



# Mitel CX

Proporcionando CX omnicanal aos consumidores no presente

Mitel Portugal

07 de abril de 2025

© 2025 Mitel. Proprietary and Confidential.





## Mitel CX

*capacita a sua empresa para:*

- 1 Abrace o consumidor moderno
- 2 Supere as expectativas
- 3 Aumente o alcance



# Mitel CX

experiências personalizadas do cliente baseadas em IA

**Canais:** voz, e-mail, chat, chatbot, SMS, redes sociais e open media

**Autosserviço:** Agentes virtuais de voz e chat com tecnologia GenAI

**Roteamento:** Omnicanal altamente configurável baseado nas capacidades

**Relatórios:** em tempo real, históricos e personalizados e ferramentas de análise

**Add-ons:** Outbound, Quality Management, AI Insights, Workforce Management

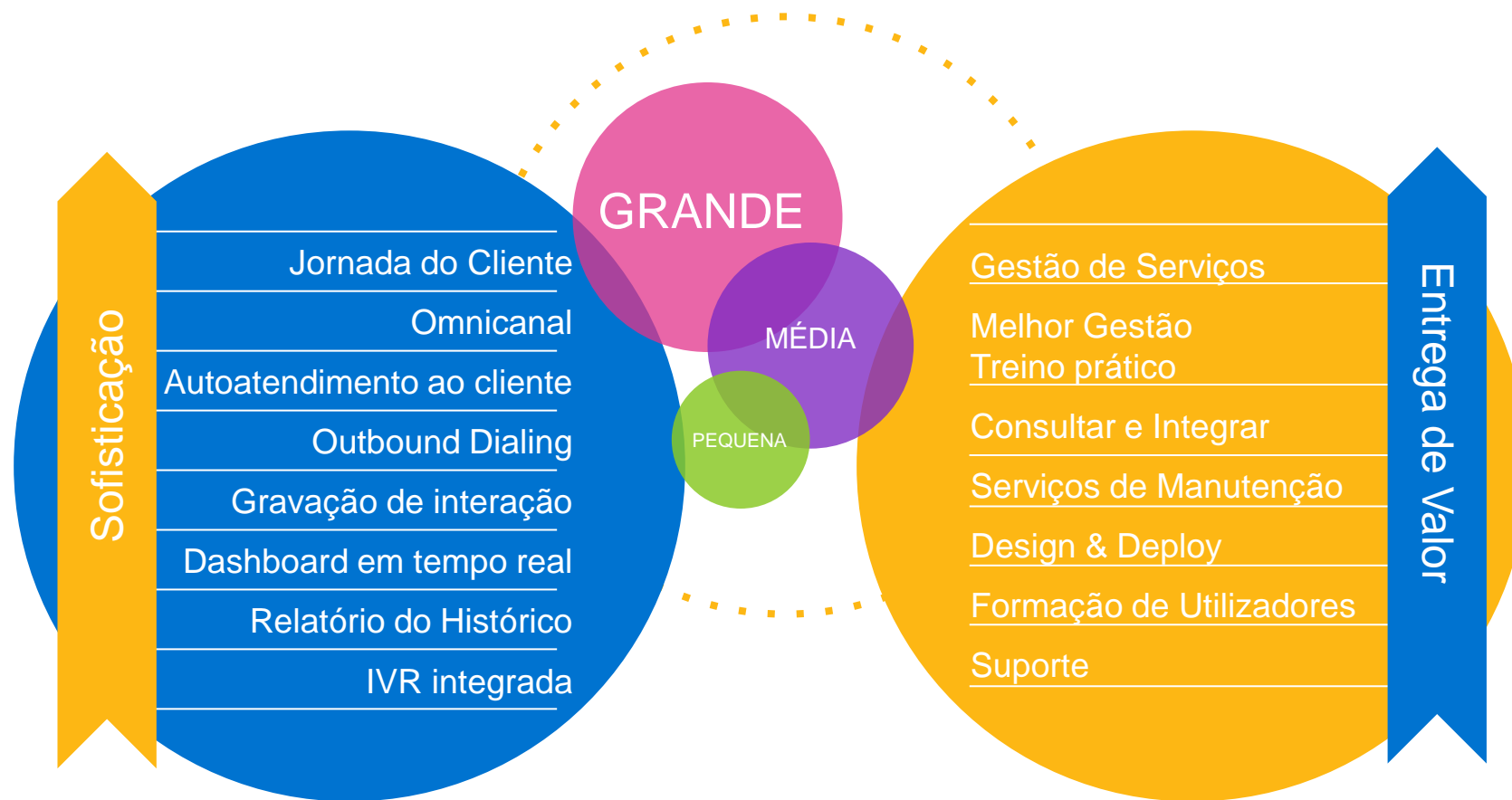
**Integrações:** Salesforce.com, Microsoft Dynamics, SAP, SugarCRM + ...

**Implementação:** on-premises, cloud privada, cloud pública

**Payment:** CAPEX (Licença Perpétua) ou OPEX (Subscrição)



# Mitel CX, uma Solução Completa de CX



Funciona com Mitel UC e Plataformas de Colaboração

**MiVoice  
Business**

**MiVoice  
MX-ONE**

**MiVoice  
5000**

**OpenScape  
Voice**

**OpenScape  
4000**



# Tudo o que precisa de entregar **CX excepcional**



Opções flexíveis de implementação e compra

- On-Premise, Cloud Privada, Cloud Pública
- CapEx ou Subscrição

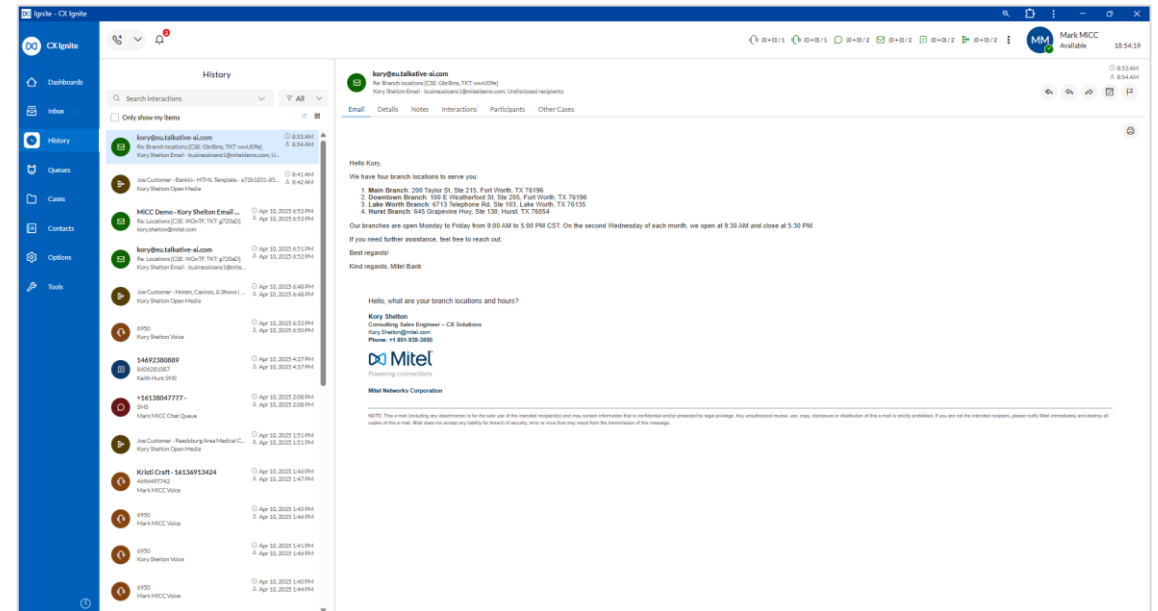
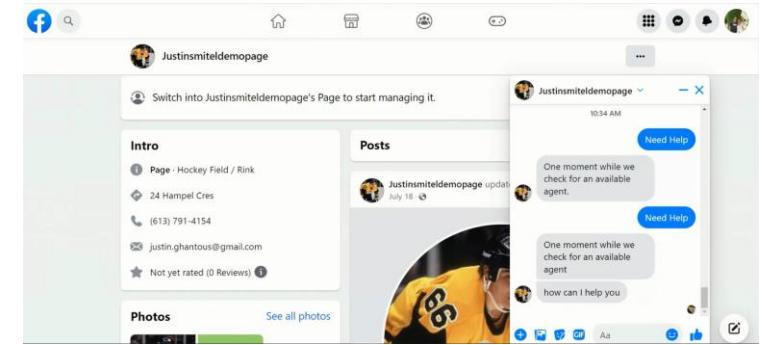
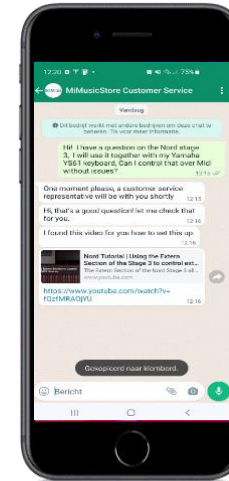


