



Plataforma Smartspace Contact Center

Documentação Técnica
v. 2.23.4

Conteúdo

1	Apresentação do Módulo	3
2	Contact Center - Metrics	3
2.1	Especificações técnicas	3
2.1.1	Atendimento Omnichannel;	4
2.2	Funcionalidades para o Supervisor	15
2.3	Interface do Atendente	17
2.4	Relatórios	19
2.5	Qualificação de Atendimentos	23
2.6	Interface Web	24

Lista de Figuras

Figure 1 - Dashboard inicial do Monitoramento	24
Figure 2 - Tela das Telefonistas	24
Figure 3 - Interface para geração de relatórios	25
Figure 4 - Exemplo de relatório	25
Figure 5 - Gráfico de causa de desconexão	26
Figure 6 - Gráfico de distribuição de chamadas	26

1 Apresentação do Módulo

O Smartspace Contact Center é um dos módulos mais avançados da Plataforma SMARTSPACE, projetado para oferecer uma experiência omnichannel completa, proporcionando agilidade, eficiência operacional e excelência no atendimento ao cliente.

Reconhecida por três anos consecutivos (2022, 2023 e 2024) como a melhor plataforma de comunicações pelo prêmio Frost & Sullivan, a Smartspace combina tecnologia de ponta, inteligência artificial e automação, garantindo uma abordagem moderna e escalável para operações de atendimento e relacionamento.

Com suporte nativo a múltiplos canais de comunicação, incluindo voz, e-mail, chat, WhatsApp, redes sociais e SMS, a plataforma permite que as empresas gerenciem interações de forma centralizada e inteligente, garantindo um fluxo de atendimento fluido e contextualizado.

O Smartspace Contact Center é uma solução altamente flexível e modular, permitindo sua implantação on-premise, em nuvem pública (AWS, OCI e Azure) ou em ambientes híbridos, atendendo às necessidades específicas de cada operação.

Além das características técnicas e funcionalidades descritas neste documento, o módulo também possui todas as características e funcionalidades descritas no documento 01-Plataforma SMARTSPACE – Common Technical Specifications.

Seja para pequenas operações de atendimento ou grandes contact centers empresariais, o Smartspace Contact Center é a solução ideal para transformar o atendimento ao cliente, aumentar a produtividade e garantir uma experiência excepcional.

A solução de Contact Center pode ser utilizada por meio de aplicativo com softphone integrado, permitindo que os atendentes realizem e recebam chamadas diretamente pela aplicação, além do atendimento Omnichannel (voz, chat, e-mail e demais mídias). A operação ocorre por meio de aplicativo e interface web integrada, assegurando mobilidade operacional aos agentes, ainda que o documento não mencione nominalmente os sistemas operacionais Android e iOS de forma explícita.

2 Contact Center - Metrics

O SMARTSPACE Metrics realiza o gerenciamento e monitoramento do Contact Center. Através do Metrics e/ou MONIT é possível monitorar em tempo real o status do Contact Center e gerenciar os atendentes e supervisores em todas as mídias atendidas pelo Contact Center.

Os atendentes podem ser agrupados de acordo com o tipo de campanha que ele atende e o turno de trabalho, facilitando a geração de relatórios e o monitoramento pelos supervisores.

O Metrics possui o recurso de gravação das chamadas e da tela dos atendentes, possibilitando que o supervisor possa ouvir os áudios em sincronia com o que acontece na tela do atendente.

Dentro do Metrics é possível realizar o atendimento de várias mídias através de uma única interface:

- Atendimento telefônico: O atendente poderá realizar o *login*, *logout*, *pause* e *unpause* no sistema e terá disponível na interface informações sobre a chamada que está recebendo, podendo realizar integração destes dados com uma base externa. Para todas as chamadas recebidas, o atendente deverá informar o motivo da ligação.
- Atendimento via E-mail, Chat, Redes Sociais e outras mídias: Pode ser integrado à plataforma através do sistema

omnichannel de relacionamento com o cliente Smartspace.cx.

- O módulo de Contact Center possui uma vasta quantidade de relatórios para todos os tipos de mídias atendidas.

2.1 Especificações técnicas

- DAC interno do IP PBX;
- Gerenciamento do DAC com hardware e software inclusos;
- Fila de atendimento com distribuição por ordem de chegada (OCW – *Oldest Call Waiting*), com suporte a priorização por perfil do chamado, skill/habilidade e outras regras de roteamento;
- Roteamento unificado de todas as mídias atendidas pelo Contact Center. O sistema permite atribuir prioridades de 1 a 100 para cada contato baseado em vários parâmetros e regras de configuração;

2.1.1 Atendimento Omnichannel;

- Permite que seja utilizado o módulo de chat para conversas individuais e em grupos, possibilitando que os atendentes usem o chat, para acessar os supervisores a qualquer momento e também que os supervisores enviem mensagens individuais ou para grupos de atendentes;
- Possui opção de interface para atendimento de chamadas telefônicas, Chat, E-mail e integração com redes sociais como Twitter, Facebook entre outras;
- Possui suporte a *chatbot* para automação do atendimento, com integração a bases de conhecimento para resolução do atendimento sem necessidade de transferência para atendimento humano;
- O atendimento via *chatbot* pode ser transbordado para atendimento humano a qualquer momento;
- Possui suporte a integração com *chatbots* de mercado;
- Suporte à integração com Telegram (API), Messenger (API), WhatsApp (API) e outros serviços similares;
- Possui suporte a configuração de regras de roteamento de entrada para distribuição automática das demandas entre as equipes de atendimento das diversas mídias;
- O recurso de roteamento pode ser feito de forma *Omnichannel* (Voz, E-mail, Chat, Social Medias entre outros), com parâmetros configuráveis;
- Possui recurso de roteamento multi-site;
- Possui suporte a campanhas de disparo de SMS (*Short Message Service*), através de módulo e licenciamento específico, com os seguintes recursos:
- Envio automatizado de SMS com gerenciamento da quantidade de mensagens por campanha;

