

Data : 17/07/2024
Proposta : LC00096/2024
Empresa : MP do Estado do Maranhão
Endereço : Av Carlos Cunha, SN
CEP : 65.076-906
Contato : Setor de Licitação – Manutenção

SOLUÇÕES DE OMNICHANNEL E COGNIÇÃO



FlexUC CRM : Plataforma de Atendimento

Atenda seu cliente por Telefone, Whatsapp, E-mail, Instagram, Telegram, WebChat, SMS tudo em uma única plataforma.

Há 16 anos a G4Flex destaca-se no mercado de comunicações unificadas com presença nas principais capitais do Brasil. Acompanhando as tendências mundiais, onde as chamadas por voz vão abrindo espaço para as comunicações via texto (*chats*), apresentamos os novos componentes da consagrada solução FlexUC CRM e OmniChannel



- 2ª via de anuidade CRECI-Ce por Whatsapp
- Informações sobre Procedimentos;
- Validação do CRECI e CPF;
- Respostas extraídas da sua base de conhecimento utilizando *Machine Learning* ou diretamente do seu ERP/CRM (atendimentos, chamados abertos, segunda via de boletos, notas fiscais, etc);
- Todos os atendimentos criam registros de protocolo



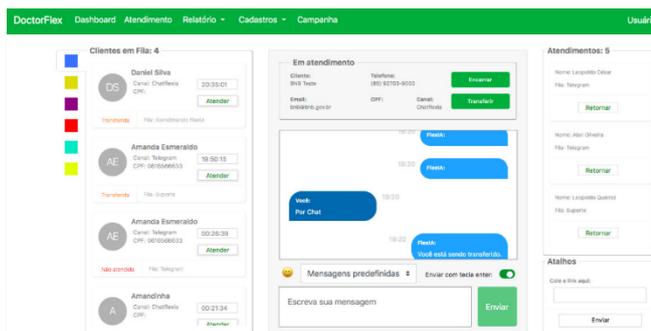
FLEXUC 4

PLATAFORMA UNIFICADA DE COMUNICAÇÃO DAS REDES SOCIAIS

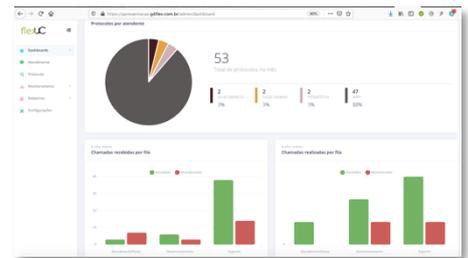
Muito além de uma ferramenta de integração com as redes sociais para atendimento corporativo, o FlexUC 4 reúne TELEFONIA, CHAT, EMAIL, WHATSAPP, TELEGRAM, SMS e traz recursos inovadores, fundamentais para uma experiência eficiente e produtiva.

No painel de atendimento é possível visualizar rapidamente a fila de espera, com os diálogos que estão aguardando resposta, identificados pela origem do contato (telefonia, webchat, telegram, Facebook, WhatsApp etc) e, no ato do atendimento, o usuário ainda pode alternar rapidamente entre as conversações em andamento.

Para personalizar ainda mais o atendimento, a tela inicial do chat apresenta as informações já cadastradas daquele contato, como nome, cidade, telefone e e-mail. Mas não é só isso. Com os dashboards para gestão à vista, é possível avaliar rapidamente o desempenho do atendimento.

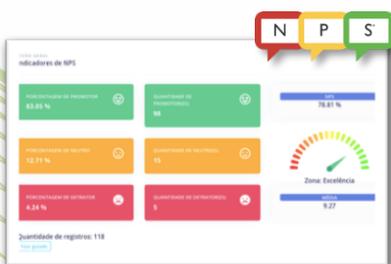


FrontEnd de atendimento: Unificação do atendimento e das métricas para interações por Telefonia ou Chat.

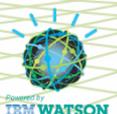


Dashboards: Gestão à vista provendo uma análise em tempo real da operação de

FLEXIA



- Proporcione um primeiro atendimento ao seu cliente, em qualquer hora do dia!!!
- Responda as questões mais triviais sem ocupar eu time;
- Capture informações para formação de leads;
- Apresente seu catálogo de serviços automaticamente;
- Transfira o atendimento para o humano apenas no momento certo!!!
- CallBack Telefônico, por opção do cliente;
- Otimize o tempo de sua equipe!
- IBM Watson embarcado!





