



JRC

OMNICHANNEL

APRESENTAÇÃO TÉCNICA



# QUEM SOMOS?

Junto com o Grupo JRC, há 35 anos, oferecemos soluções completas e customizadas de acordo com a necessidade dos clientes.

## MISSÃO

Atuar com excelência e agilidade na prestação de serviços em telecomunicação, fazendo com que os nossos clientes prefiram os nossos produtos, garantindo total satisfação, resultados e a sustentabilidade do negócio.

## VISÃO

Atuar com excelência e agilidade na prestação de serviços em telecomunicação, fazendo com que os nossos clientes prefiram os nossos produtos, garantindo total satisfação, resultados e a sustentabilidade do negócio.

## VALORES

- Os mais altos padrões com simplicidade;
- Comunicação clara e precisa;
- Gerenciamento em equipe, consistente e focado;
- Altamente focado em resultados.

# ONDE ESTAMOS LOCALIZADOS?

Nossa sede está localizada na  
Av. Iraí, 300 - Moema – São Paulo - SP

## FILIAIS



Santana de Parnaíba



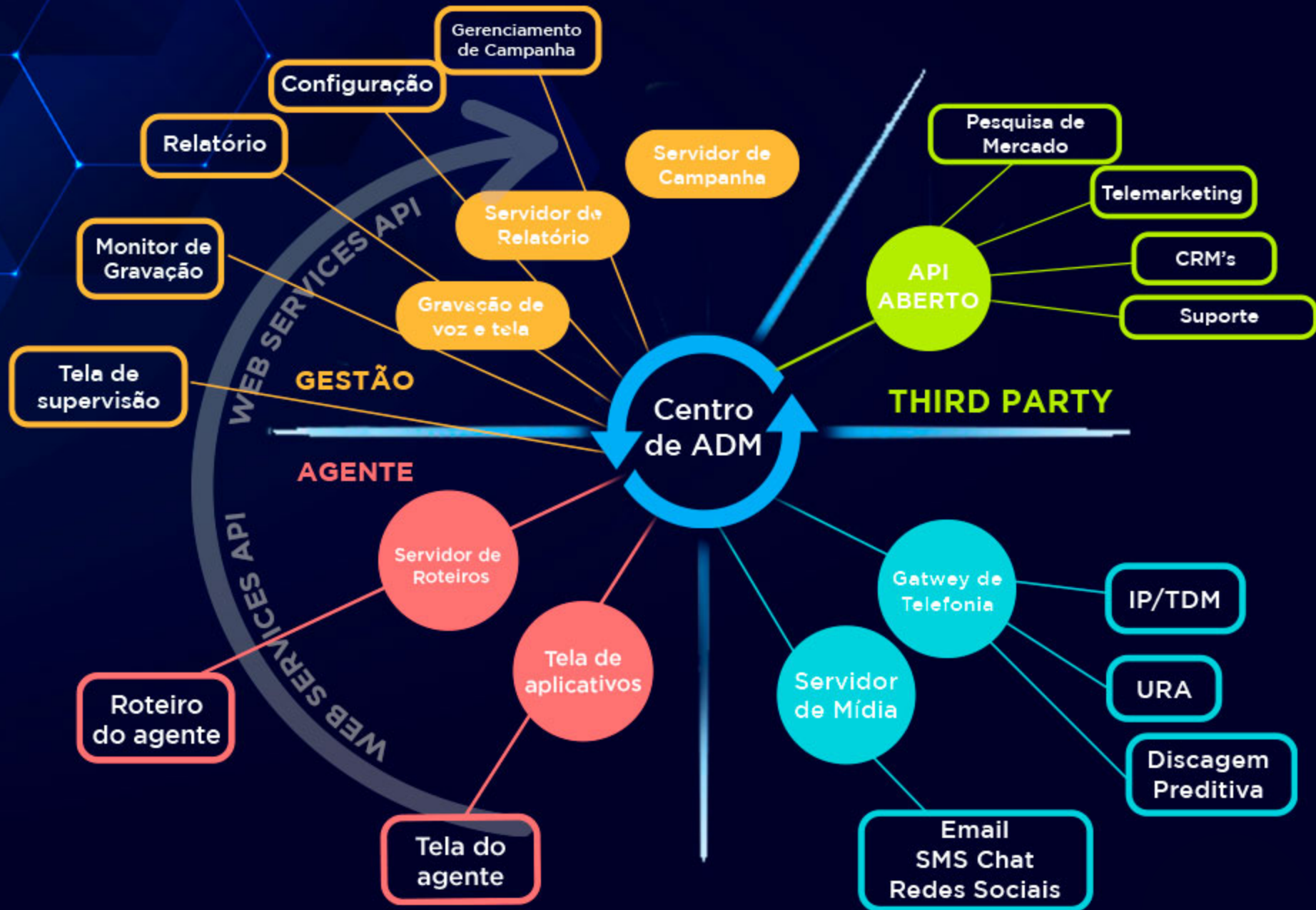
São José do Rio Preto



Orlando, Florida

# ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

## JRC Contact Center



# O QUE PODEMOS OFERECER?



## **SOLUÇÕES**

INBOUND / OUTBOUND - IVR - MULTICANAL/MULTISESSÃO



## **INTERFACE DO AGENTE**

AGENT DESKTOP - SCRIPTER - WEBPHONE (WEBRTC)



## **GERENCIAMENTO**

- RELATÓRIOS - GRAVAÇÃO DE VOZ E DA SESSÃO - SUPERVISOR DESKTOP



## **ABERTO A CONECTIVIDADE**

INBOUND / OUTBOUND - IVR - MULTICANAL/MULTISESSÃO



# LOGIN / ACESSO



**Agent Desktop**



**Gerenciador de Campanhas**



**Monitor de Gravação**



**Reporter**



**Cadastro Geral Softdial**



# TELA PADRÃO DO AGENTE - VOZ

## JRC OMNICHANNEL

The screenshot displays the JRC Omnichannel Agent Desktop interface. At the top, the title bar reads "JRC OMNICHANNEL" and "JRC Omnichannel: Agent Desktop". The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contains system icons for Wi-Fi, user "fran", and various utility icons (download, refresh, save, menu). On the right, there are buttons for "PHONE" and "FRAN".
- Toolbar:** A row of icons for call control (check, close, video call, pause, mute, hold, transfer) and a dropdown menu labeled "Selecione a qualificação".
- Left Panel:** A sidebar with a "Histórico" button at the bottom. It lists three inactive sessions: "Sem sessão Whatsapp\_demo", "Sem sessão Chat\_demo", and "Sem sessão Email\_demo", all marked as "Indisponível". The active session is for phone number "48999293680" with the campaign "RECEPTIVO\_DEMONSTRACAO - rec\_demonstracao" and status "Pós-atend." for a duration of "00:00:56".
- Main Content Area:** Titled "Script do Agente", it shows details for contact "48999293680 - Pós-atend.":
  - Campanha: RECEPTIVO\_DEMONSTRACAO
  - Telefone: 48999293680
  - Protocolo: 2128700240552
- Right Panel:** Contains "Tabulações rápidas" (quick tabs) with icons for various actions like adding/removing items, and "Outras Tabulações" (other tabs) with a dropdown set to "Opt1" and a "Tabular" button. Below this is the "Agendamento ligação de retorno" (return call scheduling) section with a date picker and a "Reagendar" button.
- Bottom Bar:** Features three buttons: "Editar Contato", "Incluir Contato", and "Transferencia".

# TELA PADRÃO DO AGENTE - CHAT

JRC OMNICHANNEL

Barr... [ícones]

Script do Agente [ícones]

Franciely Santana Silva  
mReceptivaOmniTexto - mWebChat  
> Falando 00:00:25

Sem sessão  
mReceptivaVoz  
Offline

Sem sessão  
mReceptivaOmniTexto  
Aguardando 00:16:57

Chat

fran entrou 15:19:38

fran.chat 15:19:38

Olá! Eu sou fran. Bem vindo ao atendimento da JRC. O protocolo deste atendimento é 2127200138061.