- Roteamento de mensagens de entrada e saída com parâmetros pré-definidos na campanha (número de origem, número de destino, endereço, etc);
- Possui suporte para envio de URLs para acesso a páginas web (*click-to-go*);
- Possui suporte para *click-to-call* (botão/link em página web para que seja originada uma ligação para o cliente);
- Possui suporte para *click-to-chat* (botão/link em página web para que seja originada conversa via chat com a solução);
- Possui suporte a armazenamento do banco de mensagens enviadas;
- Possui suporte a indexação por palavras-chave contidas no interior das mensagens possibilitando validar informações cadastrais do cliente e períodos (data/hora);
- Possui *softphone* integrado (Smartspace Squad), possibilitando que todas as funções de um telefone sejam executadas dentro da aplicação, permitindo que o supervisor ou o agente, receba e realize chamadas, controle as configurações de volume e microfone (*mute/unmute*), transferência de chamadas (cega e assistida), conferência, nome e número de destino/origem da chamada, duração da chamada e todas as demais funcionalidades que o *softphone* possui;
- O *softphone* possui suporte a realizar chamadas para números externos através de teclado virtual;
- Possui integração nativa com os outros módulos da plataforma Smartspace (Gravador, URA, UC, etc);
- Possui aplicação própria e nativa de *ChatBot* (robô de atendimento) que pode ser utilizado no módulo *Omnichannel* como uma automação de processos de atendimento com os seguintes recursos:
- Atendimento via *Webchat* (páginas web);
- Atendimento via WhatsApp (através de API oficial);
- Atendimento via formulários web;
- Atendimento através de outras mídias;
- Possui recurso de respostas aprimoradas através de construção de curadoria própria em ambiente de edição da aplicação;
- Possui recurso de validação de cadastro e dados do cliente através de consulta de sistemas externos (através de API e/ou webservices);
- Regras de roteamento baseadas em diversas estatísticas e dados (data/hora, dias da semana, origem, destino, informações em banco de dados, entre outras variáveis, podendo criar regras personalizadas);
- As permissões de acesso das funcionalidades que serão disponibilizadas no *softphone* são configuráveis, inclusive quais usuários podem abrir sessões de chat entre si, possibilitando que seja bloqueado, por exemplo, o chat entre atendentes;

- Gestão de *backoffice*:
- A integração ao Smartspace.cx (módulo Lemon Desk) também permite a aplicação de gestão de suporte e *backoffice* ao contact center;
- Possui suporte a workflow, controle de fluxos e processos para o tratamento das demandas abertas através das mídias de atendimento, gerando total integração da equipe de atendimento com a equipe de *backoffice*;
- Controle de tempos de atendimento de demandas com cálculo de SLA;
- Configuração de alertas personalizados usando informações dos atendimentos como SLA, status, data/hora da última interação, entre outros dados do sistema;
- Fila de roteamento pode ser única ou individualizada por mídia;
- Gerenciamento de supervisores com permissões de acesso configuráveis (a quantidade de supervisores por atendente depende apenas do licenciamento contratado);
- O gerenciamento de permissões aos supervisores é multi-nível e sem restrições quantitativas a criação dos tipos e níveis e tipos de permissões. O recurso é personalizável e cadastrado de acordo com as solicitações do cliente;
- Possui log interno para rastreamento de todo o ciclo da chamada do início ao fim;
- Possui suporte à configuração de lista de números para discagem rápida e para transferências;
- Possui recurso de Alta-Disponibilidade com redundância ativo/stand-by e ativo/hot-standby (ativo/ativo), dependendo apenas da arquitetura implementada;
- Gerenciamento de atendentes com definição de turnos e grupos;
- Permite que haja um redirecionamento de chamadas nas filas de atendimento em caso de queda da chamada, sendo ela ocasionada por ações externas (desconexão de rede do organizador ou do chamador), ou de forma proposital (encerramento da chamada);
- Definição da habilidade (*skill*) de cada atendente, detalhando o nível da habilidade entre 0 e 100;
- O recurso de roteamento por Skill pode ser configurado de maneira personalizada, de acordo com o parâmetro definido pelo administrador (cliente);
- Integração com *Active Directory* (incluindo suporte a SSO – *Single sign-on*) e compatível com o protocolo LDAP;
- Permite bloquear o recurso de conferências externas (tanto para agentes como para supervisores), nos casos onde o organizador finalizar a chamada;
- Possui suporte a exibição do número do chamador (ANI);
- Roteamento utilizando diversas regras baseadas no ANI, número de destino, *skill*/habilidade, horário, dia da

semana, etc;

- Possui recurso automático de verificação e validação das estratégias de roteamento;
- Possui suporte a grupos de transbordos possibilitando que atendentes de um determinado grupo auxiliem em outros grupos;
- Permite o *free seating*, onde o atendente poderá utilizar qualquer ramal da solução para *logar* nas filas de atendimento;
- Quantidade ilimitada de *skills*/habilidades, dependendo apenas de licenciamento;
- Suporte a geração de números de protocolos com formato customizado;
- Suporte a geração de números de protocolos usando serviços externos, incluindo na URA;
- Suporte ao gerenciamento dos fluxos e *scripts* de atendimento;
- O número de protocolo pode ser gerado pela URA e informado ao cliente automaticamente;
- Suporte a conexão com sistemas externos para integração de dados;
- As gravações podem ser localizadas usando o número de protocolo além de outros dados comuns das chamadas;
- Servidor interno de VPN (OpenVPN ou IPSec) para posições de atendimento remotas;
- Gerenciamento de regras de distribuição de acordo com o *Skill*/habilidade dos atendentes;
- Gerenciamento de grupos de atendentes;
- Criação de grupos de serviço/monitoramento para facilitar o monitoramento de mais de uma fila de atendimento ao mesmo tempo;
- *Login*, *logout*, *pause* e *unpause* de atendentes através de CTI (Webservice);
- Monitoramento em tempo real do status das filas de atendimento, dos agentes e das requisições de atendimento (chat, e-mail, chamadas, etc);
- Telas para exibição do monitoramento em tempo real em TVs e monitores de LCD, LED e/ou Plasma. As telas podem ser personalizadas e ajustadas dependendo da demanda de cada solução;
- As telas de monitoramento permitem o monitoramento das filas de atendimento, exibindo os status dos atendentes (Pausa, em atendimento, disponível, *log-off*) e chamadas, incluindo informações sobre chamadas em atendimento, lista das chamadas em espera com informações sobre o tempo que está em espera ordenando da que está a mais tempo para a que está em menos tempo, total de chamadas em espera por fila, tempo médio de atendimento por fila, número total de chamadas em atendimento, recebidas, atendidas e perdidas, chamadas processadas, quantidade de agentes logados, disponíveis, em atendimento, em pausa, motivo da pausa, em pós atendimento, entre outras informações. Além do monitoramento online, a Plataforma

SMARTSPACE permite a geração de relatórios impressos com todas essas informações;

