GoTo Connect



Ficha técnica

GoTo Connect CX Complete

A plataforma de experiência do cliente para empresas em crescimento

Se o objetivo é oferecer uma experiência excepcional ao cliente, o CX Complete é o pacote mais completo da GoTo para empresas em crescimento: um sistema de telefonia completo, ferramentas de CX com IA e insights de desempenho unificados para ajudar sua equipe a automatizar mais e atender melhor aos clientes.

Gere impacto com insights de IA

O GoTo Connect CX Complete usa a IA nativa para resumir automaticamente conversas, analisar sentimentos e revelar tendências. Com relatórios avançados, otimização por IA e gestão da qualidade por IA, líderes empresariais passam a ter uma visibilidade clara do desempenho e da experiência do cliente, sem precisar fazer revisões manuais de chamadas.

Potencialize toda a sua equipe com ferramentas de CX

Ofereça a cada funcionário resumos gerados por IA, gerenciamento avançado de chamadas, encaminhamento inteligente e insights em tempo real. A IA registra automaticamente as anotações, apresenta os próximos passos a tomar e direciona os clientes para a pessoa certa, reduzindo o trabalho manual e acelerando a resolução.

Ofereça uma experiência padronizada em todos os canais

Voz, WhatsApp, chat no navegador, reuniões e muito mais são unificados em uma plataforma que traz histórico de conversas compartilhado. As opções de encaminhamento inteligente para canais de mensagens de voz e chat ajudam a levar usuários à pessoa ou à equipe certa com mais rapidez. Com caixas de entrada compartilhadas, vários membros da equipe podem visualizar e participar de um mesmo fluxo de interações por mensagem.

Simplifique as operações com a IA nativa

Elimine a complexidade com plano de discagem inteligente, encaminhamento inteligente, gerenciamento avançado de chamadas, IA conversacional e muito mais em uma única plataforma. Cada usuário tem acesso a toda a funcionalidade da plataforma logo no primeiro dia, sem precisar de módulos extras para gerenciar e sem restrições para navegar.

CX Complete

Nosso pacote mais completo para empresas em crescimento: um sistema de telefonia completo, ferramentas de CX com IA e insights de desempenho unificados para ajudar sua equipe a automatizar mais e oferecer uma experiência excepcional ao cliente.

Tudo no Connect CX e:

- **Relatórios avançados e análise de desempenho**
- **Gerenciamento de chamadas por IA, com encaminhamento inteligente e dinâmico**
- **Recursos integrados de webinar para eventos virtuais**
- **Assistente virtual 24 horas por dia que atende às chamadas e salva os dados do autor da chamada**

1 Suporte n.º 1

Nosso suporte ao cliente 24h por dia é líder nos sites independentes de avaliação mais confiáveis do setor.

2 Estabilidade de 99,999%

Baixo consumo de largura de banda e arquitetura de nuvem distribuída para gerar o máximo de estabilidade.

3 IA GoPilot

Reduza tarefas manuais, aumente a eficiência operacional e melhore a interação com clientes.

> “Antes do GoTo Connect, não tínhamos como monitorar tempos de chamada nem identificar exceções. Agora, podemos usar esses dados para melhorar o trabalho dos funcionários e a satisfação dos clientes.”

James Glass
Diretor de relacionamento com o cliente,
Salt Lake Express

Todos os recursos

Sistema de telefonia em nuvem	
Recursos essenciais de chamadas	
Chamadas nacionais e internacionais ilimitadas	Números 0800, personalizados e locais
E911 e suporte a organizações multilocal	Portabilidade de números
Gerenciamento e encaminhamento de chamadas	
Planejamento do fluxo de chamadas recebidas via plano de discagem	Programação semanal e de feriados
Menus de atendente virtual	Grupos de toque e filas de chamadas
Encaminhamento de chamadas pessoais	Correio de voz pessoal e em grupo (com conversão de voz para e-mail)
Plano de discagem inteligente	
Encaminhamento condicional de chamadas	Captura de DTMF em interações
Mapeamento de variáveis do autor da chamada	Integração da API HTTP
Obtenção de dados em tempo real	Personalização de respostas dinâmicas
Música de espera personalizada	Controles de pós-atendimento
Classificações personalizadas	Console do atendente
Enfileiramento avançado de chamadas	
Priorização ponderada de filas	Encaminhamento para agentes com base em habilidades
Retorno de chamada para o usuário	Anúncio de posição em fila de chamadas e tempo de espera
Cronômetro de conclusão da fila de chamadas para o agente	Motivos de pausa do agente personalizados
Códigos de classificação inseridos pelo agente personalizados	Painéis de atividade em tempo real e murais para supervisores
Escuta/sussurro/intervenção do supervisor em chamadas	

IA Recepcionista	
Atendimento de chamadas com IA conversacional	Encaminhamento de diretório inteligente (transferência por nome)
Identificação de motivo da chamada por IA	Armazenamento de informações por IA
Saudação por IA em vários idiomas	Criador de fluxo de chamadas com IA
Relatórios e observabilidade da IA Recepcionista	