Franciely Santana Silva 15:19:39

boa tarde

ENVIAR ARQUIVO

ENVIAR

Histórico

Franciely Santana Silva - Falando

JRC OMNICHANNEL

Respostas Rápidas

- Bom Dia
- Boa tarde
- Boa noite
- botao4
- botao5

Finalização

- Agradecimento
- Retorno
- Agradecimetno2
- Agradecimento3

Enviar Voltar para fila

JRC OMNICHANNEL



# TELA PADRÃO DO AGENTE - EMAIL

## JRC OMNICHANNEL

The screenshot displays the JRC Omnichannel Agent Workspace interface. At the top, there is a navigation bar with a 'Live Call' indicator, a 'PHONE' button, and a user profile 'DEMOTAGENT1'. The main workspace is divided into three sections:

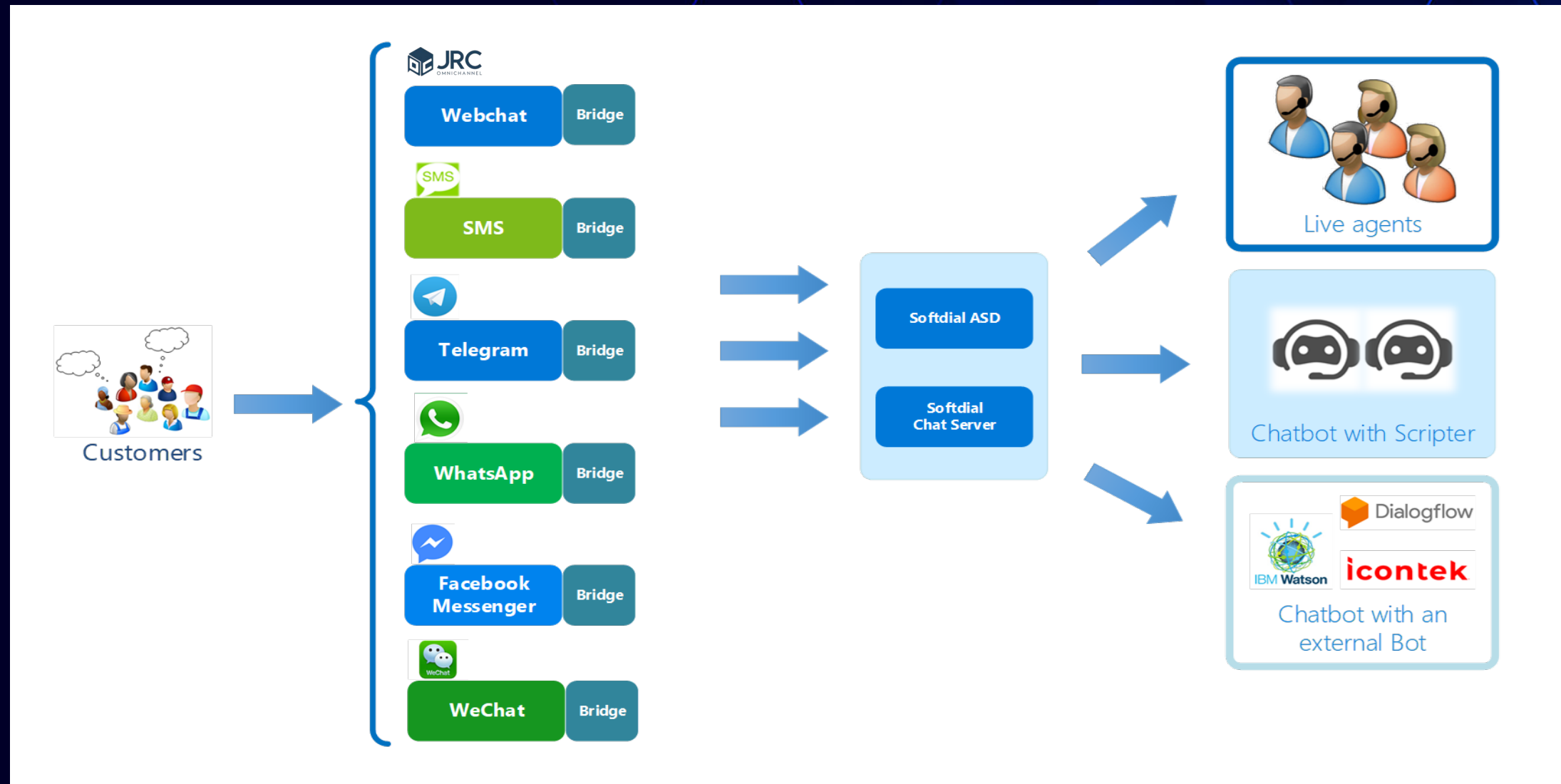
- Left Panel (Agent Workspace):** A list of sessions. The active session is 'ComDemoEmail - ComDemoQueue1' with a 'Talking' status and a duration of 00:03:37. Other sessions include 'ComDemoChat', 'ComDemoOutbound', and 'ComDemoWhatsApp'.
- Center Panel (E-mail):** An email interface showing a message from 'guilhermeh@sytelco.com' to 'mediacomm@sytelco.com' with the subject '1004'. The email body contains a test message and contact information for Guilherme Schaurich at Sytel Limited.
- Right Panel (Customer Information):** A popup window titled 'Customer Information' displaying a table of customer data.

| Customer Information |                        |
|----------------------|------------------------|
| First Name           | Guilherme              |
| Last Name            | Schaurich              |
| Phone                | 447506994187           |
| Email                | guilhermeh@sytelco.com |
| Id                   | 1005                   |

At the bottom of the center panel, there is a 'REPLY' button. The right panel also features a 'History' button.

# PLATAFORMAS CHATS INTEGRADAS

JRC OMNICHANNEL



# TELA DO AGENTE - INTEGRAÇÃO CRM SISCOBRA

JRC OMNICHANNEL



The image shows a web browser window with the URL `https://fdmsvr120_54.flexcontact.com.br/softdial/desktop/`. The browser's address bar shows a security warning "Não seguro". The interface includes a sidebar with "Agent Desktop" and a "flex" user profile. The main content area displays a CRM profile for a customer identified as "sip:8266@172.28.2.101 - Talking". The profile is titled "Option 1" and "Tabular". The header of the CRM page reads "Evolution" and "Boa tarde! Flex, Segunda-feira, 22 de Julho de 2019". The navigation menu includes "Favoritos", "Ações", "Cadastros", "Relatórios", "Utilitários", "Clientes", "Boletos", "Mala Direta", "Caixa", "Configurações", and "Siscobra Config". The main form contains the following fields and values:

- Cliente:** 945342 00246-4";"3";"JORGE PARMA";"498.446.019-91";"36269"
- CPF/CNPJ:** 0000000000000
- Carteira:** 4 CREDITBIZ(DEMC
- Data Nascimento:** / /
- Usuário:** 8000
- Nome Mãe:** [Empty field]
- Nome Pai:** [Empty field]
- Email:** [Empty field]
- Cargo:** [Empty field]
- Local Trabalho:** [Empty field]
- Cônjuge:** [Empty field]
- Tipo/Endereço:** [Empty field]
- Complemento:** [Empty field]
- Bairro:** [Empty field]
- Cidade:** [Empty field]
- Nºr:** [Empty field]
- CEP:** [Empty field]
- UF:** [Empty field]
- Fone Residencial:** [Empty field]
- Fone Comercial:** [Empty field]
- Celular:** [Empty field]

# TELA DO AGENTE - INTEGRAÇÃO SALES FORCE

## JRC OMNICHANNEL



Contato: Alex Pierry ~ Sa x Alex Teclan

https://na35.salesforce.com/00341000003rYcs

Apps Office Email Intranet SCPlus CRM Sugar Sytel Docs Trello Git Server PDI SENAI FreeSWITCH FusionPBX Softdial API Reference Outros favoritos

13 dias restantes Inscreva-se agora! Call Center

Inicio Casos Soluções **Contatos** Contas Relatórios Painéis Chatter Arquivos +

JRC

Talking

In Campaign receptiva  
00:00:08  
4529

End call Mute  
Queue Agent  
Success Outcome  
Conference Hold

Criar novo...

Atalho  
Itens não resolvidos

Alex Pierry

Ocultar feed Clique para adicionar tópicos:

Publicar Arquivo Registrar u... Mais

Escreva algo... Compartilhar

+ Seguir

Seguidores

Sem seguidores.

Mostrar Todas as atualizações

Não há atualizações.