# Experiência do cliente omnicanal (CX)



# Experiência do cliente omnicanal

- Mistura de voz, e-mail, chat, vídeo, agente virtual, SMS, fax, social e 3rd party open media
- Interface de roteamento de fluxo de trabalho única e personalizável usada para todas as mídias
- Roteamento baseado em capacidades e carga de trabalho de interação simultânea configurável
- Autosserviço conversacional com chat e agentes virtuais de voz suportados por GenAI
- Ferramentas de agente, como modelos de resposta, respostas automáticas com tecnologia GenAI, respostas sugeridas e próxima melhor ação
- Relatórios históricos omnicanal, dashboards em tempo real e análises assistidas por GenAI para obter informações mais aprofundadas



# Telefone (Voz)



# Experiência do cliente por telefone (voz)



# Experiência do agente por telefone (voz)

## Ações do agente:

- Login / Logout
- Colocar-se como ocupado
- Não incomodar, etc.

## Monitorar e suportar controles telefônicos básicos:

- Atender / Desligar
- Espera / Recuperar de espera
- Consultar / Transferência imediata
- Convidar o supervisor para a chamada
- Aplicar código de classificação/conta à chamada

## Suporte omnicanal completo (voz, correio eletrônico, conversa na Web, SMS, etc.) com dinamização da interação :

- Voz para Email, SMS
- SMS para Voz, Email
- Email para Voz, SMS
- Web Chat para Email, Voice, SMS

The screenshot displays the CX Ignite interface. On the left is a navigation sidebar with icons for Dashboards, Inbox, History, Queues, Cases, Contacts, Options, and Tools. The main area is divided into several sections:

- Inbox:** Shows a list of messages. The selected message is from 'Krisli Craft - 16136913424' with the subject 'Mark MCCC Voice - 7001' and a timestamp of 00:11.
- Details:** A dropdown menu is set to 'Details'. It shows a table of call events:

Event	Time
Queue Name	Mark MCCC Voice
Queue Reporting	P701
System Received	Apr 11, 2025, 11:42:58 AM
Queue Received	Apr 11, 2025, 11:44:45 AM
Interaction ID	2EA39DAFB210E149C3D
- Supplemental Details:** A table of call metadata:

Field	Value
DNIS	1001
ANI	16136913424
Caller_History	<a href="https://micr.trvritel.com/CCMWeb/WebForm/ReportLink/MitelSPWebTraceReport.aspx?PHONENUMBER=16136913424&amp;CALLERNAME=...">https://micr.trvritel.com/CCMWeb/WebForm/ReportLink/MitelSPWebTraceReport.aspx?PHONENUMBER=16136913424&amp;CALLERNAME=...</a>
Salesforce URL	<a href="https://test.salesforce.com/00320000034zytAA">https://test.salesforce.com/00320000034zytAA</a>
Symitar_Account	0000012650
OTP Successful	True
Symitar_Share_Name	2
Symitar	<a href="https://micr.trvritel.com/Symitar/Broker/?url=16136913424&amp;dnis=1469647742&amp;account=0000012650&amp;name=KRISTLI%20CRAFT&amp;phone=838-486-8606&amp;type=Savings&amp;balance=21108.47">https://micr.trvritel.com/Symitar/Broker/?url=16136913424&amp;dnis=1469647742&amp;account=0000012650&amp;name=KRISTLI%20CRAFT&amp;phone=838-486-8606&amp;type=Savings&amp;balance=21108.47</a>
Hang Up On Remove Hold	False
Transfer Count	2
Last Agent Response	4/11/2025 11:44:49 AM
- Global Call IDs:** A list of call identifiers: 2EA39DAFB210E1493FE, 2EA39DAFB210E149C3D, 2EA39DAFB210E149C37.
- Call Information:** Includes Hunt Group (6683), URL\_IVR, Called Number (1469647742), Pin Verified (True), Symitar\_Account\_Type (Savings), Symitar\_Balance (\$21108.47), and Data URL.
- Agent Activity:** Shows 'Agent Received' at 4/11/2025 11:44:45 AM and 'Agent Established' at 4/11/2025 11:44:49 AM.
- Participants:** Lists the participant '16136913424' with ID 1001.



# Canais Digitais



# Canais digitais aprimorados pela GenAI

## Triagem GenAI

Implemente facilmente os chatbots GenAI no chat da Web, SMS/WhatsApp, correio eletrônico e voz, com um sistema de gestão de conhecimentos de IA fácil de utilizar

## Webchat melhorado

Widget de conversação na Web altamente flexível, com ferramentas melhoradas de tratamento de agentes, como a tradução e o copiloto

## Canais Digitais

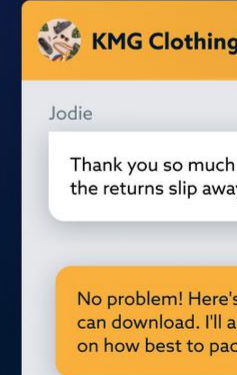
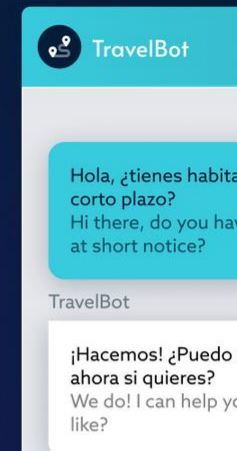
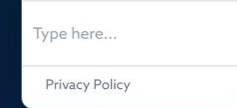
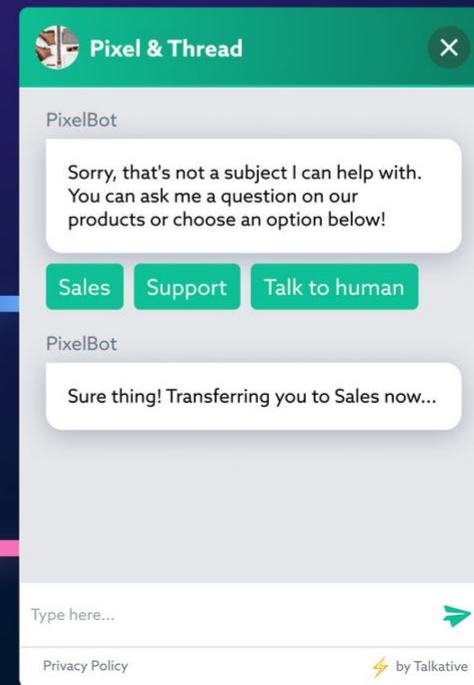
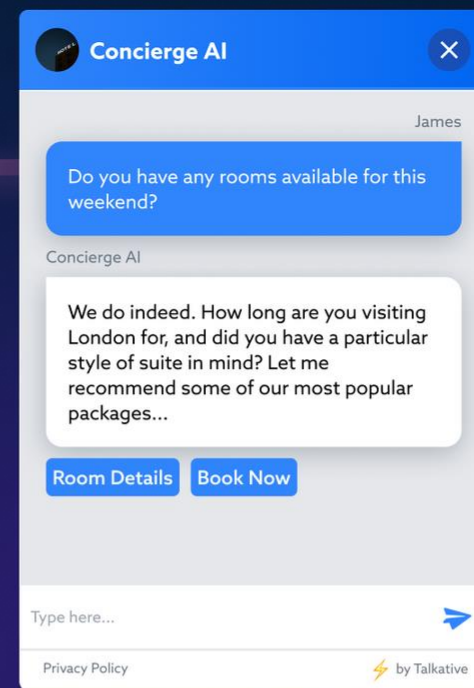
Utilizar canais de conversação na Web, conversação por vídeo, navegação conjunta/partilha de ecrã, SMS de entrada/saída, WhatsApp e Messenger