- As telas de monitoramento exibem os status de todas as demandas das diversas mídias habilitadas (e-mail, chat, voz);
- Possui suporte a alarmes sonoros e visuais configuráveis individualmente para cada grupo de atendente, possibilitando gerar alarmes por quantidade de agentes disponíveis, quantidade de chamadas na fila, nível de serviço, tempo em atendimento, tempo em espera, entre outros;
- Permite definir/personalizar a fórmula usada para calcular o nível de serviço usando dados extraídos do sistema como por exemplo: quantidade de chamadas atendidas em x segundos, quantidade de chamadas atendidas, quantidade de chamadas abandonadas, ou outro valor extraído do sistema;
- A tela de monitoramento pode ser personalizada por cada supervisor, permitindo modificar a forma como as informações são exibidas;
- Escuta de chamadas em tempo real sem que o atendente e o cliente saibam da escuta. A escuta possui suporte ao recurso conhecido como *whisper*, permitindo que o supervisor possa falar com o atendente sem que o cliente ouça e possa falar com o atendente e o cliente simultaneamente;
- Suporte a auto-pausa caso o atendente perca uma chamada;
- Possui recurso de *black-list* configurável (permite criar listas de números indevidos ou suspeitos que possam impactar no atendimento);
- Permite que os atendentes façam parte de mais de um grupo de atendimento (fila) simultaneamente e/ou de outros grupos de atendimento;
- Possui agenda de eventos interna para melhorar gestão de atividades e adaptação dinâmica do modo de atendimento;
- Possui suporte a pesquisa de satisfação (Voz, e-mail, web) com relatórios para acompanhamento;
- Todas as atividades realizadas pelos atendentes são guardadas em banco de dados com data e hora, possibilitando que sejam gerados relatórios sobre o passo a passo das atividades dos atendentes no sistema, independente se o usuário pertença a um ou mais grupos de atendimento;
- Configuração do tamanho máximo de pessoas na espera por fila de atendimento;
- Configuração do tempo máximo na fila de espera, sendo possível definir qual tratamento deve ser dado à chamada, podendo transferir a chamada para qualquer outro serviço da solução, incluindo:
 - Chamadas telefônicas receptivas (*Inbound*);
 - Chamadas telefônicas ativas (*Outbound*);
 - Chamadas automáticas (*Call-back*);
 - Interações Omnichannel (E-mail, formulários Web, Chat e social medias);

- Gravação de todas as chamadas;
- Localização de gravações utilizando os seguintes filtros de pesquisa: Fila, Atendente, Número de origem, número de destino (por onde a chamada entrou), Duração, Data/hora início, Data/hora fim.
- Diferenciação de chamadas externas e internas de ramais;
- Suporte à gravação de tela do atendente, salvando o arquivo de vídeo no servidor remoto;
- A gravação de tela é realizada em arquivos MP4;
- Acesso via interface WEB a todos os áudios e vídeos gravados;
- Facilidades de transferencia de chamadas para outras filas de atendimento ou de volta para determinados pontos da URA ou para qualquer outro recurso criado na solução;
- Músicas de espera individuais por fila de atendimento;
- Utilização de arquivos de música de espera (WAV e/ou MP3) com até 5 minutos com reprodução contínua;
- Suporte a anúncio da posição do cliente na fila de atendimento;
- Suporte a anúncio de tempo de espera estimado para ser atendido;
- Possui opção de inserir mensagens de conforto, reproduzidas periodicamente enquanto a chamada está na fila. Estas mensagens podem ser selecionadas entre qualquer áudio disponível na plataforma;
- Suporte à configuração do tempo entre uma chamada e outra para um atendente;
- Suporte a várias estratégias de roteamento:
 - Tocar em todas as posições de atendimento simultaneamente;
 - Tocar nas posições de atendimento sequencialmente, lembrando o último que recebeu uma chamada;
 - Tocar na PA que recebeu a última chamada a mais tempo;
 - Tocar na PA que atendeu o menor número de chamadas;
 - Tocar na PA que passou menos tempo em conversa;
 - Tocar aleatoriamente;
 - Tocar nas PAs de acordo com a ordem em que logaram no sistema;
 - Tocar de forma cíclica;
 - Entre outras formas configuráveis;
- Suporte a roteamento de chamadas baseado em várias métricas e estatísticas geradas pelo sistema:
 - Skill dos atendentes (habilidades);

- Nível de serviço;
 - Tempo estimado de espera;
 - Posição na fila;
 - Grupo(s) de atendimento
 - Quantidade de chamadas na fila.
- Possui recurso que permite a criação de estratégias de roteamento, permitindo sua validação em ambiente de homologação para futura ativação em produção;
- Possui sistema interno que possibilita a criação de scripts personalizados para realizar cálculos usando dados das estatísticas geradas em tempo real com o objetivo de gerar anúncios para os clientes, como por exemplo, estimativa de tempo de espera, posição na fila, etc;
- Os scripts personalizados podem ser usados para melhoria do *dialplan* de roteamento das chamadas, tomando decisões de roteamento baseado no resultado das estatísticas geradas pelos *scripts*, utilizando condicionais;
- Roteamento baseado no *skill*/habilidade/prioridade dos atendentes, buscando o atendente que possui as habilidades mais adequadas para atendimento da chamada
- Priorização de clientes;
- Permite configurar esteiras de atendimento com intervalos personalizáveis de acordo com os parâmetros selecionados;
- Os dados dos atendimentos gerados na esteira de atendimento personalizado, são refletidos nos relatórios, conforme foram configurados
- Permite criar distribuição de chamadas personalizáveis, com ativações automáticas por diversos parâmetros: tempo de espera na fila, SLA, *skill* do agente, agente com maior tempo livre na fila, agente com menor número de chamadas de espera...entre outros;
- Roteamento por horário, data, dia da semana, feriado, etc;
- Roteamento por origem;
- Configuração de tempo de toque antes de considerar que a PA está indisponível;
- Configuração de tempo para uma nova tentativa de toque quando a chamada não for atendida por uma PA;
- Possui serviço de *callback*, possibilitando gerar chamadas automáticas ou manuais para os números das chamadas perdidas ou que optaram por receber o *callback*, com suporte à solicitação de *callback* via web site;
- *Callback* agendada ou automática;
- *Callback* com suporte ao cliente informar o número que deseja receber a chamada de retorno;
- O *callback* pode funcionar em conjunto com o recurso de reserva da posição da fila de atendimento, garantindo

que o cliente receberá uma chamada de retorno no momento que chegar a sua vez de atendimento;