< Voltar à lista: Call Centers

Oportunidades [0] | Arquivos [0] | Notas [0] | Casos [0] | Atividades abertas [0] | Histórico de atividades [0]

Detalhes de Contato Editar Excluir Clonar Solicitar atualização

|               |               |  |                                 |
|---------------|---------------|--|---------------------------------|
| Nome          | Alex Pierry   | Proprietário do contato                    | Alex Pierry [Alterar]           |
| Nome da conta | Conta Teste 1 | Reporta-se a                               | [Exibir gráfico da organização] |
| Título        |               | Departamento                               |                                 |
| Email         |               | Data do último salvamento do Stay-in-Touch |                                 |
| Telefone      | 4529          | Fax  |                                 |
| Celular       | 99023094      |  |                                 |

Informações de endereço

# CADASTRO GERAL: CAMPANHAS + FILAS

JRC OMNICHANNEL



- Campanhas + Filas
- Usuários + Endpoints
- Códigos de tabulação de agente
- Motivos de Pausa
- Sons
- Configurações estáticas
- Rotas de entrada
- Grupos
- Scheduler

+ Adicionar Configuração de Campanha    Editar    - Remover    Procurar...    Campanhas

| Nome                    | ERml | Grv | Mensagem de Abandono | Mensagem de Desligame... |
|-------------------------|------|-----|----------------------|--------------------------|
| 10045_Volkswagen        | x    | x   |                      |                          |
| 10111_Itau_Personnalite | x    | x   |                      |                          |
| 10132_Carrefour         | x    | x   |                      |                          |
| 10140_Cenconsud         | x    | x   |                      |                          |
| Administrator           | x    | x   | abandon              |                          |
| BVcartoes_whats         | x    | x   |                      |                          |
| BancoPanTele            | x    | x   |                      |                          |
| BancoPanWo_whats        | x    | x   |                      |                          |
| BancoPan_whats          | x    | x   |                      |                          |
| Cielo_whats             | x    | x   |                      |                          |
| CredsystemFase3_whats   | x    | x   |                      |                          |
| CredsystemPPD_whats     | x    | x   |                      |                          |

+ Novo    Editar    - Remover    Procurar...    Filas

| Nome                   | Descrição | Mídia |
|------------------------|-----------|-------|
| 10045_Volkswagen_Queue |           | Chat  |

# Cadastro Geral:

**Usuarios + Endpoints (e-mail, WhatsApp, Voz, sms e chat)**

Campanhas + Filas   **Usuários + Endpoints**   Códigos de tabulação de agente   Motivos de Pausa   Sons   Configurações estáticas   Rotas de entrada   Grupos   Scheduler

**Usuários**   **Endpoints**

| Nome             | Descrição           | 🔒 | Rml | Tentat... | Nome                  | Cmp Pad | Pad Tele | Aceit... | Grv | ERml |
|------------------|---------------------|---|-----|-----------|-----------------------|---------|----------|----------|-----|------|
| Administrator    | Administrator       | ✗ |     | 0         | Administrator.Default | system  | 301      | ✗        | ✗   | ✗    |
| Andre.voliveira  | Digital Sustentação | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Jonathan.lima    | Jonathan.lima       | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Larissa.g Santos | Larissa.g Santos    | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Lucas.morale     | Lucas.morale        | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Lucas.pinheiro   | Lucas.pinheiro      | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Mateus.sousa     | Digital Sustentação | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Reception        | Reception User      | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Thalita.sousa    | Thalita.sousa       | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Thayna.rodrigues | Thayna.rodrigues    | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Vanessa.otavio   | Digital Sustentação | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |
| Vinicius.asilva  | Vinicius.asilva     | ✗ |     | 0         |                       |         |          |          |     |      |

« < | Página 1 de 4 | > » | 🔄   Mostrando 1 - 25 de 90   « < | Página 1 de 1 | > » | 🔄   Mostrando 1 - 1 de 1

# Cadastro Geral:

## Motivos da pausa

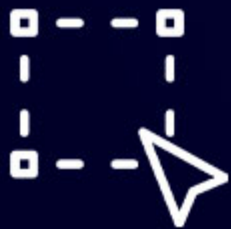
| Nome | Title       |
|------|-------------|
| 0    | Unavailable |
| 1    | PAUSA10     |
| 2    | PAUSA20     |
| 3    | FEEDBACK    |
| 4    | TREINAMENTO |
| 5    | FIMDOTURNO  |
| 6    | REUNIAO     |
| 7    | PARTICULAR  |
| 8    | ALMOCO      |

Mostrando 1 - 9 de 9

# ***SUPERVISOR DESKTOP***



*VER TODOS OS AGENTES EM SEUS  
ESTADOS CORRENTES*



*SELECIONAR UM AGENTE E MONITORAR,  
TREINAR OU INTERFERIR NA CHAMADA*



*MOVER AGENTES ENTRE CAMPANHAS*



# SUPERVISOR DESKTOP

## TABULAÇÃO DO AGENTE

- RELATÓRIOS
- BUSCA POR CAMPANHA, FILA E AGENTE
- RELATÓRIOS DE CONVERSAÇÃO DE CHAT / WHATSAPP/ SMS E ETC..

The screenshot displays the SUPERVISOR DESKTOP interface for the 'TABULAÇÃO DO AGENTE' report. The left sidebar contains navigation options such as 'Global View', 'Campanhas de Saída', 'Acomp. de Fila', 'Operadores Logados', 'TABUL. EQUIPE', 'Inbound Summary', 'Performance do Agente', 'Agent Results', 'Tabulacao do Agente', 'Chat Reports', 'Chat Dashboard', 'Sessions Summary', 'Detailed Report', and 'ReporterV.newDashboard'. The main area shows a table with columns for 'Media Type', 'Phone Nu...', 'User Descr...', 'Queue', 'Switch Out...', 'User Outco...', and 'Session St...'. A dropdown menu is open over the table, showing filtering options like 'Time', 'Campaign', 'Queue', and 'Agent'. The bottom of the interface shows pagination controls and a status indicator 'Displaying 1 - 148 of 148'.

# SUPERVISOR DESKTOP: STATUS DOS AGENTES

The screenshot displays the 'Agent Status' dashboard. On the left, a sidebar lists various views under 'Global View', including 'Operadores Logados', 'TABUL. EQUIPE', 'Inbound Summary', 'Performance do Agente', 'Agent Results', 'Tabulacao do Agente', 'Chat Reports', and 'ReporterV.newDashboard'. The main area features a table with columns for User ID, Tel No, Endpt, Status, Campgn, Log On, and various time metrics. The table is filtered to show 'Live' agents with 'Status != Offline'. The 'Wait ~' column uses color coding: green for 00:00:00 and yellow for non-zero values.

| User D... | Tel No   | Endpt ↑   | Status  | Campgn    | Log On + | talkTi... | Wait ~   | Wrap ~   | talkTi... | talkTi... | talkTi... | talkTi... | talkTi... |
|-----------|----------|-----------|---------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| bv.c11    |          | bv.c11... | Waiting | BVcart... | 02:49:22 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    | 55249... | bv.c11... | Talking | BVcart... | 02:49:26 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    |          | bv.c11... | Waiting | BVcart... | 02:49:27 | 00:00:38  | 00:18:08 | 00:00:00 | 00:00:38  | 00:00:38  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    |          | bv.c11... | Waiting | BVcart... | 02:49:23 | 00:07:30  | 00:18:38 | 00:00:00 | 00:07:30  | 00:07:30  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    | 55219... | bv.c11... | Talking | BVcart... | 02:49:23 | 00:00:00  | 01:04:49 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    |          | bv.c11... | Waiting | BVcart... | 02:49:23 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    |          | bv.c11... | Waiting | BVcart... | 02:49:23 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    |          | bv.c11... | Waiting | BVcart... | 02:49:22 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| bv.c11    |          | bv.c11... | Waiting | BVcart... | 02:49:23 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| cencos... |          | cencos... | Waiting | 10140...  | 02:15:57 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |
| cencos... |          | cencos... | Waiting | 10140...  | 02:15:57 | 00:00:00  | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  | 00:00:00  |

# CHAMADA DE VOZ ATIVA

- PREDITIVA, PREVIEW, PROGRESSIVE, MANUAL
- AMD - PARA FILTRAR CHAMADAS. (PODE SER INTEGRADO COM KMG OU IPBX)
- GERENCIAMENTO AVANÇADO DE CAMPANHAS:
- GERENCIAMENTO DE LISTAS, GERENCIAMENTO DAS RENITÊNCIAS  
BLACKLIST, GERENCIAMENTO DE FUSO HORÁRIO.
- SOLUÇÃO BLENDING.