## Análise poderosa

Alertas, painéis e análises de tópicos em tempo real suportados por IA com base em todas as suas interações

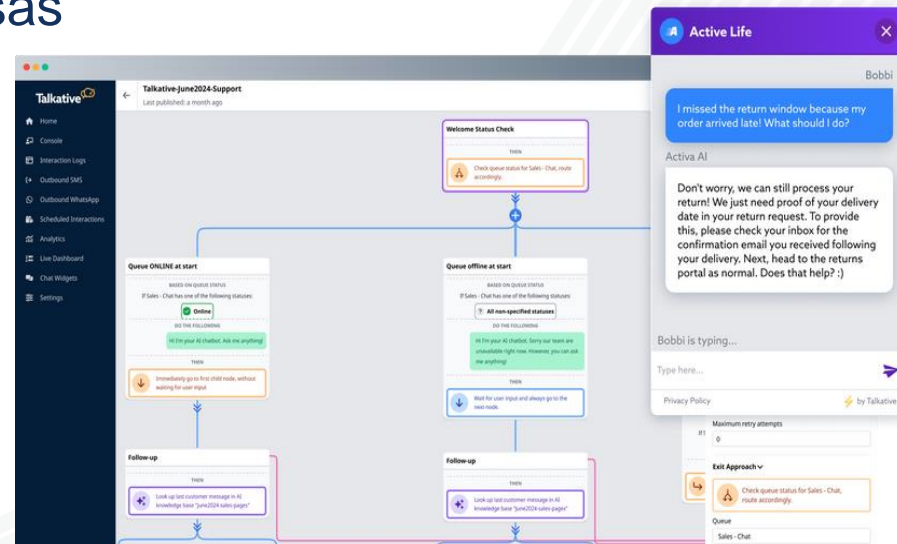
## Experiência do agente

Os canais digitais são nativos do cliente do agente Mitel CX, com cargas de trabalho unificadas, filas e relatórios



# Simple Construção de Agentes Virtuais

- Simples, flexível e seguro
- Use combinações de scripts, intenções e IA Generativa
- Respostas ágeis usando sua Base de Conhecimento
- Agente Humano consegue visualizar o atendimento feito pelo VA
- Capacidade de identificar quando transferir para um agente humano
- Histórico das conversas
- Integrações

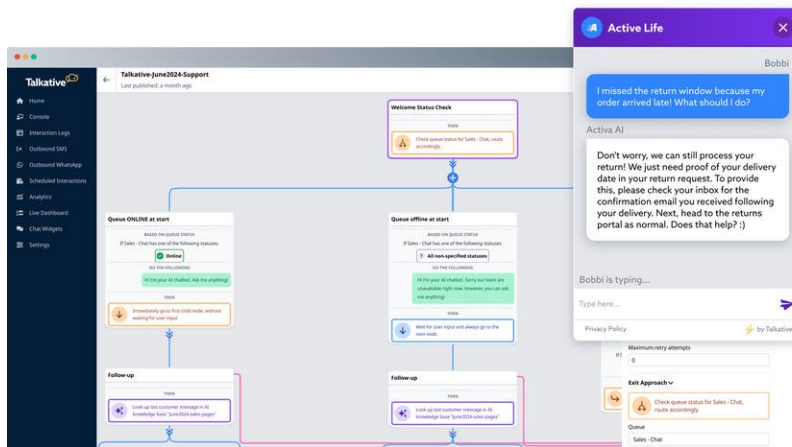


# Canais assistidos por IA, recursos e capacidades

## Agente virtual de IA

Automação inteligente alimentada por IA generativa

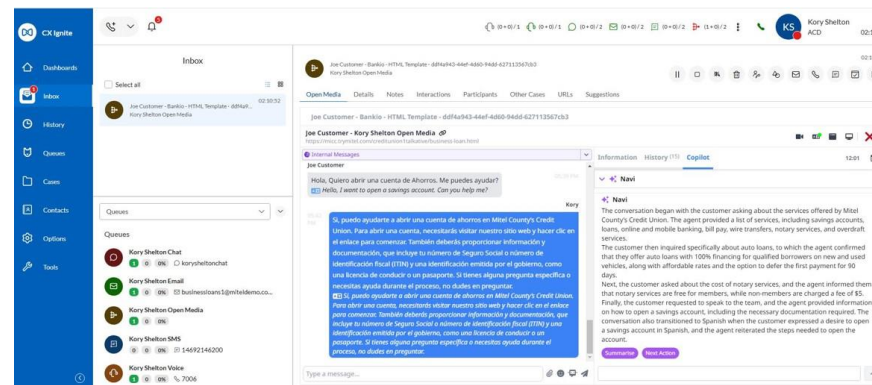
Alimentado por IA generativa e Large Language Models (LLMs), o AI Virtual Agent (Chatbot) pode automatizar até 88% das consultas dos clientes com respostas altamente precisas e semelhantes às humanas



## Web Chat

Suporte de chat de agente em tempo real aprimorado pela IA

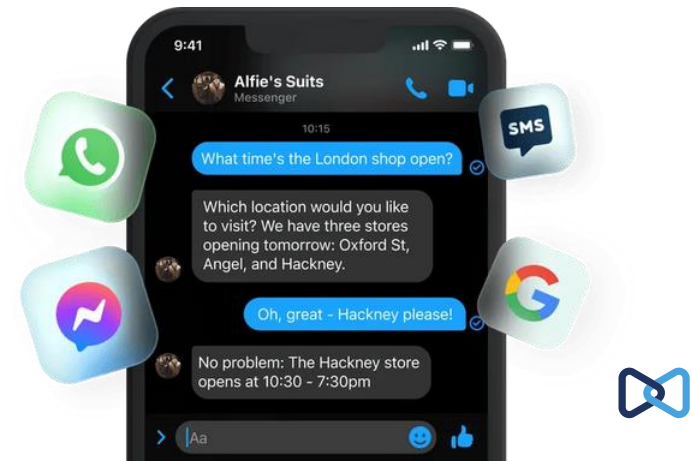
Web Chat aprimorado por IA na interface do Ignite Agent, capacitando os agentes a terem um desempenho melhor e mais rápido com sugestões de resposta em tempo real, conselhos de ações seguintes e assistente interno, "Navi".



## Social Messaging

Conheça e sirva em plataformas populares

Mensagens sociais incorporadas à interface do Ignite Agent, permitindo que os agentes interajam e atendam os clientes por meio do Facebook Messenger, WhatsApp, SMS/MMS e muito mais.