- *Callback* com suporte a horário de funcionamento;
- Associação da fila de atendimento a uma lista de ramais de 1 dígito para que o usuário possa interagir durante a espera na fila de atendimento;
- Suporte a anúncio de arquivos de áudio específicos para o atendente na hora do atendimento da chamada. Este recurso é utilizado para os casos em que a PA atende mais de um tipo de fila ou habilidade ao mesmo tempo;
- Possui suporte a configuração de caixas de e-mail nos seguintes formatos: POP3/IMAP4;
- Permite a comunicação através dos protocolos SSL e TLS;
- Suporte e-mails nos formatos HTML, RTF e TXT;
- Possui suporte à reserva de posição na fila, utilizado para os casos em que o cliente entra em contato com o Call Center e durante a espera a chamada cai. Caso o cliente ligue novamente, ele retornará para a posição que estava no momento que a chamada caiu;
- O sistema possui diversas facilidades para permitir que o atendente interaja com o sistema através do *endpoint* (telefone, *softphone*, ramal analógico, etc), sem a necessidade da utilização da interface Web. É possível *logar* e *deslogar* das filas, entrar e sair da pausa e outros recursos que podem ser personalizados de acordo com a demanda de cada cliente;
- Cadastro de pausas produtivas e não produtivas (sem limites de cadastro);
- Cadastro de motivos das ligações;
- Possui CTI interno para facilitar integração com softwares de terceiros;
- CTI acessível através de webservice ou sockets;
- Possui API (*Application Programming Interface*) aberta e disponível para integração com sistemas de terceiros;
- Possui suporte a JTAPI;
- Possui SDK (*Software Development Kit*) para integração e consumo de aplicações, softwares e plataformas de terceiros;
- Definição de pausas com tempo limite. O sistema removerá a pausa do atendente automaticamente após o prazo definido
- A Smartspace atua como broker oficial da solução, sendo responsável pela intermediação técnica e comercial, gestão da plataforma, suporte especializado, orquestração dos serviços, atualizações evolutivas, gestão de incidentes, SLA operacional e integração com ambientes de terceiros, assegurando a continuidade do serviço, a conformidade contratual e a aderência aos requisitos de segurança, desempenho e governança.

- A plataforma reúne voz, vídeo, chat, e-mail, WhatsApp, SMS, mensageria instantânea e redes sociais em um ambiente único de atendimento. As interações automatizadas e humanas compartilham contexto, histórico e informações do cliente, permitindo continuidade mesmo quando ocorre mudança de canal, fila ou equipe.
- Cada atendimento recebe uma identificação única, preservada ao longo de transferências, transbordos e mudanças de mídia. As informações coletadas ficam associadas à mesma jornada e podem ser consultadas pelos componentes autorizados da solução.
- A distribuição das interações utiliza regras configuráveis que consideram canal, assunto, perfil do cliente, habilidades dos agentes, prioridade, disponibilidade, tempo de espera e histórico. As estratégias podem combinar filas, grupos, localidades e equipes remotas, sem dependência da posição física do atendente.
- Filas individuais ou compartilhadas podem possuir mensagens, metas de nível de serviço, prioridades, opções de permanência e oferta de retorno. A plataforma informa posição e estimativa de espera sempre que esses dados estiverem disponíveis para a jornada configurada.
- Atendentes podem transferir uma interação para outro profissional, grupo ou nível de suporte com preservação do histórico, dados coletados e anexos. O destinatário recebe o contexto necessário para prosseguir sem solicitar novamente informações já fornecidas.
- A interface do agente integra os controles de telefonia e os canais digitais. O usuário pode realizar chamadas, consultar, transferir, colocar em espera, iniciar conferência e interagir por outra mídia durante o atendimento, conforme as permissões associadas ao seu perfil.
- Os estados operacionais são configuráveis e podem representar disponibilidade, pausa, treinamento, pós-atendimento, feedback e outros motivos definidos pela operação. A supervisão acompanha esses estados e pode ajustar parâmetros de agentes e grupos em tempo real.
- Supervisores dispõem de visão consolidada das filas, atendentes e interações em andamento. Conforme autorização, podem acompanhar chamadas, tela e indicadores operacionais, realizar escuta, orientar o agente e assumir atendimentos durante períodos de maior demanda.
- Scripts de atendimento podem ser apresentados de forma completa ou guiada. No formato assistido, perguntas e orientações surgem de acordo com as respostas anteriores, o canal, o perfil do cliente e o contexto da interação.
- O editor visual permite criar e revisar árvores, decisões, perguntas, mensagens e integrações. Um mesmo roteiro pode apresentar conteúdos diferentes para agentes, supervisores, gestores, equipes internas ou usuários em autoatendimento.
- As regras de negócio são mantidas em um motor centralizado, aplicável aos diversos canais. As áreas autorizadas podem administrar fluxos e parâmetros em ambiente gráfico, enquanto integrações externas podem fornecer decisões ou dados por APIs controladas.
- As jornadas podem utilizar informações provenientes de CRM, bases cadastrais e outros sistemas para personalizar menus, priorizar atendimentos e definir o encaminhamento. O uso dessas informações respeita as permissões e as finalidades estabelecidas para a operação.
- O atendimento por WhatsApp utiliza a plataforma oficial da Meta e números devidamente habilitados. A solução comporta atendimento automatizado, distribuição para equipes, respostas humanas, envio de arquivos, mensagens de áudio e manutenção do histórico.
- Os canais sociais podem ser incorporados por conectores ou APIs oficiais. Mensagens, comentários, menções e demais eventos autorizados podem ser convertidos em demandas, classificados e direcionados às equipes responsáveis, observadas as permissões oferecidas por cada rede.
- Regras de monitoramento podem reconhecer palavras, expressões, temas e padrões de interesse. As interações também podem receber classificação de sentimento e prioridade, apoiando a triagem de conteúdos positivos, neutros, negativos ou potencialmente críticos.
- O canal de chat pode ser incorporado a sites e aplicativos por API. A interface funciona em navegadores atuais de computadores e dispositivos móveis, com troca de mensagens em tempo real e uso de transporte protegido.
- Cada agente pode conduzir cinco ou mais sessões simultâneas de chat, conforme parametrização da operação. O mecanismo de distribuição considera o limite individual antes de encaminhar novas interações.
- Mensagens recorrentes podem ser armazenadas em uma biblioteca de respostas rápidas. A solução também permite notificações automáticas por fila, mensagens informativas, alertas visuais ou sonoros e conteúdos definidos para diferentes etapas da jornada.
- Dados confidenciais podem ser coletados por campos protegidos, mantendo o conteúdo oculto para o agente quando assim configurado. O tratamento pode combinar mascaramento, criptografia, restrição de acesso e rastreabilidade.

