GoTo Connect



Ficha técnica

Portfólio do GoTo Connect

Solução all-in-one para comunicações empresariais com foco na experiência do cliente

Tudo o que uma empresa precisa para aumentar os níveis de satisfação dos clientes, turbinar a produtividade da equipe e reduzir a carga de trabalho da equipe de TI. O GoTo Connect oferece um premiado sistema de telefonia em nuvem, ferramentas avançadas de experiência do cliente, uma solução de central de atendimento reforçada por IA e muito mais, fazendo dele uma referência no mercado quando o assunto é integração de UCaaS e CCaaS.

Um sistema telefônico premiado, com recursos de reuniões e mensagens

Um sistema telefônico robusto com mais de 100 recursos de nível empresarial (sem cobrar caro por isso), como encaminhamento de chamadas ilimitado, planos de discagem, atendente virtual, um softphone personalizável e muito mais. O GoTo Connect tem tudo o que você precisa para se comunicar e colaborar com equipes e clientes, tudo reunido em uma só solução.

Uma solução de central de atendimento com IA que cria jornadas integradas para os clientes

Uma verdadeira integração entre UCaaS e CCaaS, feita para aumentar a produtividade dos agentes, oferecer insights para supervisores e reduzir a carga de trabalho administrativo para as equipes de TI. Enfim, uma solução que traz benefícios para toda a empresa. Mensure o sentimento dos clientes com análises feitas por IA, monitore e oriente o desempenho dos agentes em tempo real e crie uma ambiente prático de colaboração para a equipe. Assim, vocês transformarão cada interação em uma conexão relevante.

Todas as ferramentas de experiência do cliente e canais digitais para se conectar com qualquer cliente, em qualquer lugar

Explore novos canais digitais e interaja num instante com ainda mais clientes por WhatsApp, redes sociais, e-mail, webchat e muito mais. Centralize toda a comunicação em uma caixa de entrada compartilhada fácil de usar. Com isso, sua empresa nunca mais perderá mensagens, e qualquer membro da equipe poderá dar prosseguimento a contatos.

Uma administração unificada para gerenciar tudo dentro do GoTo Connect

O GoTo Connect concentra todos os recursos, canais, relatórios e integrações em um único sistema. Fácil de configurar e de gerenciar, a solução ajuda a empresa a simplificar as operações e a reforçar seus recursos de autoatendimento. Descomplique a TI com nosso novo assistente virtual, o GoPilot, integrado diretamente na interface de administração, com deep links, implementações práticas e navegação ágil.

Potencialize o crescimento da sua empresa priorizando cada interação com os clientes



A GoTo simplifica seu trabalho

1 **Tempo de atividade de 99,999%**

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

2 **Suporte nº 1**

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

3 **IA do GoPilot**

Reduza tarefas manuais, aumente a eficiência operacional e aprimore as interações com clientes.

maidpro

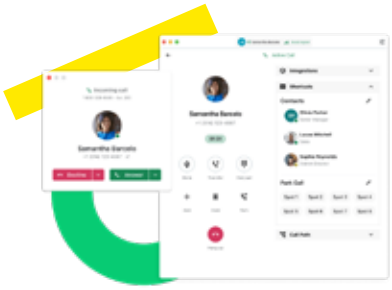
“Estávamos insatisfeitos com nossos prestadores anteriores. Não que o serviço fosse instável, mas eles nunca ofereciam inovações. Como tínhamos uma expansão no horizonte, também estávamos precisando de tecnologias melhores para apoiar o crescimento da nossa equipe. Com o GoTo Connect, conseguimos substituir três prestadores por apenas um. O GoTo Connect é, sem dúvida, muito mais eficiente e econômico.”

Jeff Hanlon
Presidente da MaidPro

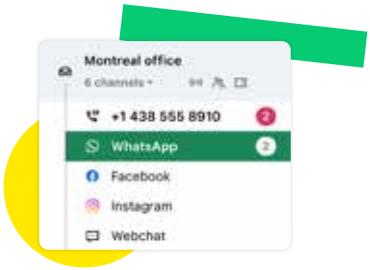
O portfólio do GoTo Connect

Um portfólio com a versatilidade para atender a todos os casos de uso e empresas de todos os portes

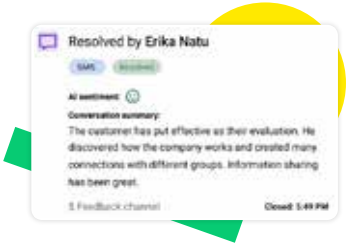
Phone System	CX	Contact Center
Sistema de telefonia empresarial com recursos de reuniões e mensagens	Um pacote versátil de ferramentas de experiência do cliente	Solução de central de atendimento com IA