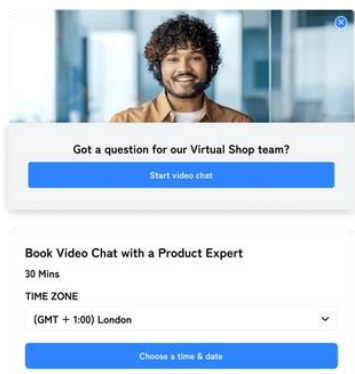


# Canais assistidos por IA, recursos e capacidades

## Vídeo Chat

Interações cara-a-cara, em qualquer lugar, a qualquer hora

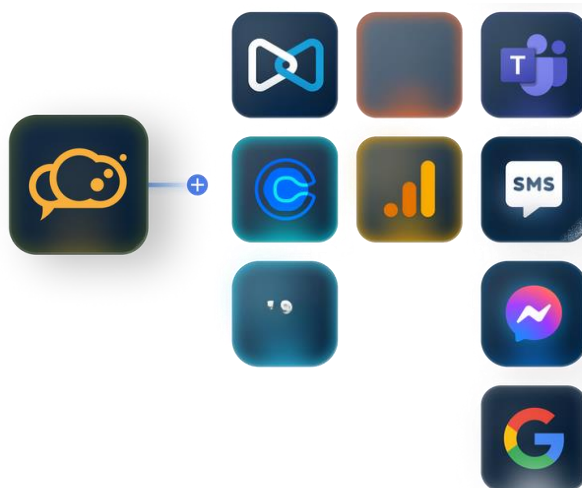
A conversa por vídeo leva a experiência do cliente presencial on-line. Realize videochamadas de alta qualidade através do site, aplicativo e canais de mensagens.



## Integração Omnicanal

MCX unifica todos os canais para uma verdadeira experiência omnicanal

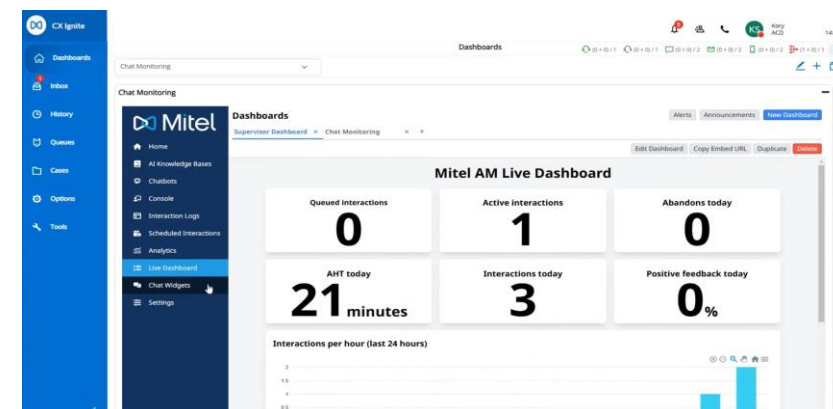
Os canais e assistentes alimentados por IA garantem um CX consistente e unificado em todos os pontos de contato, independentemente do canal.



## Análise e relatórios

Informações baseadas em dados para uma melhoria contínua

Funcionalidades analíticas e de elaboração de relatórios que proporcionam uma visão alargada dos dados para uma melhoria contínua da experiência do cliente, da eficiência operacional e do desempenho global



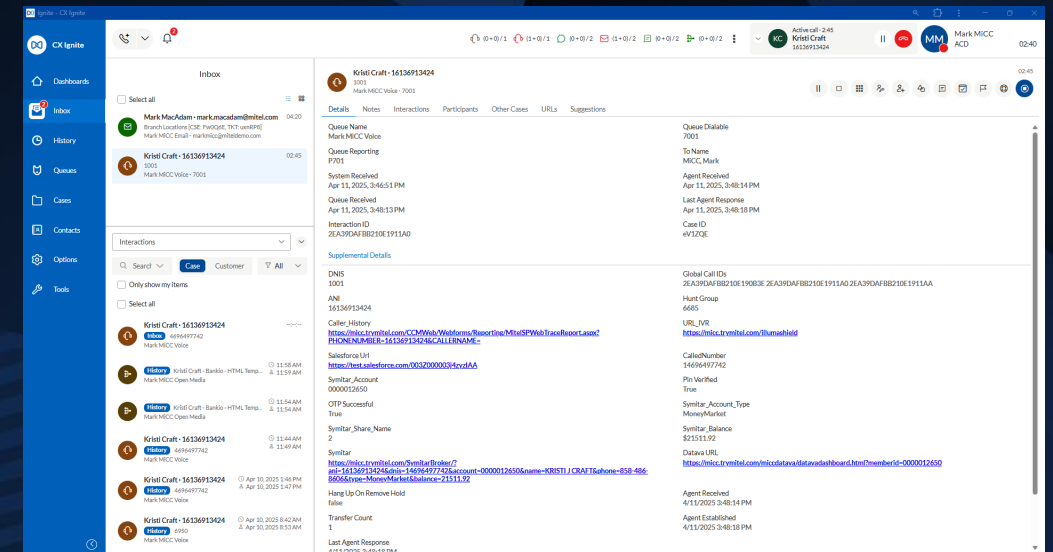
# A Experiência do Agente



# Área de trabalho do agente

## Recursos principais da área de trabalho do agente:

- Lidar com vários contatos de diferentes tipos simultaneamente
- Controles de presença do grupo de agentes para entrar/sair de grupos de agentes
- O repositório de transcrições totalmente indexado fornece aos agentes uma ferramenta de pesquisa reativa
- Fácil acesso ao histórico do cliente/caso
- Suporte a código de conta e temporizador de trabalho
- Modelos de corretor ortográfico e FAQ fornecidos