- Arquivos podem ser compartilhados nos canais compatíveis, com armazenamento temporário na infraestrutura da solução. São aceitos formatos usuais de documentos, planilhas, imagens, áudio, vídeo e arquivos compactados, respeitando os limites e políticas de cada canal.
- O tratamento de e-mail contempla múltiplas caixas postais, roteamento, enfileiramento, respostas automáticas, confirmação de recebimento e modelos editáveis. Mensagens em HTML e anexos podem ser processados e relacionados ao histórico do cliente.
- Rascunhos de e-mail podem ser preservados e transferidos para outro profissional ou serviço autorizado. A resposta pode utilizar a caixa postal original ou outra caixa vinculada ao assunto, produto ou fila responsável.
- As interações por SMS podem originar demandas, alertas, protocolos, pesquisas e jornadas automatizadas. Respostas fora do formato esperado podem ser analisadas por regras próprias, e cada contato permanece associado a um único fluxo ativo.
- O discador integrado contempla operações sob demanda, progressivas, *power* e preditivas. As campanhas utilizam listas, horários, tentativas, resultados e parâmetros de ocupação administrados pela própria plataforma.
- No modo de visualização prévia, o agente consulta os dados do contato antes de iniciar a chamada. Nos modos automáticos, a plataforma considera disponibilidade, histórico de completamento, tempos operacionais e taxa de discagem para equilibrar produtividade e capacidade de atendimento.
- Tentativas bem-sucedidas e não concluídas são registradas com seus respectivos resultados. Os dados ficam disponíveis para análise de campanhas, contatos, desempenho dos agentes e efetividade das estratégias utilizadas.
- O retorno de chamadas pode ser oferecido ao cliente durante a espera ou após abandono e interrupção do atendimento. A plataforma permite agendamento, novas tentativas em casos de ocupado ou ausência e priorização do agente ou equipe anteriormente responsável.
- A URA permite criar árvores, mensagens dinâmicas, integrações, consultas e opções de transferência para atendimento humano. Os fluxos podem ser revisados durante a operação e utilizar fraseologias disponibilizadas ou aprovadas pela organização.
- A capacidade de atendimento automatizado é dimensionada segundo a demanda, sem limitar artificialmente o uso das sessões contratadas. Depois da transferência para um agente, o recurso automatizado é liberado para receber uma nova chamada.
- Durante a reprodução de uma mensagem, a URA pode reconhecer comandos DTMF ou de voz e interromper o áudio para avançar na jornada. O tratamento inclui reconhecimento de fala, síntese de voz, vocabulário em Português do Brasil e adaptação a expressões próprias do serviço.
- A solução registra recebimentos, conclusões automáticas, transferências, perdas, abandonos e escolhas realizadas na URA. Os relatórios apresentam volumes, percentuais, tempos, sequências de navegação, Hora de Maior Movimento e Dia de Maior Movimento.
- O SmartBot Pro utiliza processamento de linguagem natural, compreensão de intenções, extração de entidades e IA Generativa. O assistente preserva o contexto da conversa e pode responder, consultar sistemas, executar ações ou transferir o atendimento com os dados já coletados.
- O modelo linguístico pode ser adaptado ao Português do Brasil, incluindo vocabulário institucional, siglas, sinônimos, regionalismos, linguagem coloquial e erros de grafia. A evolução ocorre por processo controlado de curadoria, testes e publicação.
- Administradores autorizados podem revisar perguntas não compreendidas, corrigir classificações, reorganizar intenções e atualizar conteúdos. As alterações passam pelo processo de validação definido para o ambiente antes de serem disponibilizadas aos usuários finais.
- Os recursos de IA podem auxiliar agentes com respostas sugeridas, resumos e consulta à base de conhecimento. A arquitetura também permite evolução para apoio analítico aos supervisores e assistência a tarefas administrativas, sempre condicionada a permissões, confirmação e auditoria.
- A plataforma pode processar ao menos 100 interações automatizadas por segundo quando dimensionada para essa capacidade. A expansão utiliza recursos escaláveis, considerando o volume, a complexidade dos fluxos e as integrações acionadas.
- As chamadas gravadas podem ser submetidas à transcrição automática, com associação entre áudio, texto e atendimento. O conteúdo transcrito pode ser pesquisado, exportado e utilizado em avaliações de qualidade, treinamento e análises autorizadas.
- As análises identificam termos recorrentes, categorias, assuntos, sentimento e oportunidades de melhoria. Os resultados podem ser apresentados em listas, gráficos, painéis ou visualizações de frequência.
- Formulários de avaliação podem ser configurados para voz, texto e vídeo, com notas, pesos, campos condicionais e itens críticos. Avaliações e feedbacks permanecem relacionados ao agente e à interação correspondente.

- Pesquisas de satisfação podem ser enviadas por voz, chat, e-mail, SMS, WhatsApp e demais canais compatíveis. A aplicação pode variar por produto, serviço, campanha, fila ou canal, com consolidação de indicadores como CSAT e NPS.
- O módulo integrado de Workforce Management contempla previsão de demanda, dimensionamento, escalas, gestão intradiária e aderência. Os componentes funcionais do WFM são fornecidos como uma suíte integrada, com intercâmbio de informações operacionais com a Plataforma Smartspace.
- Os gestores podem comparar resultados previstos, em execução e realizados, simular alterações de volume e incluir eventos especiais. As análises apoiam a distribuição dos recursos e a manutenção dos níveis de serviço.
- A gestão centralizada oferece informações históricas e em tempo real sobre agentes, filas, campanhas, canais e interações. Relatórios e dashboards podem ser personalizados, agendados e exportados em formatos usuais, incluindo PDF e CSV.
- As interfaces destinadas a agentes, supervisores, administradores e gestores são disponibilizadas em Português do Brasil. Funcionalidades especializadas de desenvolvimento podem utilizar ambiente próprio, preservando a mesma gestão de usuários e permissões.
- A implantação inicial contempla repasse de conhecimento, apoio à configuração operacional, definição de relatórios e preparação de mensagens. Guias rápidos e materiais digitais podem ser disponibilizados em Português do Brasil para atendentes, supervisores e administradores.