# GERENCIAMENTO DE FILAS RECEPTIVAS

Rubens



Jacqueline



Leonardo



JRC Contact  
Center  
Distribuidor  
Automático de Sessão  
(ASD®)



WebChat



Cust. Svc. Phone



Facebook Chat



Email



# MULTIMEDIA BLENDING

Agente selecionado para  
blending, baseado no skill  
e SLA

JRC Contact  
Center  
Distribuidor  
Automático de Sessão  
(ASD®)



FILA RECEPTIVA CHAT



FILA RECEPTIVA VOZ



FILA RECEPTIVA E-MAIL



SLA Normal

# MULTIMEDIA BLENDING



Agente

01234003703  
Talking Mobiles 00:00:51

Wendy Allnutt  
CustomerSupport - Tier1  
Talking 00:00:14

No session system  
Offline

Chat

Wendy Allnutt 13:59:11  
please may I have your customer number?

\_EntryBot\_IVR00002 13:59:11  
OK, I have you on file as Mrs Wendy Allnutt. Is this correct?

Wendy Allnutt 13:59:16  
yrd

\_EntryBot\_IVR00002 13:59:16  
Mrs Allnutt, I see from your records that you've recently placed an order with us. Is your enquiry regarding delivery?

Wendy Allnutt 13:59:21  
y

\_EntryBot\_IVR00002 13:59:21  
Thank you Mrs Allnutt. I'm going to transfer you to a colleague in the delivery team who will be able to help.

\_EntryBot\_IVR00002 left 13:59:21  
fergus\_chat1 joined 13:59:21

JRC  
OF ELEGANCE

Customer Details

Name Mrs Wendy Allnutt

Address

Postcode RDVUOEEU

Income 88197.000000 Age 91

Customer ID FGT17898352

Purchase History

Last Purchase

Date 11-10-2016 Value £1100.00

Item Tailored leather jacket with raglan sleeves: "T-Corvis"

Size 48 Colour Black

Show Previous...

End



Cliente



Cliente



Cliente

Softdial Chat End Chat

Fergus Ashby: Thanks for contacting us. Can you tell me when you ordered?

I ordered on Thursday of last week.

powered by Sytel

Softdial Chat End Chat

Fergus Ashby: Thanks for contacting us.

Ted Smith: Hi, can you help me?

My order number is 127545 OK

Softdial Chat End Chat

Fergus Ashby: Thanks for contacting us.

Jasper MacIntyre: What size would a tall man need?

I have lost some weight recently. OK

# Gestão Inteligente – Real time



RELATÓRIO

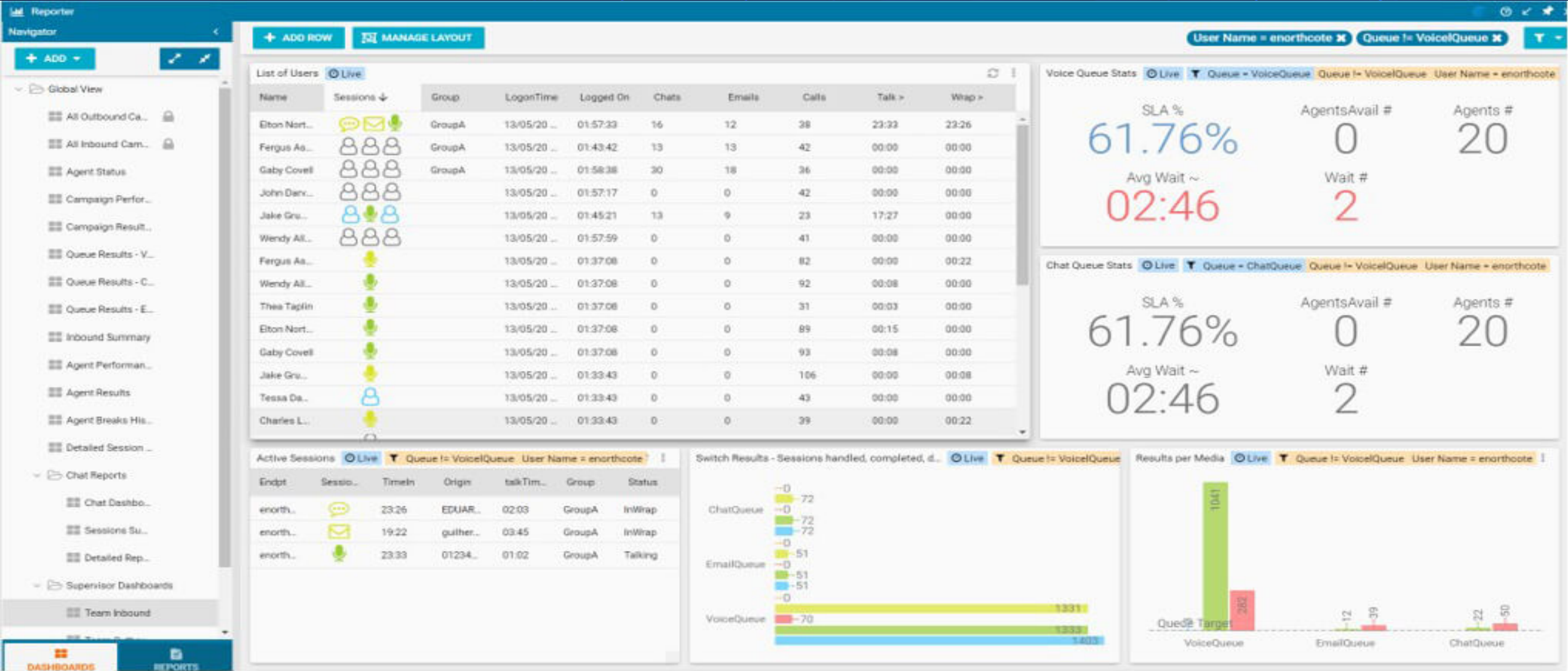


DASHBOARD

- Total Possibilidade de customizar real-time e relatórios históricos
- Apresenta Widgets para montar o seu dashboard
- Apresenta dados das sessões Multimedia
- Pode compartilhar
- Aplicação Web
- Pode ser apresentado em tablets

# DASHBOARD

## JRC OMNICHANNEL





# DASHBOARD

## JRC OMNICHANNEL



Reporter - Outbound Campaigns

Campaign - Mobiles

Add Row Manage Layout

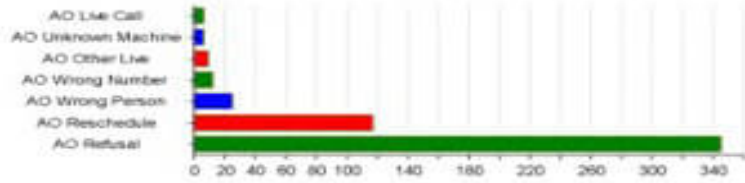
### Campaign Summary - Active Campaigns

Live Data: Status: Running

| Camp ID | Camp Type  | Status  | Compil % | AltRate % | Agents # | Trunks # | Dialing # | WrtAgs # | AvailAgs # |
|---------|------------|---------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|------------|
| Mobiles | Predictive | Running | 9.1%     | 1.7%      | 27       | 48       | 40        | 18       | 20         |