# Área de trabalho do Ignite Agent

Controles de gravação de interação com o cliente

Separadores de interação

Perfil/estado do agente

Painel Lista

Barra de estatísticas da caixa de entrada

Temporizador de interação

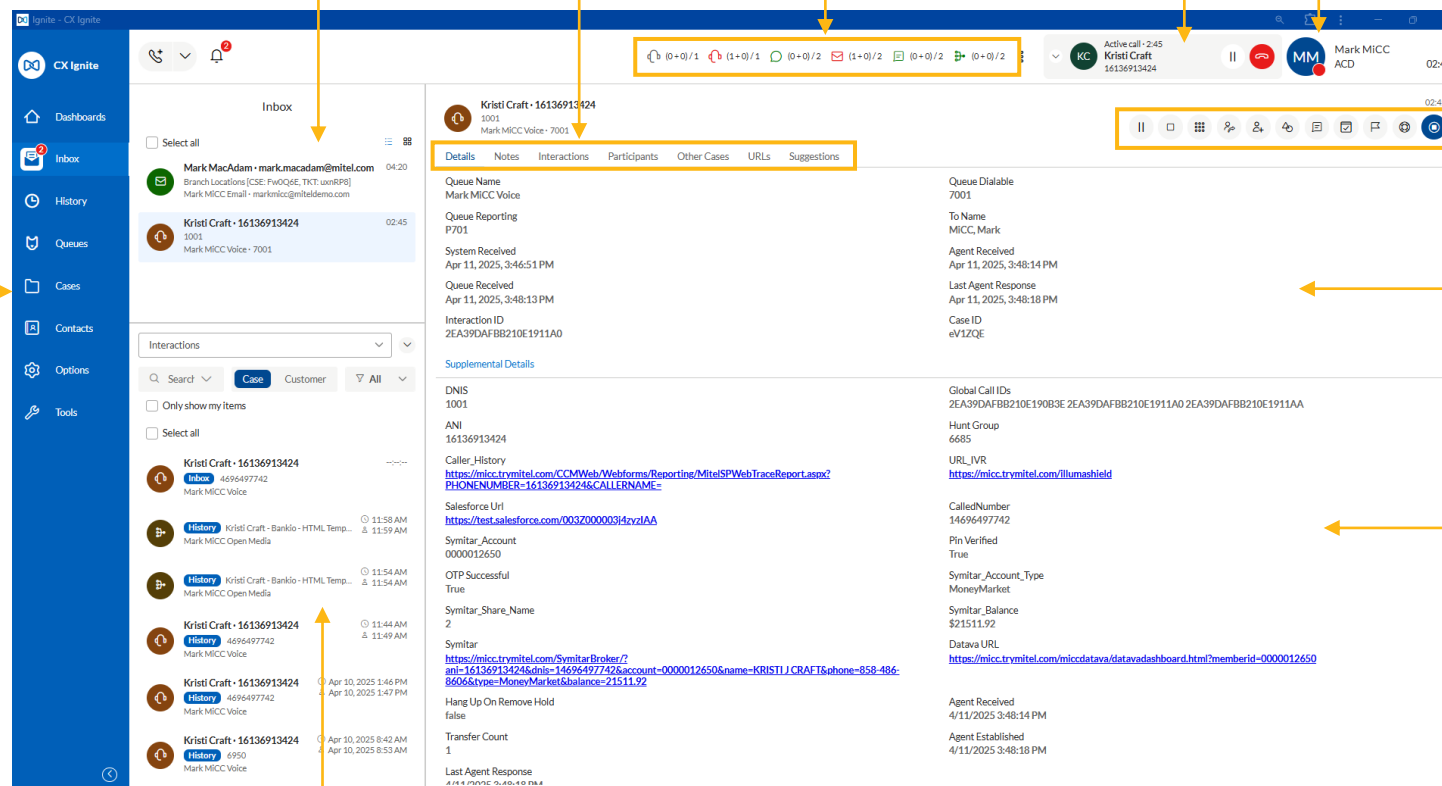
Painel de navegação

Botões de ação

Painel de interação

Painel de detalhes suplementares

Painel Sub-Lista



# Experiência simplificada do agente

## Interface do Agent Ignite

- Cliente Web do agente unificado para todas as mídias
- MiCollab UC integrado / WebRTC Softphone
- Pré-anúncio, monitor silencioso e capacidades do supervisor escutar em direto e de entrar numa chamada
- Ambiente totalmente personalizável
- Inicie páginas da Web, aplicativos personalizados ou páginas do CRM à medida que os contatos chegam
- Aceder rapidamente às ações do agente (Não Incomodar, Ocupado, Códigos de Conta, Solicitar Ajuda, etc.)
- Aproveita os navegadores da Web mais comuns (Chrome, Firefox, IE, Safari)

The screenshot displays the CX Ignite agent interface. On the left is a navigation sidebar with options like Dashboards, Inboxes, History, Queues, Cases, Contacts, Options, and Tools. The main area is divided into three sections:

- Inbox:** Shows a list of interactions. The selected one is from 'Kristi Craft - 16136913424' at 02:45.
- Interactions:** A list of recent interactions with filters for Case and Customer. It shows a history of messages and media from the same contact.
- Details:** A comprehensive view of the selected interaction, including:
  - Queue Name:** Mark MICC Voice
  - Queue Reporting:** P701
  - System Received:** Apr 11, 2025, 3:46:51 PM
  - Queue Received:** Apr 11, 2025, 3:48:13 PM
  - Interaction ID:** 2EA39DAFB210E1911A0
  - Supplemental Details:** Includes DNIS (1001), ANI (16136913424), Caller History, Salesforce URL, Symitar Account (0000012650), OTP Successful (True), Symitar Share Name (2), Symitar (https://micc.tvmittel.com/SymitarBroker?ani=16136913424&dnis=1469647742&account=0000012650&name=KRISTI%20CRAFT&phone=858-486-8606&type=MoneyMarket&balance=21511.92), Hang Up On Remove Hold (false), Transfer Count (1), and Last Agent Response.



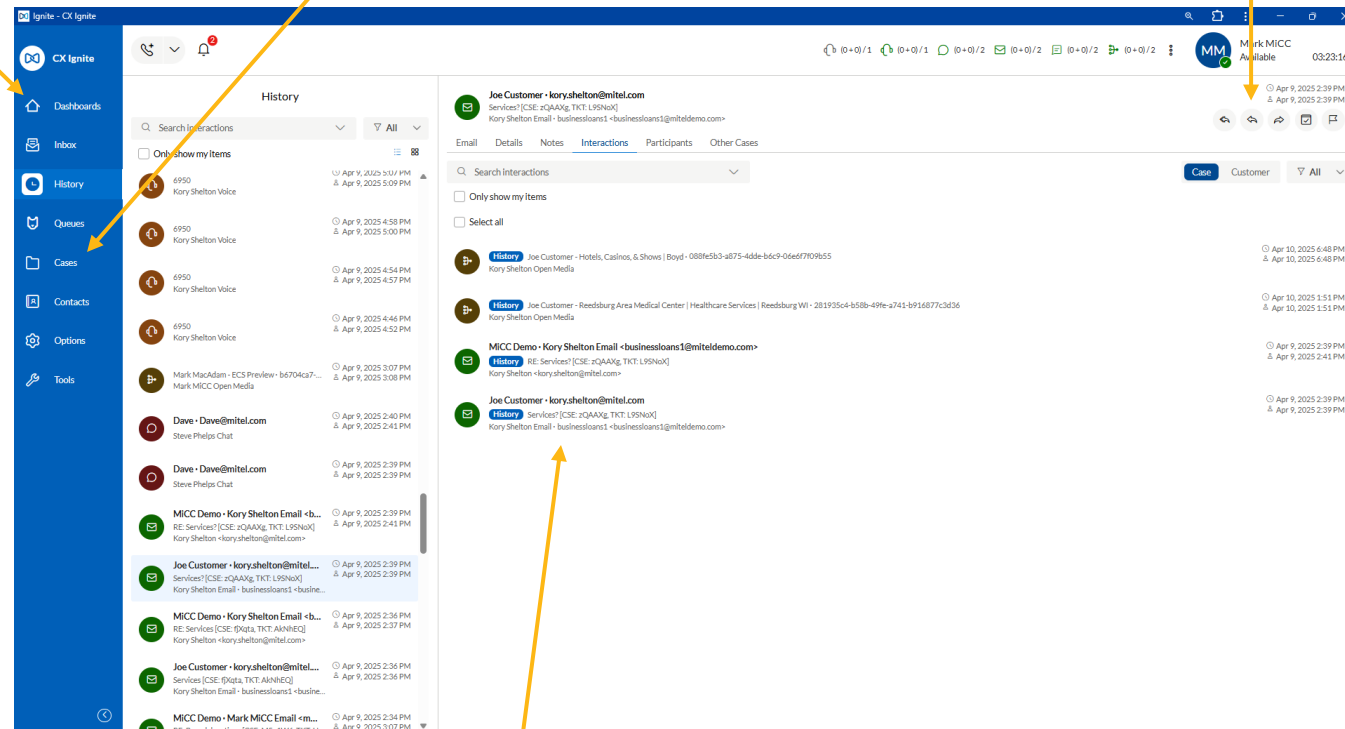
# Características do Ignite Agent

Dashboards para ver o funcionário, agente e estatísticas da fila em tempo real

Gestão de casos omnicanal

Botões de ação de interação

- Escolher interações da fila
- Informações de contato do Screen Pop e/ou dados do CRM
- Atribua acompanhamentos de casos com lembretes
- Adicionar/remover conversas de/para casos
- Lista de contatos do cliente
- Inserir automaticamente assinaturas de e-mail baseadas em filas
- Inserir modelos de resposta automática para email e conversação na Web
- Saudação do agente



Histórico de conversas entre canais



# Caraterísticas do Ambiente de Trabalho do Agente

- **Screen Pop**

- Screen Pop é configurável para ocorrer quando os contatos são apresentados
- Screen Pop pode ser configurado como um URL ou executável
- Variáveis (ou seja, do endereço de e-mail) relacionadas à mídia podem ser passadas com o URL ou executável para preencher automaticamente os pops de ecrã

- **Dashboard Multimédia em Tempo Real**

- A IU amigável permite que agentes e supervisores naveguem rapidamente pela hierarquia de dispositivos de fila, agente e funcionário para todas as mídias
- Afixe dispositivos no monitor e visualize apenas as relações na hierarquia relacionadas com os dispositivos fixados

