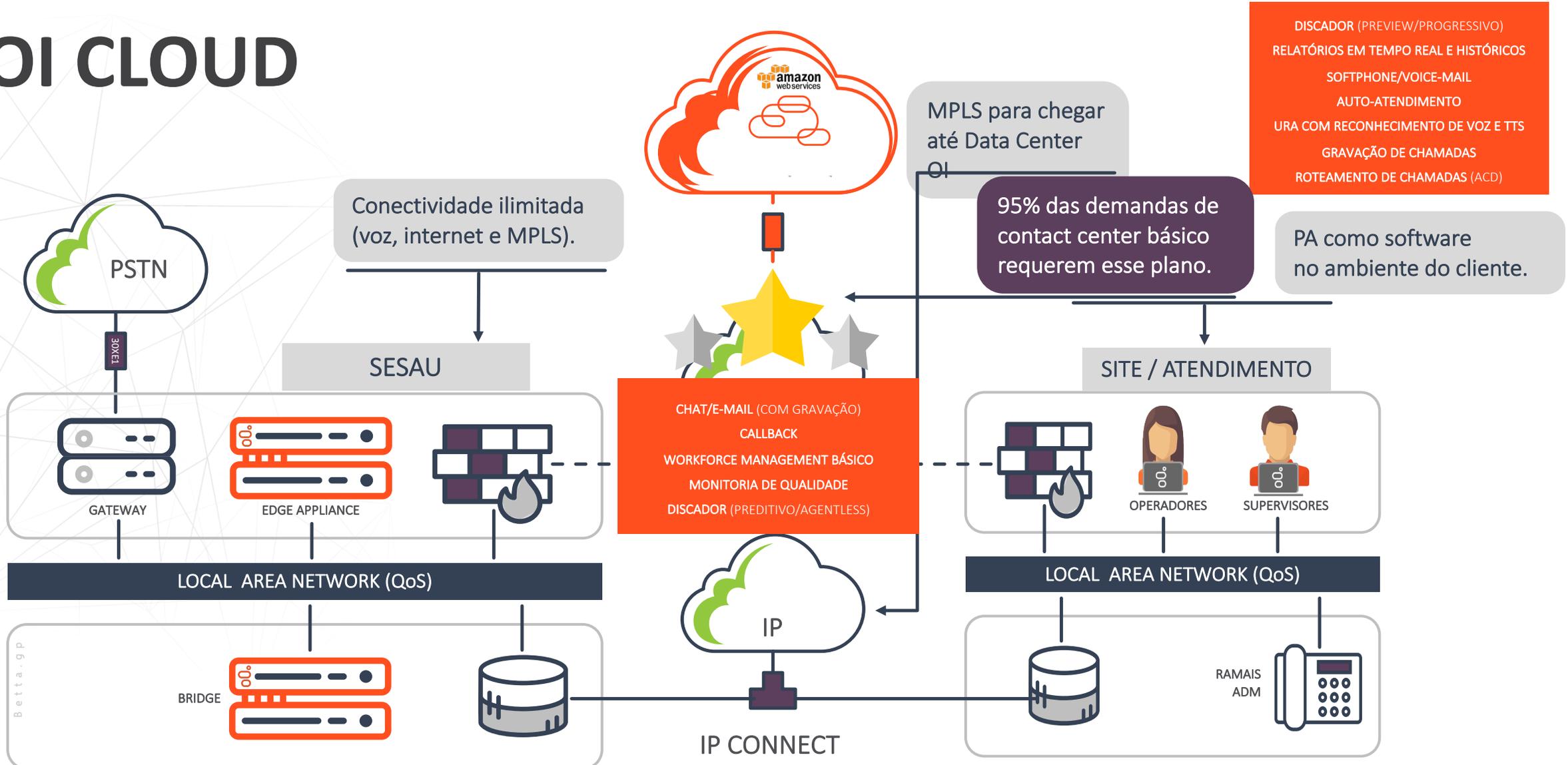
# OI CLOUD COMMUNICATIONS

## TOPOLOGIA



## OI SOLUÇÕES

### OI CLOUD



Betta.g.p

# OI CLOUD COMMUNICATIONS

## RELATORIOS

PUREINSIGHTS

Dashboard Call Detail Report

Log Out

Default Dashboard New Dashboard

Cientes Interagindo

# 120

Sao Paulo

# 10:13

Cientes Aguardando - Voz

# 56

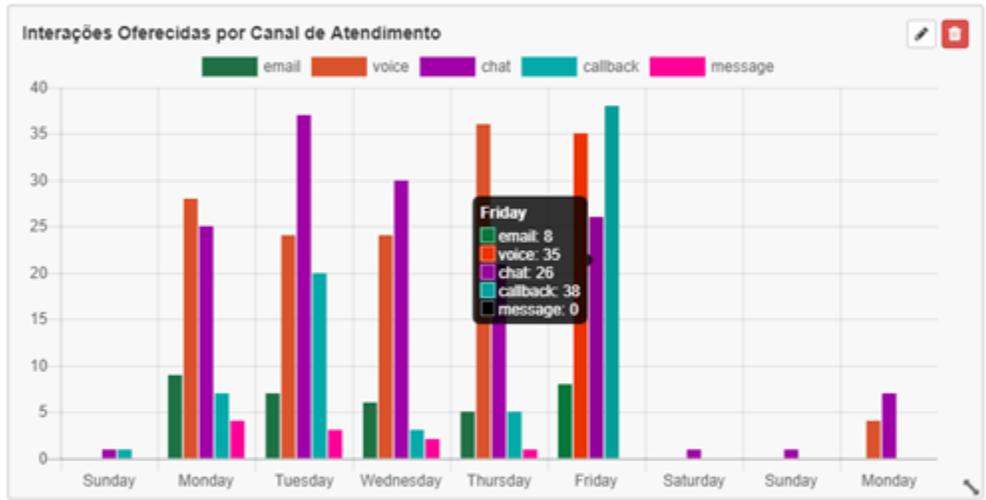
Vendedores Disponíveis

# 1



Queue	Abandoned Interactions	SLA	Conversation Offered Count	Average Conversation Time	Average Wait Time	Active Conversations
Client Services	20	-	0	-	-	0
Customer Experience	0	-	0	-	-	0
Customer Support	6	-	0	-	-	0
Help Desk	29	-	0	-	-	0
Interactions - Chat	0	-	0	-	-	0
Interactions - Email	0	-	0	-	-	0
Region LATAM - Sales Operations	0	-	0	-	-	0

User	Status	Time In Status
Amanda Adinolfi	Available	09:40:56
Anne Smith	Available	18:39:53
Bernhard Muehlhaus	Available	02:36:48
Bryan Hubbard	Available	10:07:17
Christian Klein	Available	03:55:46
David Chung	Available	18:20:10
Gavin Waggoner	Available	12:31:08
James Weldon	Available	18:27:53



Quantidades de Contato por Motivo

Default	2410
ININ-WRAP-UP-TIMEOUT	296
Reschedule	285

INÍCIO
ARTIGOS
COTAÇÕES
CALCULADORAS
GUIAS
CONTATO

Buscar Q

CONVERSOR DE MOEDAS
TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL
Veja a cotação do [Dólar Hoje](#), [Euro hoje](#) e [Bitcoin hoje](#).

**Cotações de hoje**

DÓLAR R\$3,91	EURO R\$4,46	LIBRA R\$4,95	PESO R\$0,10	BITCOIN R\$13.695,05	LITECOIN R\$97,82	RIPPLE R\$1,19	ETHEREUM R\$359,55
------------------	-----------------	------------------	-----------------	-------------------------	----------------------	-------------------	-----------------------



OI SOLUÇÕES