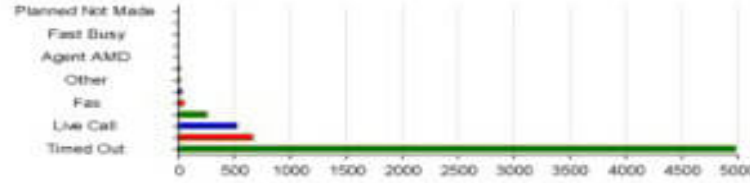
### Today Top 7 - Agent Outcomes

Live Data: Camp: Mobiles



### Today - Switch Outcomes

Live Data: Camp: Mobiles



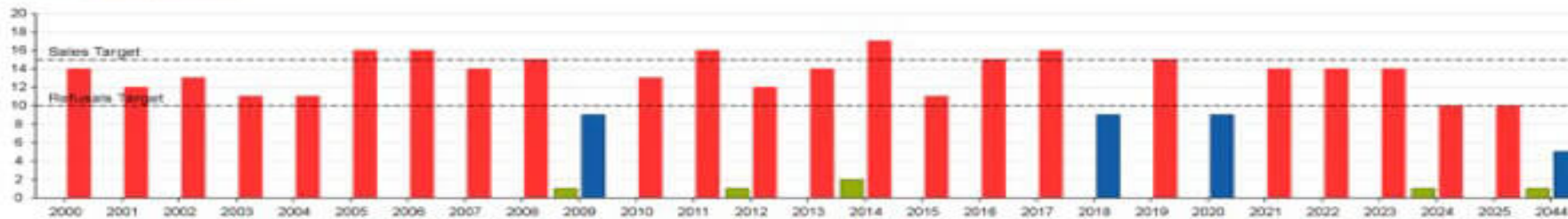
### Agent Status

Live Data: Camp: Mobiles



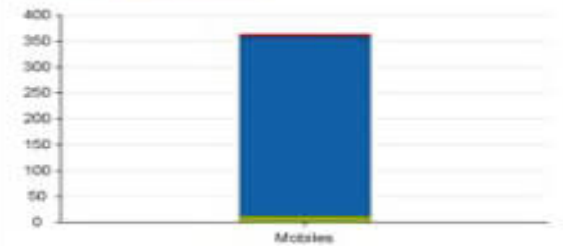
### Commitments vs Refusals

Live Data: Camp: Mobiles



### Untitled

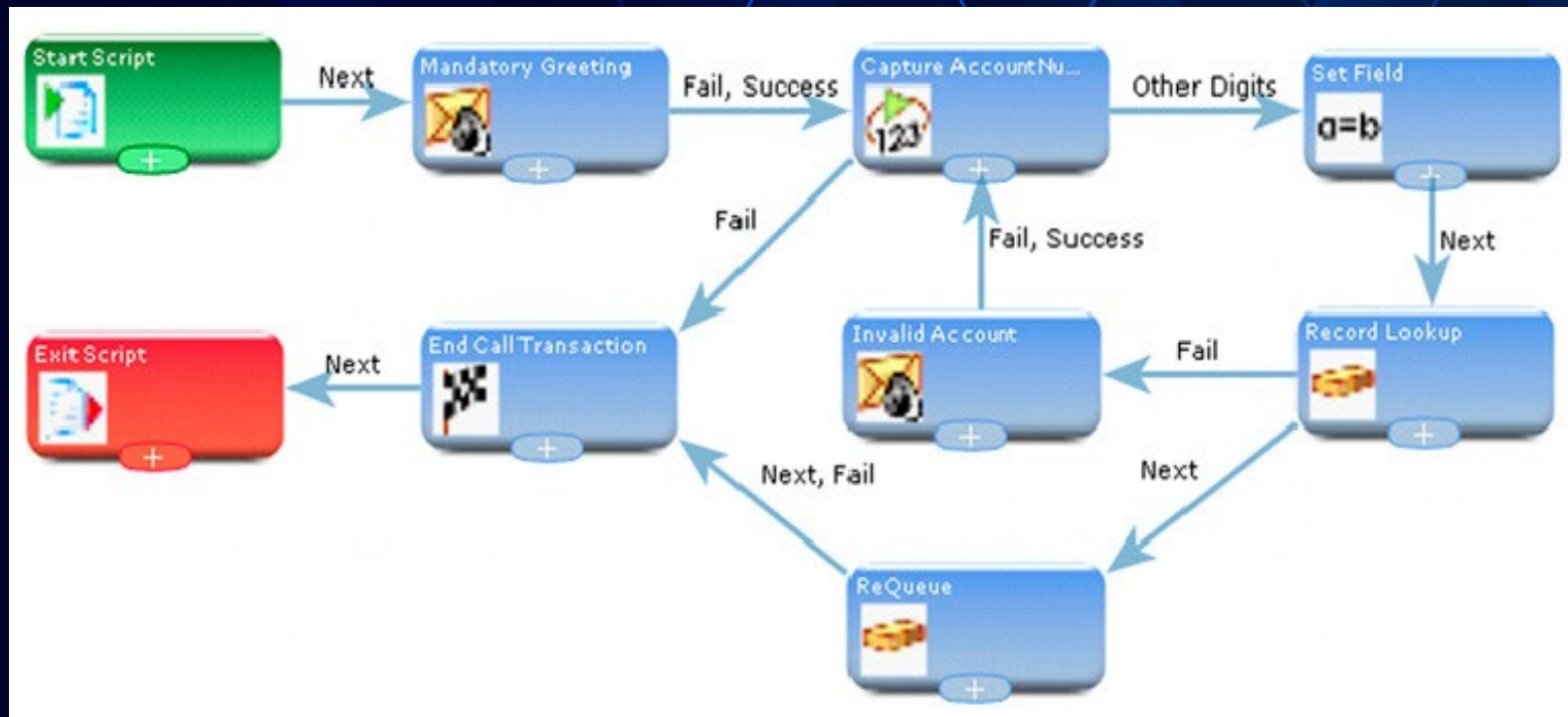
Live Data: Camp: Mobiles



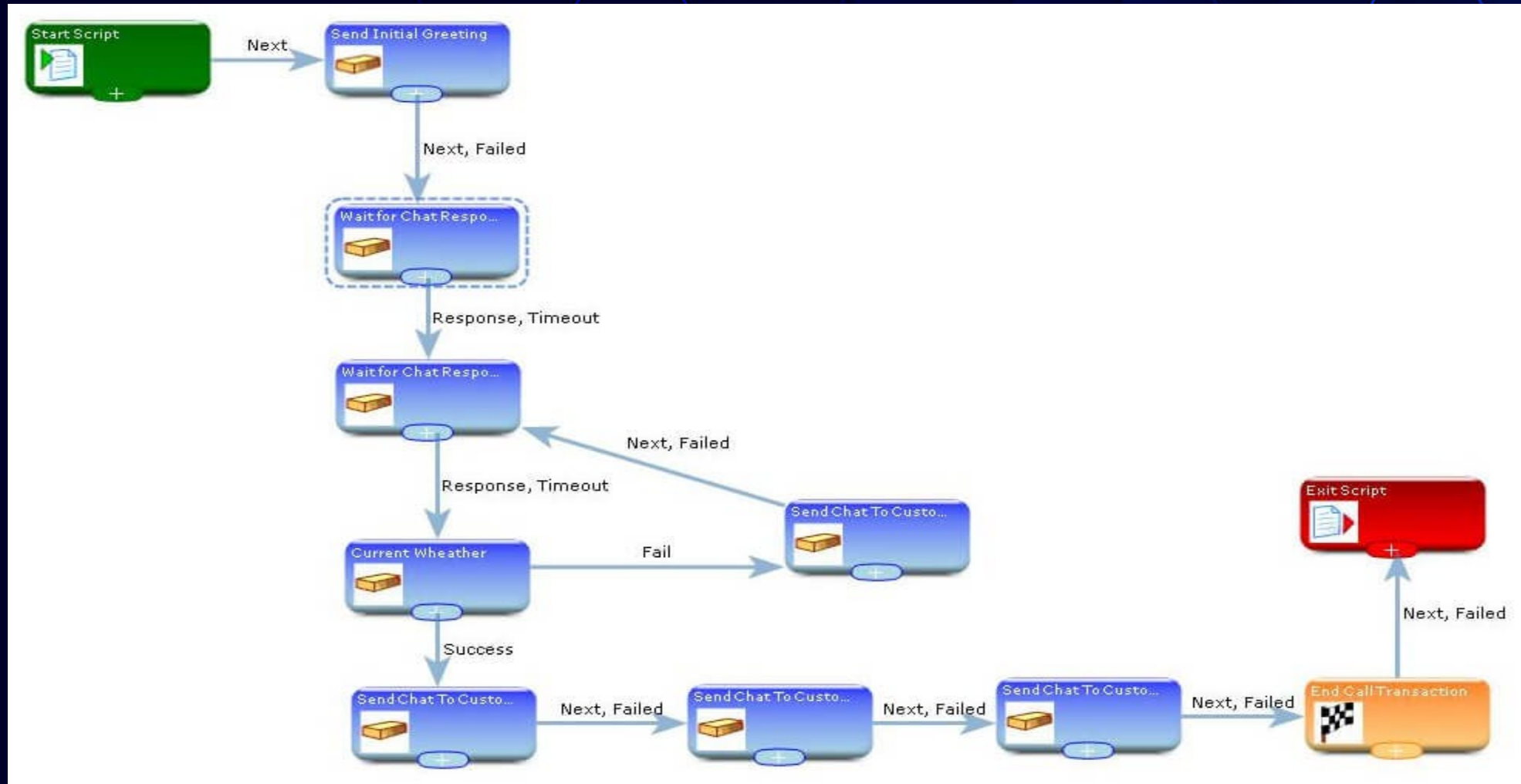
# SCRIPT IVR ( URA )

Criando um script IVR (URA)

Os scripts IVR são criados usando a ferramenta de design de arrastar e soltar dentro do Softdial Scriptor™. Para criar um script, o usuário simplesmente arrasta blocos lógicos apropriados, ou 'passos', para a área de design e os conecta para formar um fluxo.