- **Vistas da Pasta de Fila**

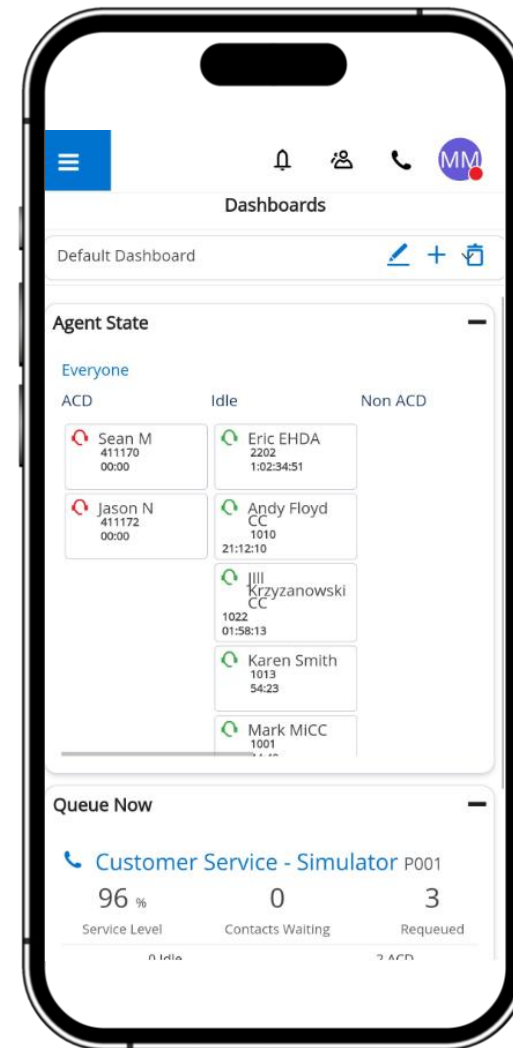
- Visualize contatos em fila para todos os canais e permita que os agentes escolham contatos
- O acesso a pastas de fila pode ser restrito por meio de funções de segurança



# Recursos do Ignite Mobility

## Aceda ao Ignite a partir de qualquer dispositivo suportado e com capacidade para a Web:

- Através de um tablet, os supervisores podem visualizar contatos na fila e gerir estados do agente, bem como lidar com e-mails, chats e SMS
- Num smartphone, agentes e supervisores podem lidar com interações por voz



# A Experiência do Supervisor/Gestor



# Gestão de Desempenho

## Dashboards em tempo real

Responder às mudanças nos níveis de volume do contact center à medida que ocorrem

## Relatórios dos históricos

Compreender os níveis de desempenho do contact center e compartilhar essas informações com outras pessoas

## Planeamento de Recursos

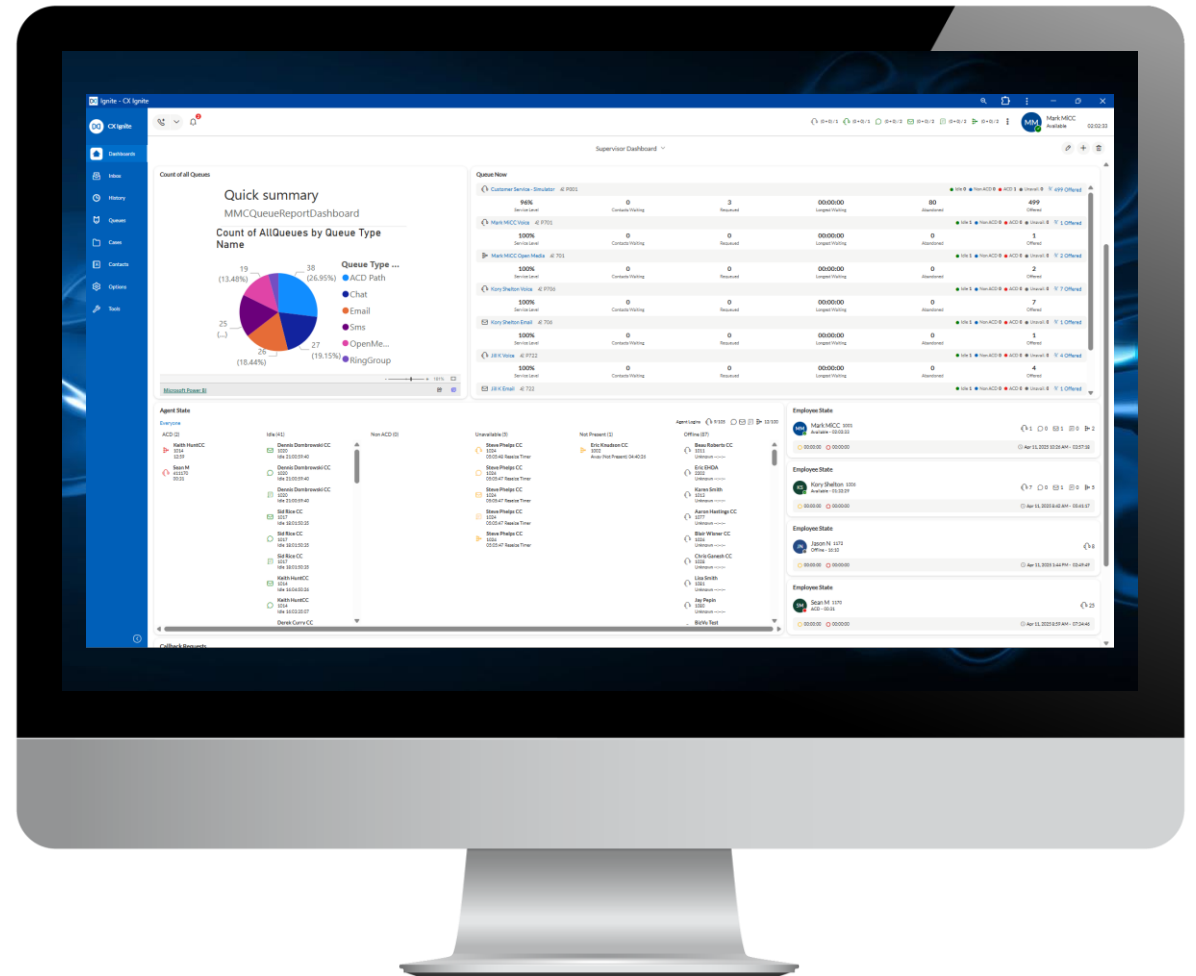
Prever e planear a utilização de recursos para volumes futuros de contact center

## Gestão da Experiência

Analisar os níveis de serviço em todos os canais e gerir facilmente os recursos para otimizar a experiência do cliente

## Monitorização da Qualidade

Orientar e motivar os agentes para garantir um serviço eficaz e desenvolver competências



# Características do Ignite Supervisor

## Dashboards

- Monitoramento em tempo real de funcionários, agentes e filas em todos os canais
  - Desempenho do grupo de agentes por mídia por agente
  - Desempenho do Grupo de Funcionários por Funcionário por Agente
  - Desempenho da fila por fila com informações sobre o tratamento de agentes
  - Grupo de filas unificado e gráficos de tráfego de filas
  - Iniciar a monitorização de uma chamada, orientar, intervir
  - Monitor de retorno de chamada
- Centro de Contacto Interativo
- Fila Visual Interativa

The screenshot displays the Ignite Supervisor Agent Dashboard V2. The interface includes a left-hand navigation menu with options such as Dashboards, Inbox, History, Queues, Cases, Contacts, Options, and Tools. The main content area is divided into several panels:

- Employee State:** Shows agent details for Karen Smith (1013), available at 02:02:26. It includes a status indicator and a timestamp for the current session (Apr 10, 2025 4:31 PM - 02:02:26).
- Media Support:** Displays performance metrics for two channels: CC PLM Email (713) and CC PLM SMS (713). Each channel shows a 0% service level, 0 contacts waiting, and 0 requested calls.
- Digital Media:** Features a donut chart titled "Overriding State Shift by Media Server" and a table for "Agent Overriding State Details" with columns for Agent, Start Duration, End Duration, and various counts.
- Queues:** Includes a table for "Queue Group Full Name" and "Queue Full Name" with columns for Queue Name, Queue Type, and various performance metrics. Below the table are two line graphs showing "Call Flow Counts by Time" and "Call Flow Counts by Time of Day".
- Customer Service Phone Support:** Shows a 96% service level, 0 contacts waiting, 3 requested calls, a longest waiting time of 00:00:00, 80 abandoned calls, and 507 offered calls. A legend indicates the status of these calls (Idle, Non ACD, ACD, Unavail).