2.2 Funcionalidades para o Supervisor

A tela de supervisão é flexível e pode ser personalizada de acordo com a necessidade de cada ambiente. Os dados que são usados para geração de relatórios podem ser exibidos na tela de monitoramento, criando uma visão mais detalhada e personalizada.

Alguns dos recursos oferecidos ao gestor do Contact center são:

- Permite habilitar/desabilitar/bloquear a posição de supervisor e agente;
- Monitoramento de múltiplos sites em uma mesma interface com gráficos em tempo real;
- Todas as estatísticas geradas em relatórios podem ser adicionadas ao dashboard de monitoramento em tempo real;
- Permite a configuração das regras das filas de atendimento, como por exemplo, tamanho máximo da fila e demais itens de configuração;
- Permite o gerenciamento de todas as informações de configuração para atendentes, grupos de agentes, skills/habilidades, anúncios, regras de roteamento e todas as demais configurações relacionadas à operação do contact center;
- A quantidade de supervisores é controlada através da licença;
- Habilitar/desabilitar *softphone*, chat e todas as demais opções dos atendentes;
- Permite o envio de mensagens para a área de trabalho dos atendentes de forma individual ou em grupo;
- Possui funcionalidade de chat com os atendentes individual e/ou em grupo;
- Permite a alteração em tempo real dos áudios de anúncio das filas;
- Permite a alteração em tempo real das estratégias de roteamento através de interface visual;
- Acompanhamento em tempo real das atividades do contact center;
- Resumo da quantidade de atendimentos em todas as mídias atendidas pelo contact center (telefone, e-mail, chat, mídias sociais);
- Resumo da quantidade de chamadas atendidas e não atendidas por fila e por servidor monitorado;
- Informações sobre o serviço de call-back;
- Escuta silenciosa;
- Suporte ao recurso conhecido como *whisper*;
- Permite realizar, em tempo real, a transferência, redirecionamento e reserva de contatos em fila ou em call-Back;

- Permite transferir a chamada em curso do agente para o supervisor ou qualquer outro ramal/recurso da solução;
- Permite alteração de prioridades de um cliente da fila;
- Permite visualizar os detalhes de todas as atividades do agente em ordem cronológica;
- Visualização de estatísticas em tempo real e relatórios de todas as filas e servidores monitorados, exibindo agentes logados, disponíveis, em pausa com motivo e tempo de pausa, agentes ocupados, agentes em pós-atendimento, total de chamadas, atendidas, perdidas, chamadas em atendimento com tempo que ficou em espera e duração em atendimento, chamadas tocando, chamadas em espera com tempo de espera, chamadas recebidas, chamadas atendidas, chamadas abandonadas, nível de serviço (%), estatísticas gerais de cada fila, tempos médio de espera e conversação, entre outras informações;
- Status dos atendentes (logados, indisponível, em atendimento, em pausa com o motivo e o tempo da pausa, em pós-atendimento, entre outros);
- Quantidade e informações sobre os atendentes logados, disponíveis, em atendimento e em pausa para o atendimento de cada mídia;
- Informações sobre tempo médio de atendimento (TMA), tempo médio de espera (TME), tempo médio de trabalho em pós atendimento por atendente e por grupo/fila;
- Botões de ações para interagir com as chamadas e atendentes (transferir chamada, pausar, retirar de pausa, ouvir ligação, qualificar ligação, derrubar ligação, efetuar logoff do atendente, colocar/remover da espera, entre outros);
- Permite mudança de status dos atendentes;
- Possui a facilidade de deslocar a chamada para um atendente específico;
- Adicionar, editar e remover agentes e grupos de agentes;
- Movimentação dos agentes entre os grupos em tempo real, sem necessidade do atendente realizar logout;
- Flexibilidade para adicionar novo botões de ação de acordo com a necessidade de cada cliente;
- Alertas visuais e sonoros de acordo com regras pré-definidas para quantidade de chamadas na espera, tempo de espera, tempo em atendimento, quantidade mínima de atendentes disponíveis, quantidade máxima de atendentes em pausa, etc;

2.3 Interface do Atendente

A tela do atendente é usada por todos os atendentes para interagir com o sistema do Contact center. Todos os comandos de *login*, *logout*, *pause*, *unpause*, *hold* e *transfer*, também podem ser executados através do teclado do próprio telefone.

A tela possui as seguintes funcionalidades:

- Ações de *login*, *logout*, *pause*, *unpause*, *hold/unhold*, atender, desligar, estacionar, *mute*, captura, transferencias, consulta ao supervisor, conferência, retorno de chamadas, configuração de desvios, etc;
- Possui ferramenta de colaboração para chat interno entre agentes e supervisores (através dos módulos do Smartspace.cx);
- Possui indicação do status dos agentes;
- Possui ferramenta para conversar/teclar/intercalar com seu supervisor;
- Ferramenta de colaboração permite visualização do status de presença dos usuários, envio e recebimento de mensagens, troca de arquivos, criação de grupos de conversa, entre outras funcionalidades;
- Alerta sonoro personalizável para o recebimento de interações;
- Alerta visual (*popup*) e sonoro de recebimento de contatos mostrando dados do cliente de acordo com a mídia de atendimento (voz, e-mail, chat, etc);
- Possui recurso de roteamento de contatos e demandas por E-mail, seguindo parâmetros configuráveis, tais como: Data, dia da semana, mês, horário, endereço de e-mail entre outros;
- Quantidade de contatos em fila de espera.
- Ao pausar, o atendente deve escolher o motivo da pausa;
- Controle de pausa de acordo com a norma NR-17;
- Lista de contatos recebidos e realizados durante a sessão;
- Integração nativa com o sistema de URA Smartspace IVR da Digivox que permite ao atendente receber os dados já coletados nos fluxos de URA, de forma ativa, possibilitando ao agente visualizar todas as informações cadastrais e opções selecionadas pelo cliente até o momento da captura da chamada;
- *Popup* de tela com informações sobre o contato transferido;
- Sinalização visual e sonora de novos atendimentos (voz, e-mail, chat, mídias sociais e demais mídias de atendimento);
- Integração de dados do contato com banco de dados externo;
- Permite ao agente inserir informações sobre o atendimento, num campo visível apenas para

supervisores e/ou demais agentes, incluindo observações específicas daquele atendimento;