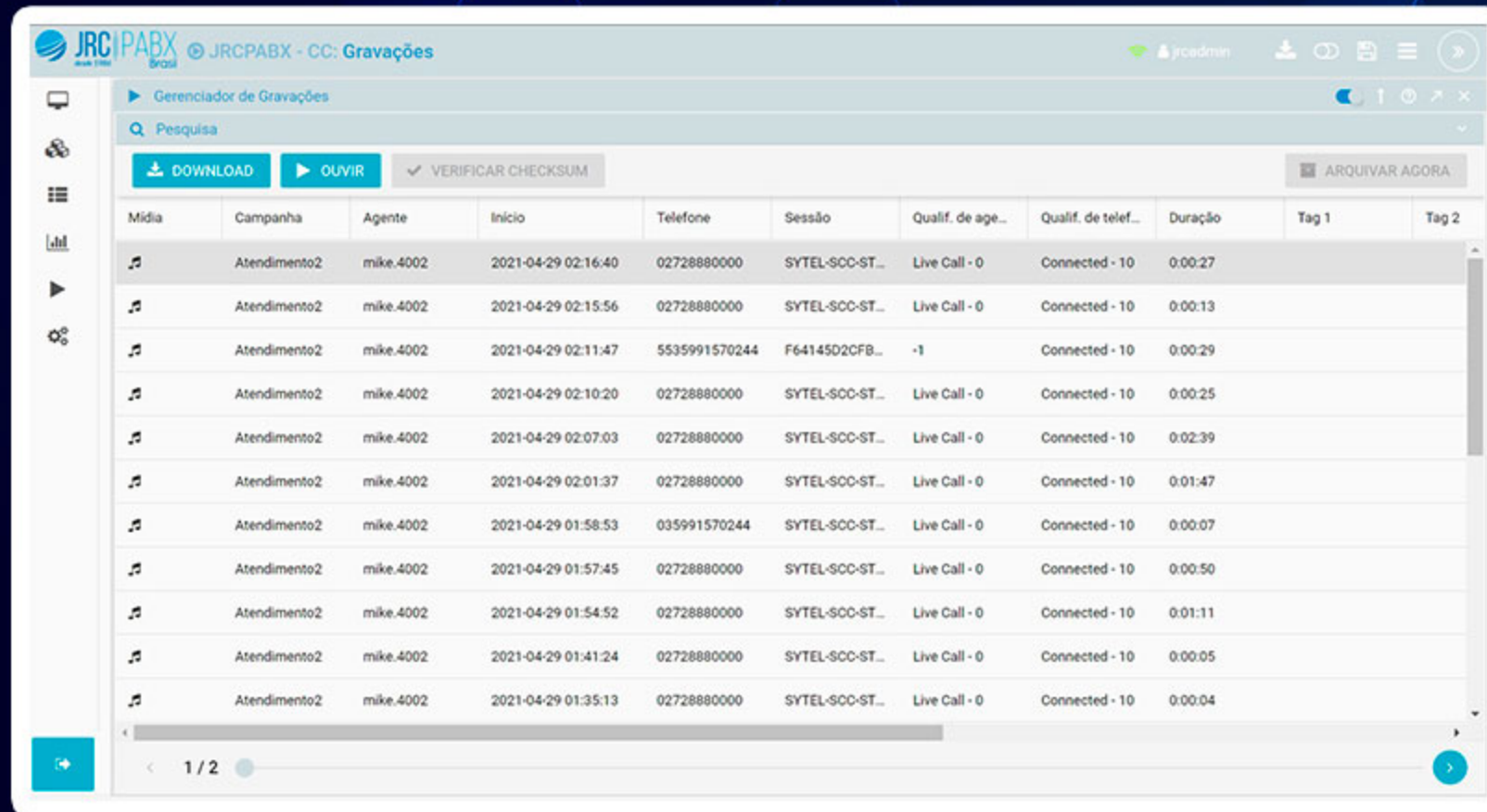


# SCRIPT DE CHAT



# GRAVAÇÃO DE VOZ

- Grava Voz e Tela
- Fácil de acessar as gravações usando browser
- Grava Chat



Gerenciador de Gravações

Pesquisa

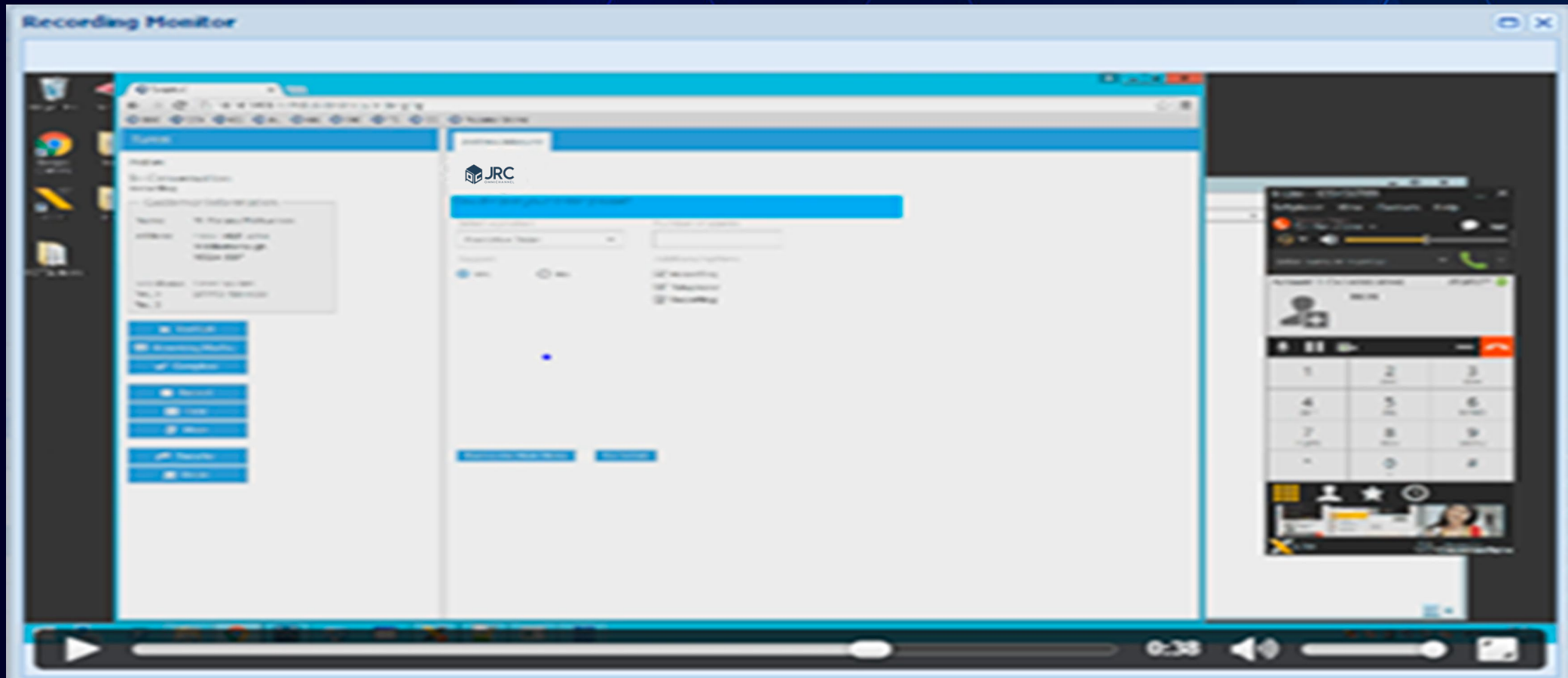
DOWNLOAD OUVIR VERIFICAR CHECKSUM ARQUIVAR AGORA

| Midia | Campanha     | Agente    | Início              | Telefone      | Sessão          | Qualif. de age... | Qualif. de telef... | Duração | Tag 1 | Tag 2 |
|-------|--------------|-----------|---------------------|---------------|-----------------|-------------------|---------------------|---------|-------|-------|
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 02:16:40 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:00:27 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 02:15:56 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:00:13 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 02:11:47 | 5535991570244 | F6414502CFB...  | -1                | Connected - 10      | 0:00:29 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 02:10:20 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:00:25 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 02:07:03 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:02:39 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 02:01:37 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:01:47 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 01:58:53 | 035991570244  | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:00:07 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 01:57:45 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:00:50 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 01:54:52 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:01:11 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 01:41:24 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:00:05 |       |       |
| 🎵     | Atendimento2 | mike.4002 | 2021-04-29 01:35:13 | 02728880000   | SYTEL-SCC-ST... | Live Call - 0     | Connected - 10      | 0:00:04 |       |       |