# Controlo dinâmico de agentes e filas

## Centro de Contacto Interativo

- Controle dinâmico de agentes e filas
- Controle de fila usando agendas e planos (com base nas condições da fila)

## Fila Visual Interativa

- Os supervisores podem monitorar todas as filas e puxar contatos de filas e enviá-los para outras filas ou agentes
- O monitor de fila permite que os supervisores analisem detalhadamente as visualizações do(s) grupo(s) de agentes e agentes e vejam métricas multicanal completas em tempo real

The screenshot displays a contact center interface. On the right, a detailed view of agent 'Karen Smith 1013' is shown, with a status of 'Idle' and 'Site: Default Site'. Below this, a 'State' dropdown menu is open, showing options: 'Available' (green dot), 'Busy...' (yellow dot), 'Do Not Disturb...' (red dot), and 'Offline' (grey dot). An orange arrow points from the 'Offline' option to the 'Karen Smith 1013' agent card in the list on the left. The list, under the heading 'Idle', includes:

- Eric EHDA 2202 1:02:29:35
- Andy Floyd CC 1010 21:06:54
- Jill Krzyzanowski CC 1022 01:52:57
- Karen Smith 1013 49:07** (highlighted with an orange box)
- Mark MICC 1001 39:33



# Notificações personalizadas e alertas

- Os supervisores e agentes podem ser alertados por meio de notificações visuais e de áudio quando os limites predefinidos são atingidos dentro das seguintes estatísticas:

- 1) Fila
- 2) Estado do agente
- 3) Estado do empregado

- Notificação de alerta via:

- 1) Ícone de “Sino” com lista de alertas ativos
- 2) Painel de alertas ativos
- 3) Notificação no Web Ignite - opcional (Ativar ou desativar)
- 4) Som – opcional (Ativar ou desativar)

The screenshot displays the 'Options' page in the CX Ignite interface. The left sidebar contains navigation items: Dashboards, Inbox, History, Queues, Cases, Contacts, Options (selected), and Tools. The main content area is titled 'Options' and lists various settings categories: Profile, Customization, Phone, Agent Greeting, Diagnostics, Chat, Email, SMS, Notifications & Alerts (highlighted), and About. The 'Notifications & Alerts' section is expanded, showing two alert configurations:

- Call Waiting Time Exceeded**: Enabled (toggle on). Details: Longest Waiting < 20s, Category: Queue (1), Notification ringtone: On, Send OS notification toast: On. Buttons: Delete, Edit.
- Longest waiting alert**: Enabled (toggle on). Details: Longest Waiting == 10s, Category: Queue (1), Notification ringtone: On, Send OS notification toast: On. Buttons: Delete, Edit.

The top of the interface shows a status bar with various queue indicators (e.g., (0+0)/1), a user profile for Mark MICC (Available), and the time 02:26:30.



# Relatórios históricos integrados



## Relatórios Históricos

- Relatórios históricos abrangentes com mais de 400 modelos de relatório
- Ferramenta de relatórios totalmente personalizada
- Designer de relatórios baseado num assistente
- Editar relatórios existentes ou criar novos combinando dados de agente, fila, DNIS e redes num único relatório

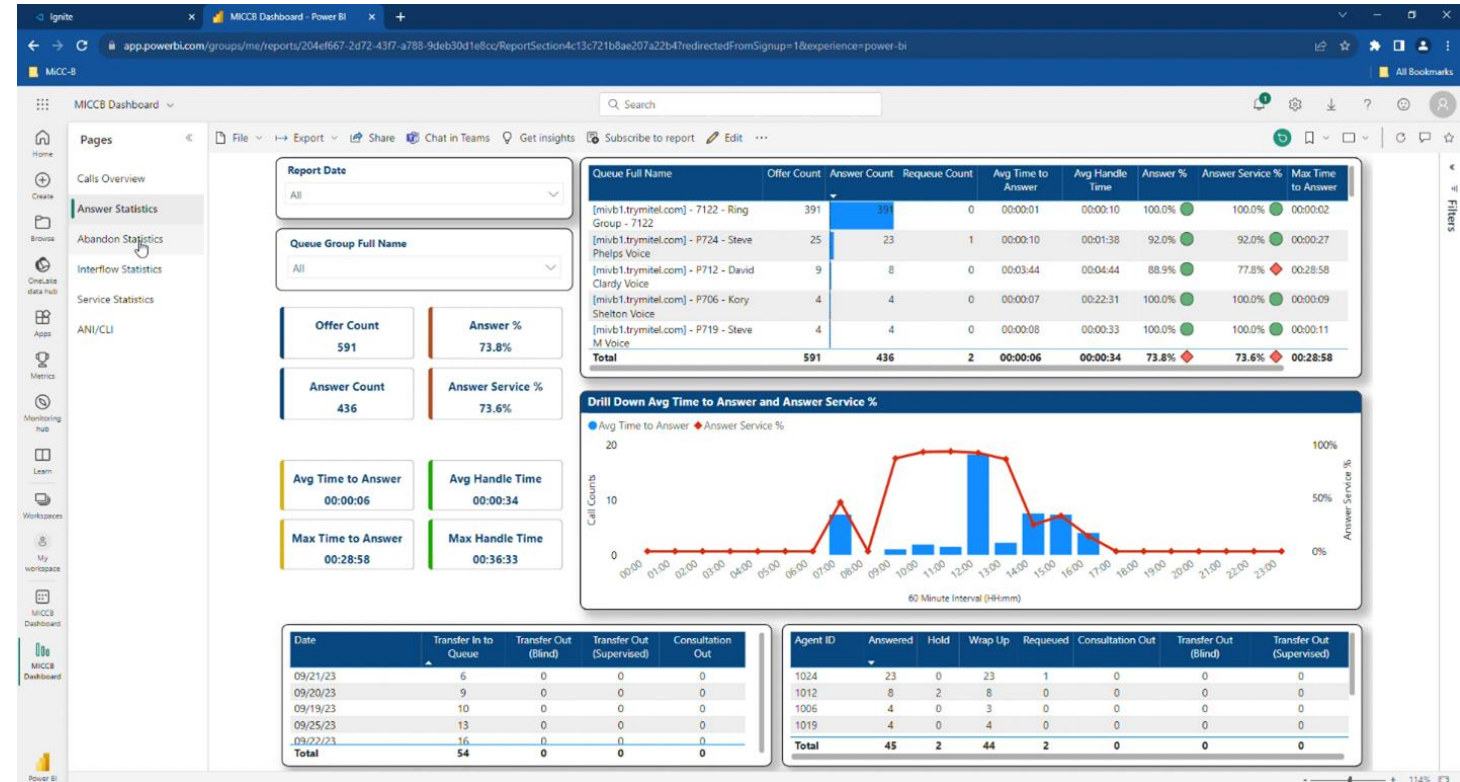


# Painel de relatórios e análises através de mecanismos de BI de terceiros

Crie seus próprios painéis personalizados usando mecanismos de Business Intelligence (BI) de terceiros, como...