Gestão de Casos



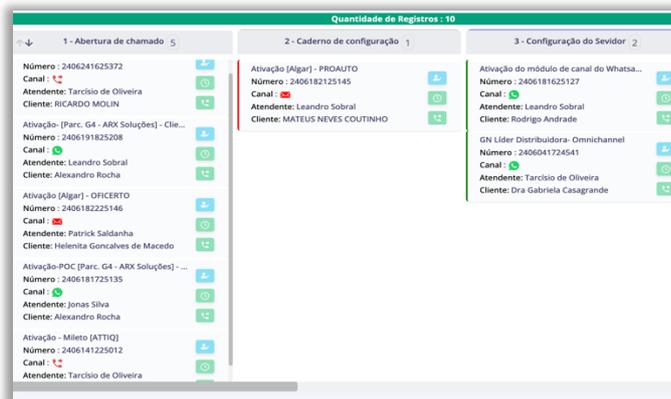
Tecnologia Inteligente
SERVINDO O SEU NEGÓCIO

FLEX CASE

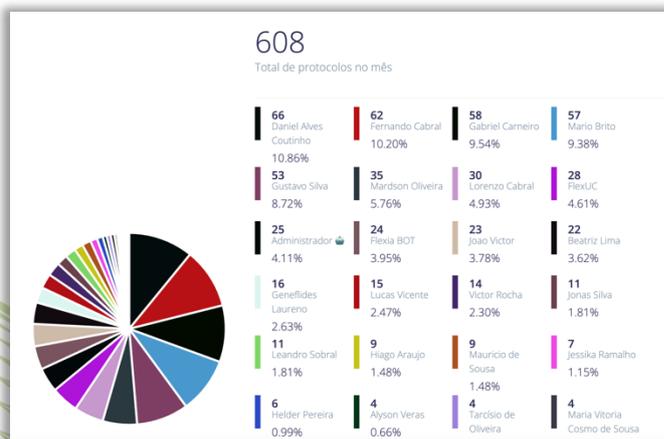
ABERTURA DE PROTOCOLOS (Tickets)

O sistema de omnichannel FlexUC 4 já traz consigo a plataforma FlexCASE para gestão de protocolos e controle dos atendimentos.

Visualize de forma prática onde seu protocolo está parado e se o tempo de cada etapa do processo já estourou.



Visão KANBAN das fases do atendimento via telefone ou whatsapp ou qq canal



Pesquisa de protocolos no FlexCASE

QUANTOS ATENDIMENTOS SUA EMPRESA GERA POR MÊS?
QUEM SÃO OS MAIORES ATENDENTES?
QUAL O TEMPO DE ATENDIMENTO?
SEU CLIENTE ESTÁ SATISFEITO COM O ATENDIMENTO DE SUA EMPRESA?

1- VALORES MENSIS DE SERVIÇOS (CONTRATO DE MANUTENÇÃO)

Locação de Sistema de Telefonia Corporativa com as seguintes características:

- 030 Troncos Tie Line Q-Sig ISDN;
- 030 Troncos Digitais R2 Digital;
- 182 Ramais Analógicos;
- 032 Ramais Digitais;
- 001 Retificador Interno;
- 032 Terminais Digitais;
- 001 Mesa Operadora para Telefonista;
- 001 Sistema de Tarifação e Bilhetagem;
- 001 Sistema de força e suprimento de energia;
- 001 Modem para manutenção remota;

R\$ 4.980,00/mês

INCLUI:

- Serviços de Montagem, Instalação, Configuração e Manutenção Preventiva e Corretiva com fornecimento de peças.

QUALIFICAÇÃO DO SUPORTE G4FLEX

- Pioneiros em Telefonia IP no Nordeste;
- NOC Especializado em Soluções de Telecomunicações;
- Engenheiros e técnicos de Telecomunicações;
- Mestres em Informática Aplicada;
- Área de Pesquisa Acadêmica em parceria com Instituições de Ensino;
- Centro de treinamento próprio;
- Larga experiência em integrações de telefonia com os principais ERPs e CRMs do mercado;
- Service Desk com atendimento baseado no Framework ITIL



FORTALEZA 17/07/2024

CONDIÇÕES COMERCIAIS:

PROPONENTE:

G4FLEX COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA

CNPJ:

09.618.107/0001-72

PRAZO DE VIGÊNCIA MÍNIMO:

12 meses

PAGAMENTO:

Mensal

VALIDADE DA PROPOSTA:

60 (sessenta) dias.

G4Flex Business & Services

Nome: LEOPOLDO CÉSAR CESAR CESAR NE JOUR
Cargo: DIRETOR OPERACIONAL

Leopoldo César CPF 735.844.873-15