Aplicativo para desktop/softphone



Caixa de entrada multicanal compartilhada



Pontuação de sentimento dos clientes

Recursos em destaque

	Phone System	CX	Contact Center
Sistema de telefonia em nuvem			
Chamadas de qualquer dispositivo, em qualquer lugar	✓	✓	✓
Suporte ao cliente 24h	✓	✓	✓
Portabilidade de números existentes	✓	✓	✓
Números locais, gratuitos e personalizados	✓	✓	✓
Minutos de chamadas gratuitas*	1.000 minutos gratuitos compartilhados por conta*	1.000 minutos gratuitos compartilhados por conta*	1.000 minutos gratuitos compartilhados por conta*
Chamadas internacionais	Mais de 50 países grátis*	Mais de 50 países grátis*	Mais de 50 países grátis*
Encaminhamento inteligente de chamadas	✓	✓	✓
Saudações gravadas do atendente virtual	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Planos de discagem personalizáveis	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Grupos de chamadas	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Filas de chamadas	✓	✓	✓
Hot desking	✓	✓	✓
Chamada de emergência (E911)	✓	✓	✓
Gerenciador de fax virtual	✓	✓	✓
Transcrição de correio de voz para e-mail (somente em inglês)	✓	✓	✓
Gerenciamento de chamadas	✓	✓	✓
Radiomensagens	✓	✓	✓
Interfone	✓	✓	✓

	Phone System	CX	Contact Center
Sistema de telefonia em nuvem			
Gravação de chamadas	✓	✓	✓
Compatibilidade com vários locais	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada
Console do atendente		✓	Disponível como complemento
Reuniões e mensagens			
Conversas internas da equipe com compartilhamento de arquivos	✓	✓	✓
Videoconferências	Até 250 participantes	Até 250 participantes	Até 250 participantes
Gravação de reuniões local e em nuvem	✓	✓	✓
Resumo de reuniões com IA	✓	✓	✓
Legendas	✓	✓	✓
Criptografia de vídeo de ponta a ponta	✓	✓	✓
Layout flexível	✓	✓	✓
Smart Notes	✓	✓	✓
Coorganizadores de reunião	✓	✓	✓
InRoom Link (H.323/SIP)	✓	✓	✓
Transcrições de reuniões conduzidas em inglês	✓	✓	✓
Integração com Miro	✓	✓	✓
Salas paralelas	✓	✓	✓
Reações com emojis e áudio	✓	✓	✓
Ferramentas de experiência do cliente			
Caixa de entrada compartilhada		✓	✓
Pesquisas personalizadas		✓	✓
Assistente de mensagens com IA		✓	✓
Canal de webchat		✓	✓
Canal do Facebook Messenger e Instagram Direct		✓	✓
Canal de WhatsApp		✓	✓
Modelos de campanha		✓	✓
Campos de contato personalizados		✓	✓
Segmentação de contatos		✓	✓
Assistente de chat			✓
Canal de e-mail			✓

	Phone System	CX	Contact Center
Análise de dados			
Painel de integridade do sistema	✓	✓	✓
Otimizador de encaminhamento de chamadas e análise de dados	✓	✓	✓
Alertas de sistema proativos	✓	✓	✓
Relatórios históricos e em tempo real	✓	✓	✓
Painéis personalizáveis		✓	✓
Relatórios de chamadas		✓	✓
Detalhes da interação		✓	✓
Resumos de chamada por IA		✓	✓
Transcrições de chamadas por IA		✓	✓
Análise de bate-papo por IA			✓
Recursos do Contact Center			
Encaminhamento inteligente de chamadas			✓
Campanha de chamadas			✓
Estratégia de chamada			✓
Frequência e anúncio de posição			✓
Música de espera personalizada			✓
Resultados de chamadas			✓
Atribuição de habilidades			✓
Gerenciamento de menções			✓
Gerenciamento de prioridade			✓
Conclusão de chamadas			✓
Monitoramento e treinamento de agentes			✓
Retorno automático para chamadas em espera			✓
Softphone do agente			✓
Painel do agente			✓
Conavegação			✓

	Phone System	CX	Contact Center
Administração			
Logon único (SSO)	✓	✓	✓
Gerenciamento de chamadas e sistema de telefonia	✓	✓	✓
Administração e gerenciamento multilocal	✓	✓	✓
Gerenciamento de dispositivos	✓	✓	✓
Admin GoPilot	✓	✓	✓
Clipes de som a partir de conversão de texto em fala por IA	✓	✓	✓
Integrações básicas	✓	✓	✓
Funções e permissões personalizadas		✓	✓
Integrações avançadas		✓	✓

* Minutos gratuitos e chamadas internacionais podem variar conforme a região.

O GoTo Connect é a escolha certa para todas as suas necessidades de comunicação com clientes.

Descubra como o GoTo Connect proporciona experiências integradas para os clientes da sua empresa e ajuda na expansão dos negócios, fazendo com que absolutamente todas as interações sejam significativas.



© 2024 GoTo Group, Inc. Todos os direitos reservados.