Sample analytics dashboard



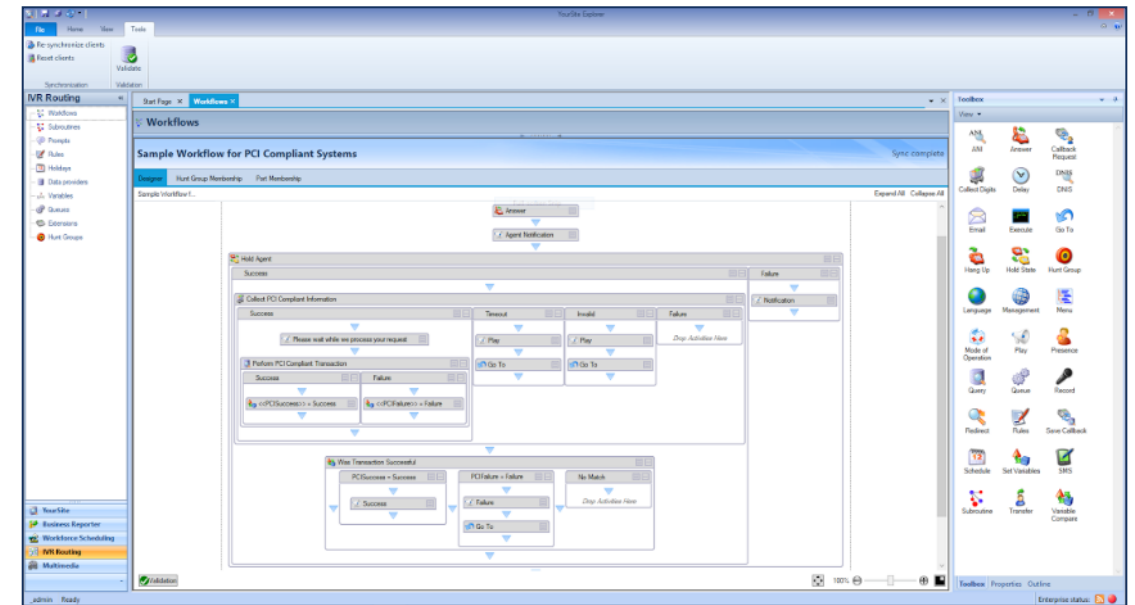
# Interação Workflow Designer



# Designer de fluxo de interação totalmente personalizável

## Roteamento IVR

- Edição visual do fluxo de chamadas
- Dígitos Recolhidos
- Condições da fila
- Designer de menu interativo
- Editor de prompt integrado
- Retornos de chamada de voz e Web
- Monitores em tempo real (estados de retorno de chamada de rede e da Web)
- Autosserviço habilitado para fala (conversão de texto em voz e reconhecimento automático de voz)
- Marcação automática de saída simples, notificações e autoatendimento
- Resiliente, tolerante a falhas e altamente disponível
- Ramificação ANI/DNIS/Redirecionar para escalabilidade



“YourSite Explorer” Designer de fluxo de trabalho



# Mitel CX INTEGRAÇÕES

CRM



WFO



Service Management



PCI



Video & Cobrowse



Social Messaging



Platform



Outbound



AI



Speech



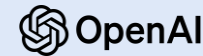
Dashboards



BI



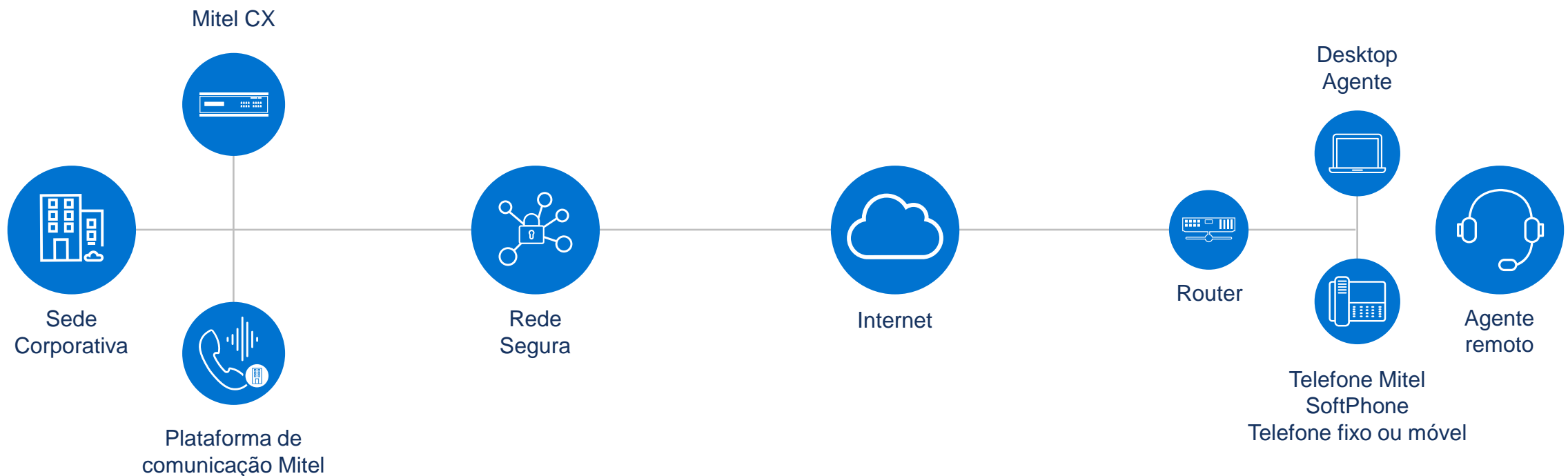
Digital Workforce



# Agentes em qualquer lugar

## Estenda todos os recursos de voz e dados para agentes remotos

- Sem necessidade de VPN
- Suporta telefones de mesa, softphones e todos os aplicativos Mitel CX
- Estenda os recursos do contact center para agentes externos de hot desking (EHDA) em qualquer número de telefone externo e em qualquer dispositivo



# Soluções Complementares

## Aplicativos integrados que são essenciais para criar experiências diferenciadas para o cliente:

- **Mitel Interaction Recording** – Grava as interações com os clientes para treinar agentes de forma eficiente, cumprir as regulamentações do setor e mitigar riscos
- **Mitel Quality Management** – Complementa o Mitel Interaction Recording com um conjunto completo de ferramentas de garantia de qualidade, avaliação, coaching e e-learning
- **Mitel Speech Analytics** – Usa a detecção de palavras-chave, transcrição de voz e detecção de emoções para capturar a "voz do cliente" para revelar tendências e expor áreas de melhoria
- **MIR Insights AI** – Usa o GenAI para automatizar seus processos de gestão de qualidade, identificando frases e padrões de aderência para avaliar seus agentes, e usa esses conhecimentos para criar painéis e relatórios significativos que melhoram a qualidade do seu contact center
- **Mitel Workforce Management** – Previsão, agendamento e análise que colocam seus funcionários no lugar certo no momento certo, dando-lhes o poder de verificar seus horários de trabalho, visualizar mensagens, fazer trocas de turnos, solicitar férias, declarar preferências e adicionar disponibilidade de horas extras
- **MiContact Center Outbound** – Entrega a marcação de saída no modo Preview, Progressive, Power e Predictive marcação em conjunto com o gestão de campanhas do cliente
- **Mitel Web CRM Connector** – Fornece experiências sofisticadas e unificadas de agente de desktop em ambientes de CRM como o Salesforce.com, Microsoft Dynamics, Zendesk, Oracle Suites e muito mais...



# Mitel CX,

*Uma solução de experiência do cliente comprovada no setor que...*

1

Fornecer experiência de cliente omnicanal assistida por IA aos seus clientes

2

Apoiar a sua transformação digital, abordando as necessidades dos consumidores móveis digitais de hoje

3

Melhorar a produtividade dos agentes e a satisfação do cliente, aumentar as receitas e controlar os custos operacionais





Powering connections

**Obrigado!**