- Permite que o agente salve e envie por e-mail o contexto da conversa do Chat/webchat;
- Visualização da fila de atendimentos (individual e do grupo) das mídias que o usuário atende;
- Permite que o agente mude o status de atendimento para ocupado, fazendo com que a chamada destinada ao mesmo não seja contabilizada nos parâmetros das filas e/ou dos redirecionamentos;
- Interface para o atendente informar o motivo do contato;
- Interface para atendimento via chat, quando o perfil do atendente permitir (módulo com licenciamento específico);
- Interface para atendimento de solicitações por e-mail, quando o perfil do atendente permitir (módulo com licenciamento específico);
- Interface para atendimento de solicitações via Twitter e Facebook, quando o perfil do atendente permitir (módulo com licenciamento específico);
- Permite realizar ligações mesmo sem estar logado na fila para recebimento de chamadas;
- Interface personalizável para criação de cadastros de atendimentos com campos personalizados, possibilitando que o sistema seja adaptado para a realidade de cada cliente;
- Visualização do histórico de atendimento dos clientes;
- Agenda de contatos;
- Agendamento de contatos de retorno (*call-back*) (módulo com licenciamento específico);
- Possui todas as funcionalidades de um ramal da solução;

2.4 Relatórios

Todos os relatórios são gerados através da interface web e os dados podem ser adicionados nas telas de monitoramento em tempo real. Não existe delay de processamento, os dados históricos ficam disponíveis para emissão de relatórios automaticamente, assim que são gerados na base de dados.

- Interface web para geração de relatórios;
- Todas as estatísticas estão disponíveis para chamadas de entrada e de saída dos agentes;
- Todos os relatórios são gerados para todas as mídias atendidas (voz, chat, e-mail, formulário web, etc);
- Todos os relatórios possuem gráficos com as estatísticas;
- Todos os relatórios podem ser gerados a qualquer momento. A solução não possui nenhum tipo de pós processamento que seja necessário para disponibilização dos relatórios, ou seja, qualquer informação gerada estará disponível imediatamente na geração de relatórios;
- Todos os relatórios possuem as informações em quantidade (mínimo, máximo e médio) e em percentual;
- Impressão de relatórios em impressoras de rede;
- Suporte a filtros para geração de relatórios por data e hora (hora, minuto, segundo), grupos de atendentes, atendentes, origem, destino das chamadas, entre outros;
- Possui suporte a filtros por período, duração de chamada, duração de espera, fração de hora, etc;
- As estatísticas podem ser consolidadas por dia, semana, mes e ano, além de fração de hora e intervalo de horas;
- Permite a criação de relatórios personalizados, possibilitando criar, editar e excluir consultas personalizadas, importando e exportando os dados de tabelas e inserindo gráficos;
- Todos os relatórios podem ser enviados por e-mail através de agendamentos configuráveis no sistema. Os e-mails utilizados podem ser e-mails de usuários cadastrados no próprio sistema ou e-mail configuráveis adicionados para receber os relatórios;
- Relatórios que atendem às normas de Call center brasileiras, como a NR-17, por exemplo;
- Relatório de quantidade de chamadas atendidas e não atendidas global e por grupo (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Relatório de quantidade de chamadas atendidas e não atendidas por PA e por usuário configurado como agente;
- Relatórios por estado e município (chamadas classificadas de acordo com o número do telefone, consultando a base de prefixos da ANATEL);
- Duração mínima, máxima e média de chamadas (TMA) global e por grupo (dados disponíveis também para

visualização em tempo real);

- Duração total de chamadas (disponíveis também para visualização em tempo real);
- Quantidade total de chamadas recebidas por transferencia (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Relatório de quantidade e com a listagem das chamadas atendidas, abandonadas, chamadas recebidas fora do horário de atendimento, chamadas com status de ocupado, etc. O relatório exibe data e hora da chamada, número chamador, tempo de espera, tempo em atendimento (se houver), agente que atendeu, protocolo, opções da URA, gravação da chamada, entre outras informações;
- Relatório de distribuição de chamadas a cada 30 minutos, por hora, por dia da semana, por dia do mês, por mes e por ano (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Quantidade total de chamadas, atendidas, não atendidas, em espera, abandonadas, transferidas, global, por atendente e por grupo (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Quantidade total de chamadas de entrada e saída;
- Quantidade de chamadas atendidas na URA e atendidas por agentes;
- Quantidade de chamadas finalizadas na URA vs transferidas para agentes;
- Relatório com a quantidade de chamadas atendidas de acordo com a quantidade de toques;
- Quantidade de abandonos durante o toque e na fila de espera (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Relatórios gráficos comparativos entre os grupos de atendentes dos tempos e demais informações geradas pelo sistema;
- Todos os relatórios podem ser gerados por grupo de atendente ou por atendente individual;
- Relatório de pausas dos atendentes com todas as informações sobre as sessões (*login* e *logout*), pausas produtivas e não produtivas;
- Quantidade de chamadas processadas na fila de espera, agrupado por tempo de espera e intervalo de tempo de espera, configuráveis;
- Gráfico que mostra o SLA exibindo a quantidade de chamadas atendidas/abandonadas a cada intervalo de tempo de espera de forma crescente, entre 5 e 10 segundos, entre 10 e 15 segundos, entre 15 e 20 segundos, etc. Esses intervalos de tempo são configuráveis (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Relatório com informações sobre a disponibilidade do atendente (dados disponível, em atendimento e em pausa) individual para cada atendente ou para o grupo, incluindo totalizador;
- Tempo mínimo, máximo e médio de desistencia (TMD) (dados disponíveis também para visualização em tempo real);

- Tempo mínimo, máximo e médio de espera (TME) (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Tempo mínimo, máximo e médio de atendimento (TMA) (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Tempo médio de duração das chamadas;
- Relatório de chamadas recebidas fora do horário de atendimento;
- Diversas estatísticas das sessões dos atendentes referente à quantidade de chamadas atendidas, tempo mínimo, médio e total em conversação, tempo ocioso, tempo em pós-atendimento, tempo disponível (cálculo do tempo ocioso menos tempo pós-atendimento);
- Capacidade de alteração de guias vocais e anúncios de forma dinâmica (arquivos em WAV);
- Tempo Médio de retenção na fila de espera (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Relatórios com todas as estatísticas das sessões dos atendentes: data/hora de logon, data/hora logoff, tempo total, médio, mínimo e máximo da sessão, em conversação, ocioso, de hold, em pausa faturável e não faturável, percentual de tempo disponível, em pós atendimento, quantidade de chamadas recebidas, motivos, etc (dados referentes as chamadas recebidas e realizadas. Disponíveis também para visualização em tempo real);
- Tempo médio de trabalho pós-atendimento (ACWT);
- Posição mínima, máxima e média na entrada da fila de atendimento (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Quantidade de chamadas atendidas ou realizadas por atendente por período ou por sessão (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Tempo total, mínimo, máximo e médio das chamadas recebidas e realizadas por atendente – só conversação e conversação + espera (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Tempo médio de chamadas por atendente (TMA) e fila (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- Causa de desconexão (atendente, originador ou transferida);
- Relatório de chamadas transferidas (dados disponíveis também para visualização em tempo real);
- SLA com tempo de espera na fila antes de ser atendido (disponíveis também para visualização em tempo real);
- Detalhamento de todas as chamadas atendidas exibindo os dados da chamada (ANI, DNIS, opções da URA, Data e hora, duração, espera, atendente, etc);
- Quantidade de chamadas por motivo informado pelos atendentes;