1 / 2

# GRAVAÇÃO DE TELA

JRC OMNICHANNEL



# BENEFÍCIOS DO WEBRTC

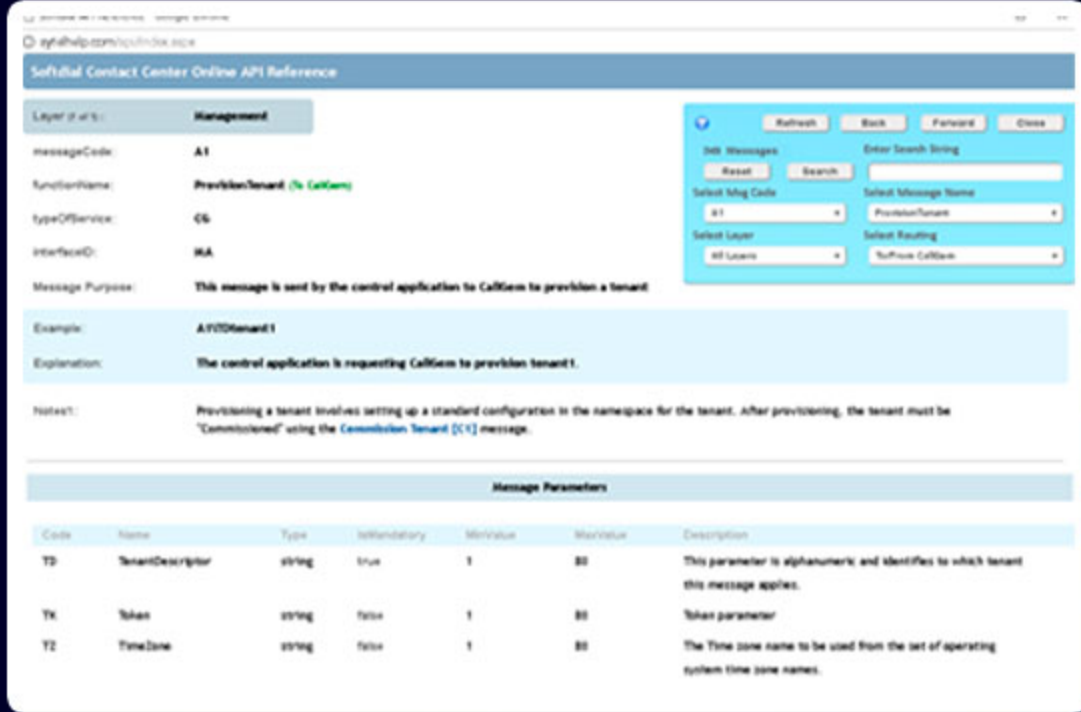


## WebRTC

- FÁCIL IMPLANTAÇÃO - NÃO REQUER INSTALAÇÃO DE SOFTWARE
- CLIENTE É CROSS PLATFORM - PODE SER EXECUTADO EM WINDOWS, LINUX, APPLE ETC.
- NENHUMA CONFIGURAÇÃO REQUERIDA PELO USUÁRIO FINAL
- UTILIZA TECNOLOGIAS QUE ENTREGAM A MELHOR QUALIDADE DE AUDIO DISPONÍVEL
- CONEXÃO SEGURA
- INTEGRADO COM O AGENT DESKTOP
- CONFIGURADO NO CADASTRO GERAL SOFTDIAL



## Raspberry Pi



The screenshot shows the 'SoftSIP Contact Center Online API Reference' page. The 'Management' layer is selected. The message details for 'ProvisionTenant' are as follows:

- messageCode: A1
- functionName: ProvisionTenant (To CallCenter)
- typeOfService: CS
- interfaceID: RA
- Message Purpose: This message is sent by the control application to CallCenter to provision a tenant.
- Example: A1Provision1
- Explanation: The control application is requesting CallCenter to provision tenant1.
- Notes: Provisioning a tenant involves setting up a standard configuration in the namespace for the tenant. After provisioning, the tenant must be "Commissioned" using the Commission Tenant [C1] message.

Below the details is a 'Message Parameters' table:

| Code | Name             | Type   | IsMandatory | MinValue | MaxValue | Description   |
|------|------------------|--------|-------------|----------|----------|---|
| T0   | TenantDescriptor | string | true        | 1        | 80       | This parameter is alphanumeric and identifies to which tenant this message applies. |
| T1   | Token            | string | false       | 1        | 80       | Token parameter   |
| T2   | TimeZone         | string | false       | 1        | 80       | The Time zone name to be used from the set of operating system time zone names.     |

- INTEGRA APLICAÇÕES DE 3RD
- CONECTIVIDADE HTTP
- PERMITE COMPLETO CONTROLE DOS AGENTES, CAMPANHAS, FILAS E ETC...

# APIS (2)

- **APLICAÇÕES CLIENTE ATRAVÉS DE RESTFUL WEB API, EXEMPLOS DE USOS TÍPICOS:**
- **APLICAÇÃO CLIENTE DE CRM, INTERFACE DE AGENTE DE 3º.**
- **INTEGRAÇÃO ATRAVÉS DAS APLICAÇÕES INSTALADA NOS SERVIDORES COM DIVERSAS OPÇÕES:**
- **HTTP/HTTPS API (FULL-DUPLEX UTILIZANDO CALLBACKS OU LONG-POLLING)**
- **.NET API (CLASSES COM MÉTODOS E EVENTOS)**
- **TCP SOCKET API**
- **WEBSOCKET API**
- **SUPORTA TUNELAMENTO HTTP PROVENDO SEGURANÇA E CONFIABILIDADE EM AMBIENTE DE NUVEM SEM VPNS**



# INTEGRAÇÕES EM DADOS

## É POSSÍVEL

- COMPARTILHAR TABELA DE CONTATOS
- PARA ATIVAS - GERENCIAR CONTATOS DO CRMS, ERPS, ETC.
- PARA RECEPTIVAS - LOCALIZAR DADOS DO CLIENTE
- COMPARTILHAR DADOS HISTÓRICOS
- ALIMENTAR DADOS DIRETAMENTE PARA CRM OU SISTEMA DO CLIENTE  
CHAMADAS, CONTATOS, DADOS DE AGENTE (WORKFORCE MANAGEMENT OU MIS)

