



VOICEBOTS E CHATBOTS

[IPBRICK.UCOIP](https://www.ipbrick.com.br/ucop)

A solução de **VoiceBots** e **ChatBots** do IPBRICK OS integra vários serviços que permitem a automatização do fluxo de chamadas e de mensagens instantâneas com recurso a técnicas de Inteligência Artificial.

VoiceBots e ChatBots

O IPBRICK OS disponibiliza um conjunto de ferramentas e interfaces que permitem a configuração e personalização dos fluxos de chamadas e de mensagens instantâneas de acordo com as necessidades de cada cliente. A tecnologia de VoiceBots e ChatBots está totalmente integrada com os serviços do IPBRICK OS e demonstram ser uma mais valia para a automatização e sistematização dos vários processos que envolvam o serviço de voz ou de chat.

A solução de VoiceBots do IPBRICK OS permite também a interação com outras aplicações, possibilitando a obtenção e consulta de informações que vão definir o seguimento a dar às chamadas de voz. Podem ser despoletadas ações de consulta de informação na Gestão Documental e Processos (iPortalDoc), integrar de forma transparente com a solução de Callcenter, consultar informações em aplicações de uso interno dos clientes (webservices), em bases de dados externas, entre outros. A informação obtida é processada com recurso a técnicas de inteligência artificial que em conjunto com sistemas de fonética avançada, permite que os processos de atendimento e realização de chamadas realizados por humanos, utilizando a sua linguagem natural, sejam tratados de uma forma totalmente automática por assistentes de voz inteligentes.

A automatização dos processos de atendimento por voz através da solução de VoiceBots e do atendimento por chat através da solução ChatBots do IPBRICK OS, é aplicável a diversos sectores de atividade tais como: Banca, Serviços Financeiros, Serviços de Apoio ao Cliente, Saúde, Hotelaria,...



Funcionalidades de Chatbots e Voicebots

- Permite a configuração de um número ilimitado de VoiceBots e ChatBots.
- Integra nativamente com plataforma de AI (Artificial Intelligence).
- Suporte para a configuração e integração com soluções de STT (speech-to-text) e TTS (text-to speech).
- Disponibilização de interfaces (front-end web) para gestão e configuração dos VoiceBots e ChatBots.
- Disponibilização de interfaces para gestão e configuração de fluxos de chamadas e de chat recorrendo ao sistema de AI.
- Reconhecimento de fala/textos baseado em AI (Artificial Intelligence).
- Suporte para configuração de VoiceBots e ChatBots para diferentes idiomas.
- Integração nativa com a central telefónica e respetivas funções de atendimento disponibilizadas (Filas, IVRs, Grupos de atendimento, Sequências, entre outras).
- Integração com sistema de Gestão Documental e Processos (iPortalDoc).
- Integração com outras plataformas/aplicações, possibilitando a interação e tomadas de decisão sobre as chamadas de voz em tempo real.
- Permite a configuração e utilização de voicebots em inquéritos, por exemplo, de satisfação, de qualidade, entre outros.
- Permite a integração e utilização de VoiceBots e ChatBots em sites web.
- Gravação e arquivo no sistema de Gestão Documental e Processos das chamadas recebidas ou efetuadas pelos assistentes virtuais.

Morada

Av. da França, 821
4250-214 - Porto, Portugal

Contactos

(+351) 220 126 900
geral@ipbrickdi.com

Web

www.ipbrick.com
www.iportaldoc.pt