Smartspace

- Quantidade de chamadas por DDD;
- Permite exportar os relatórios para CSV, PDF, XLS e DOC;
- Relatórios de atendimentos realizados via redes sociais (Twitter e Facebook) (módulo com licenciamento específico);
- Relatórios de atendimentos realizados através de e-mail (módulo com licenciamento específico);
- Relatórios de atendimentos realizados através de Chat (módulo com licenciamento específico);
- Gráficos comparativos sobre os atendimentos realizados em todas as redes atendidas pelo contact center (módulo com licenciamento específico).

2.5 Qualificação de Atendimentos

O sistema de qualificação dos atendimentos permite aos supervisores qualificarem as chamadas de acordo com formulários pré-cadastrados. A qualificação pode ser feita pelos supervisores após os atendimentos, ouvindo os áudios e qualificando as chamadas ou usando o monitoramento em tempo real para ouvir a chamada e qualificá-la.

O sistema utiliza os dados para gerar relatórios de qualidade dos atendimentos do contact center. A qualificação possui as seguintes características:

- Cadastro de formulários de qualificação de forma flexível, permitindo o cadastro de quantos formulários forem necessários contendo quantas perguntas forem necessárias;
- Relatório de qualificação do motivo das chamadas de acordo com a classificação do atendente e/ou da opção da URA;
- Qualificação das chamadas já atendidas;
- Qualificação das chamadas em tempo real;
- Qualificação dos atendimentos via Chat;
- Qualificação dos atendimentos via redes sociais;
- Qualificação dos atendimentos via e-mail;
- Geração de relatórios de qualidade dos atendimentos de acordo com as qualificações feitas pelos supervisores;
- Comparativo entre várias filas;
- Comparativo entre atendentes;
- Relatórios individuais por atendente;
- Relatórios comparativos das mídias atendidas.

2.6 Interface Web

Todas as interfaces do sistema (telas de atendimento, monitoramento, relatório, entre outras), são em português do Brasil. Abaixo, seguem algumas telas do módulo Smartspace Metrics:



Figure 1 - Dashboard inicial do Monitoramento

Telefonistas

Atendimento

Site:

Fila

Agentes

Chamadas

Status das chamadas

Tempo médio

Logados

Atendendo

Pausa

Espera

Atendimento

Atendidas

Pendidas

Reusadas

Espera

Duração

Nível de serviço

Telefonista

2

0

0

0

0

158

25

7

00:06:14

00:00:30

100.0%

Agente

Fila

Status

Real

Último login

Última chamada

Número

Tempo de espera

Tempo de atendimento

INOS

Telefonista@10.10.6.161

Disponível

832

07:52:17

12:26:53

MARIA

Telefonista@10.10.6.161

Disponível

803

09:09:00

12:42:06

Chamadas em espera

Fila

Número

Tempo de espera

Agente

Status

Figure 2 - Tela das Telefonistas

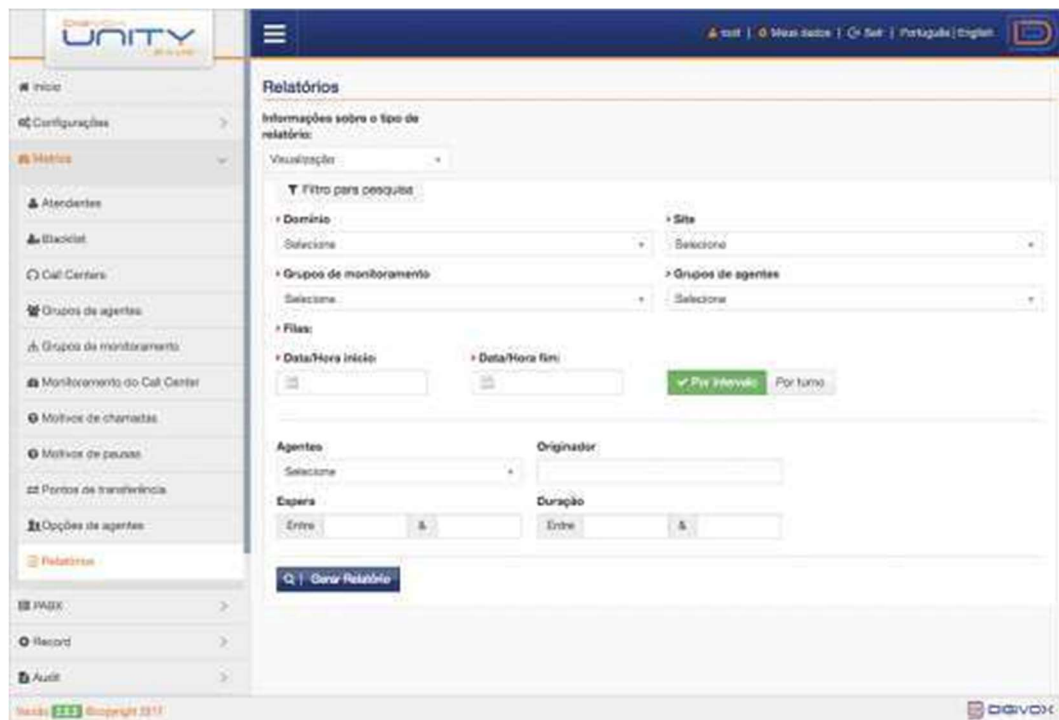


Figure 3 - Interface para geração de relatórios



Figure 4 - Exemplo de relatório



Figure 5 - Gráfico de causa de desconexão



Figure 6 - Gráfico de distribuição de chamadas