## INTEGRAÇÃO EM DATABASE

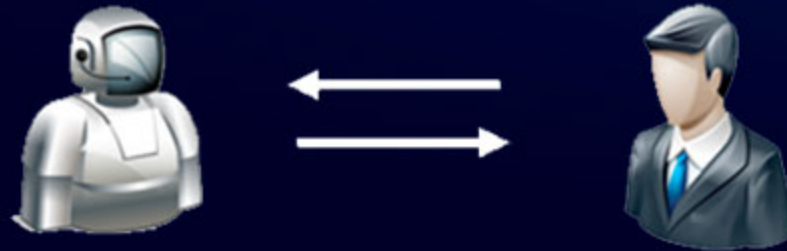


# INTEGRAÇÕES DE URA ATIVA E RECEPTIVA

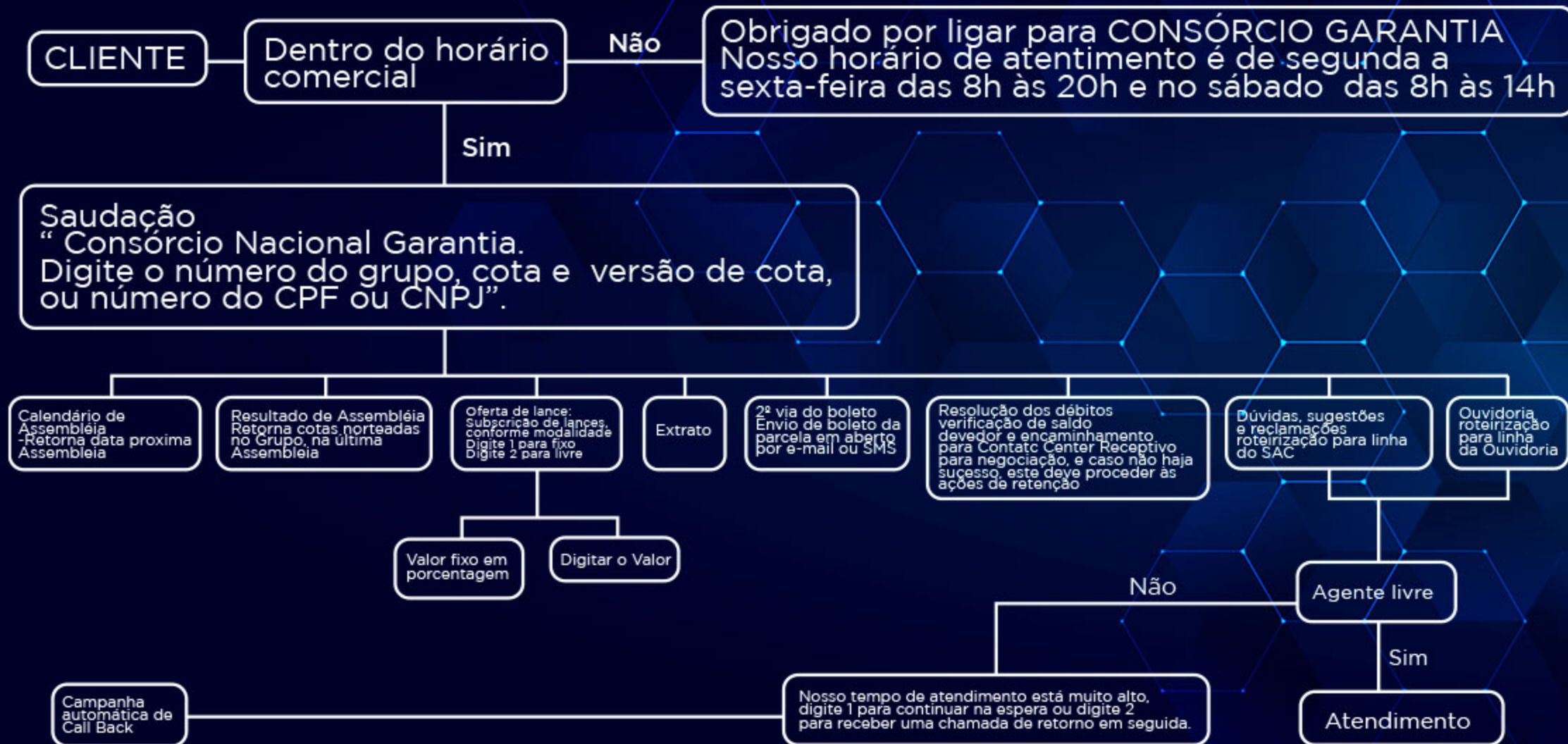
## É POSSÍVEL

- **ACESSAR BANCO DE DADOS DE 3RD**  
*INTERAÇÃO USANDO VIEWS, STORED PROCEDURES OU FUNÇÕES DE DATABASE*
- **ALGUMAS COMUNICAÇÕES HTTP/HTTPS/WEBSOCKETS**  
*USANDO HTTP(S) API (SOAP, JSON, XML, CUSTOM)*
- **TEM TODO O CONTROLE CTI**  
*MUDO, HOLD, PLAY, CONFERÊNCIA, TRANSFERÊNCIA PARA AGENTE/FILA*
- **ENVIAR E-MAILS / SMSS**
- **UTILIZAR TEXT-TO-SPEECH E SPEECH RECOGNITION (MRCP)**

## INTEGRAÇÃO DE URA'S

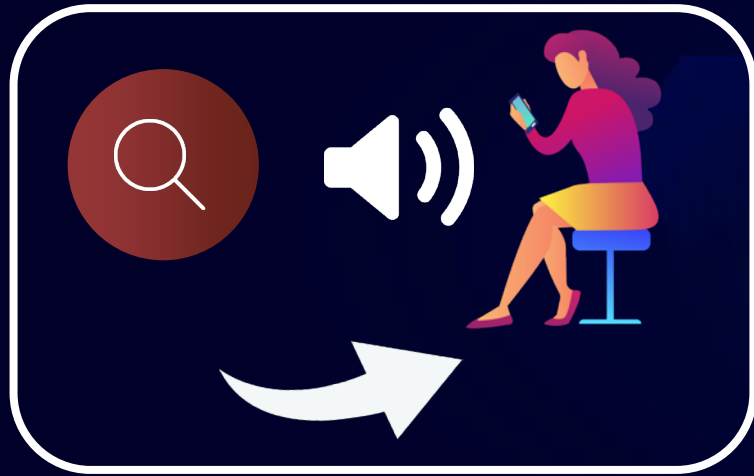


# INTEGRAÇÕES UTILIZANDO URA ATIVA COM TTS



# INTEGRAÇÕES UTILIZANDO CHATVOICER

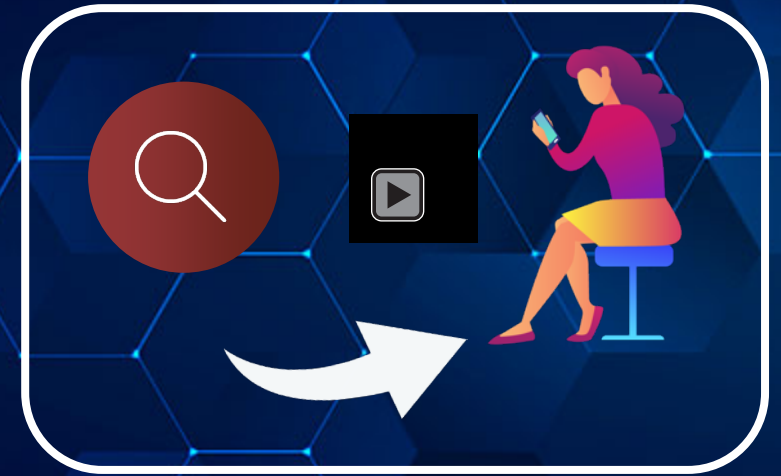
## EXEMPLO 1



## EXEMPLO 2



## EXEMPLO 3



# INTEGRAÇÕES - PESQUISA DE MARKETING

EXEMPLOS:



# PLATAFORMAS CRM's INTEGRADAS

## JRC OMNICHANNEL



# INTEGRAÇÕES NO AGENTE

(INTERFACE DO AGENTE / DESKTOP)

- DUAS TELAS (SINCRONIZADA)
- UTILIZANDO APIS (HTTP(S) OU (WEB)SOCKET)
- APLICAÇÃO DE TERCEIROS PODE MONITORAR EVENTOS
- TELA ÚNICA (INTEGRADA)
- UTILIZANDO AGENT DESKTOP
- EMBARCAR APP DE 3RD - IFRAME PASSANDO PARÂMETROS
- UTILIZANDO API (HTTP OU SOCKET)
- PELA CRIAÇÃO DE UMA APLICAÇÃO DENTRO DA APLICAÇÃO DE TERCEIROS
- DISPONIBILIZA TODO O CONTROLE CTI
- MUDO, HOLD, PLAY, CONFERÊNCIA, TRANSFERÊNCIA PARA AGENTE/FILA



# NOSSAS CERTIFICAÇÕES GARANTEM PROFISSIONAIS MAIS CAPACITADOS



**LGPD**  
LEI GERAL DE  
PROTEÇÃO DE  
DADOS PESSOAIS



**DSS**  
COMPLIANT





# A NOSSA TECNOLOGIA **FAZ SUA EMPRESA VENDER MAIS!**



(11) 4800-4100



CONTATO@OC-JRC.COM.BR



WWW.OC-JRC.COM.BR



AV. IRAÍ - 8 ANDAR - MOEMA, SÃO PAULO