

# Mitel CX Subscrição

## Perfis de Utilizador

### Mitel CX Subscrição

## *A SUA EXPERIÊNCIA DE CLIENTE, À SUA MANEIRA*

Uma oferta de subscrição que proporciona toda a tecnologia de ponta de IA, robustez, segurança, desempenho e funcionalidades do Mitel CX que os CXOs exigem e os CFOs apreciam.

Mitel CX com um plano de pagamento mensal por cada utilizador

#### Valor, Flexibilidade e Suporte

- ✓ Misturar e combinar perfis de utilizador para satisfazer as necessidades de cada utilizador.
- ✓ Aumente ou diminua de forma dinâmica o número de utilizadores de acordo com a evolução das suas necessidades.
- ✓ Opções de implementação flexíveis: cloud privada/pública, on-premises ou híbrida.
- ✓ Atualizações de Software e segurança com suporte 24x7x365 incluído.



#### Perfis de Utilizador

O Mitel CX oferece quatro perfis de utilizador com add-ons opcionais, para que cada utilizador disponha das funcionalidades que lhe são mais adequadas.

- ✓ **CX Essencial - Voz:** Para interações de voz quotidianas com relatórios históricos e em tempo real, integração de softphone e CRM
- ✓ **CX Essencial - Digital:** Para interações digitais quotidianas, incluindo e-mail, Web Chat, SMS e mensagens de Redes Sociais com relatórios históricos e em tempo real e integração com CRM
- ✓ **CX Premier:** Tudo o que está no CX Essencial Voz e Digital, mais Agente Virtual com IA, Assistente de Agente com IA, Outbound, Gravação de Interações, Gestão da Qualidade e Analítica
- ✓ **CX Elite:** Tudo o que está incluído no CX Premier, mais interações de IA e gestão avançada da qualidade com deteção de emoções

Subscreva cada utilizador com as funcionalidades que mais o capacitarão!

## Perfis de Utilizador no Mitel CX Subscrição

Quatro Perfis de Utilizador para o Mitel CX para **MISTURAR** e **COMBINAR**:

Base	CX Essencial Voz	CX Essencial Digital	CX Premier	CX Elite
Canais: Voz	✓	-	✓	✓
Canais: Chat, Email, SMS, Redes Sociais, Open Media	-	✓	✓	✓
Relatórios Históricos (inclui registos diários do cliente)	✓	✓	✓	✓
Relatórios em Tempo-Real	✓	✓	✓	✓
Pop-Up de Ecrã	✓	✓	✓	✓
IVR Básico	✓	-	✓	✓
Softphone WebRTC	✓	-	✓	✓
Gravação de Chamadas Básica	✓	-	✓	✓
Conector CRM	✓	✓	✓	✓
Conector WFM	✓	✓	✓	✓
Supervisores Avançados (ilimitado)	✓	✓	✓	✓
2 licenças de Administrador	✓	✓	✓	✓
Agente Virtual com IA	-	-	✓ (Requer IA extra)	✓ (50 interações IA)
Chat ao Vivo com IA	-	-	✓ (Requer IA extra)	✓ (50 interações IA)
SMS com IA	-	-	✓ (Requer IA extra)	✓ (50 interações IA)
Mensagens de WhatsApp com IA	-	-	✓ (Requer IA extra)	✓ (50 interações IA)
Chat de Vídeo com IA	-	-	✓ (Requer IA extra)	✓ (50 interações IA)
Partilha de Ecrã	-	-	✓	✓
Campanhas Outbound	-	-	✓	✓
Gravação de Chamadas Avançada	-	-	✓	✓
Gravação de Ecrã	-	-	✓	✓
Gestão de Qualidade - Básica	-	-	✓	✓
Analítica (inclui informações sobre a vida útil da chamada e o percurso do cliente)	-	-	✓	✓
Gestão de Qualidade - Avançada	-	-	-	✓
Deteção de Emoções	-	-	-	✓
Gravação encriptada com gestão de chave	-	-	-	✓

Add-ons Opcionais	CX Essencial Voz	CX Essencial Digital	CX Premier	CX Elite
IVR Avançado	✓	-	✓	✓
Reconhecimento de Voz e Conversão de Texto em Voz (TTS)	✓	-	✓	✓
Utilizador Administrador	✓	✓	✓	✓
Gestão de Campanhas Outbound	✓	✓	✓	✓
Agente virtual de IA, Chat em Direto com IA, SMS com IA, Mensagens WhatsApp com IA, Chat de Vídeo com IA, Partilha de Ecrã	✓	✓	✓	✓
Interações com IA	✓	✓	✓	✓
Gravação de Interações <sup>1</sup>	✓	✓	✓	✓
Gestão de Qualidade <sup>1</sup>	✓	✓	✓	✓
Análise de voz e Ambiente de Trabalho <sup>1</sup>	✓	✓	✓	✓
Insights alimentados por IA	✓	✓	✓	✓
Gestão da Força de Trabalho	✓	✓	✓	✓
Alta Disponibilidade / Recuperação de Desastres	✓	✓	✓	✓

#### Suporte, Segurança e Manutenção<sup>2</sup>

Suporte 24x7x365	✓	✓	✓	✓
Atualizações de Software e Segurança	✓	✓	✓	✓

(1) Disponível no modo CAPEX ou Subscrição

(2) Verifique os termos e condições com o seu Parceiro Mitel