Ferramentas de experiência do cliente	
Interações omnicanal	
Voz	Webchat
Instagram Messenger	WhatsApp
E-mail	Facebook Messenger
Caixa de entrada multicanal compartilhada	
Campanhas e prospecção de clientes	
Modelos de campanha	Mensagens e acompanhamentos automatizados
Dados e feedback de clientes	
Pesquisas de satisfação pós-chamada por voz e mensagem	Segmentação de contatos
Campos de contato personalizados	
Webinars e eventos virtuais	
Webinars ao vivo, simulados e sob demanda	Transmissão ao vivo ilimitada
Até 3.000 participantes	Eventos pagos e certificações
Atribuição de origem	Marca e URLs personalizados
Salas paralelas	Sessões de perguntas e respostas e materiais de apoio
Páginas de canal	Resumos e transcrições de IA
Enquetes	Gravação em nuvem
Lembretes automatizados por e-mail	Gestão de inscrições
Organização por dispositivos móveis	Integrações
IA integrada para ferramentas de CX	
Perguntas frequentes sobre IA e respostas da base de conhecimento	Detecção de assunto por IA
Resumos de chamadas e chats de IA	Análise de chat por IA

Desempenho e insights	
Monitoramento em tempo real	
Murais e painéis em tempo real	Monitoramento de filas
Monitoramento de conversas digitais	Escuta/sussurro/intervenção
Rastreamento de status da equipe	
Análise de relatórios	
Painéis personalizados	Análise de retorno de chamada
Relatórios programados	Análise de webinars e inscrições
Exportação em PDF e CSV	Análise de tempo de resolução
Relatórios de chamadas	
Análise de desempenho da equipe	
Tempo médio de atendimento (AHT)	Análise de transferência e espera
Monitoramento da utilização da equipe	Análise de chamadas perdidas
Distribuição da carga de trabalho para a equipe	Cronograma de atividades da equipe
Comparações de volume	
Otimização com tecnologia de IA	
Histórico de sentimentos e tendências de intenção	Transcrições por IA (chamadas e reuniões)
Insights sobre o desempenho do agente por IA	Análise de otimização de encaminhamento de chamadas

Experiência para supervisores	
Supervisão em tempo real	
Monitoramento de filas em tempo real	Painéis detalhados sobre filas
Monitoramento de filas em canais digitais	Monitoramento de filas de saída
Monitoramento e treinamento de funcionários	
Escuta/sussurro/intervenção	Monitorar abandonos e chamadas perdidas
Monitoramento da duração disponível	
Gerenciamento de conversas	
Atribua e gerencie conversas na caixa de entrada	Gerencie filas de saída
Encerramento de pós-atendimento	
Visibilidade do desempenho	
Gestão de status da equipe	Métricas detalhadas de filas
Visão geral das atividades da equipe	
Gestão de painéis	
Criar e gerenciar quadros de avisos	Painéis e visores de transmissão

Colaboração e produtividade	
Videoconferências	
Até 250 participantes	Salas paralelas
Co-organizadores	Legendas
Gravação e IA	
Gravação local e na nuvem	Transcrições de reunião
Transcrições localizadas	Resumos de reunião por IA
Colaboração de equipe	
Mensagens de equipe com compartilhamento de arquivos	Smart Notes
Layouts flexíveis	Integração com Miro
Experiência do colaborador	
Experiência em aplicativos	Monitoramento de produtividade
Painel do colaborador	

Experiência do administrador de TI	
Encaminhamento e estratégia de toque	
Crie e delegue filas de entrada e saída	Agendamento de filas
Personalização e agendamento de comunicações de saída	Crie filas de canais digitais
Canais de distribuição e encaminhamento	
Atribuição por competência	Configurações de estratégia de toque
Configurações para chamar colaboradores ativos	Distribuição de canais digitais
Gerenciamento de prioridade	Fluxos do assistente de bate-papo
Controles do agente	
Configurações de tempo de pós-atendimento da equipe	Controles finais de pós-atendimento
Desativar colaboradores que perderam chamadas	Ignorar dispositivos encaminhados
Interceptação de chamadas	Arrastar e soltar
Transcrições de chamadas em tempo real	Visualização de presença em tempo real
Governança do sistema e mensagens	
Controles de permissão	Classificações personalizadas
Mensagens de áudio pré-gravadas	Programação de mensagens após o expediente
Música de espera personalizada	Controles de exibição do ID da chamada
Configurações de comportamento de fila e experiência do autor da chamada	
Anúncios de posição e frequência	Permitir que novos contatos entrem em filas vazias
Remover contatos da fila quando não houver equipe disponível	Relatório de tempo de espera estimado
Configurações de tempo máximo de conexão	

Uma plataforma para tudo que você precisa em experiência do cliente

Veja como o GoTo Connect cria experiências fluidas para os clientes da sua empresa e ajuda no seu crescimento transformando cada interação em uma oportunidade.

Saiba mais.

©2026 GoTo Group, Inc. Todos os direitos reservados.