



Comunicação Inteligente
O Futuro na Era da AI



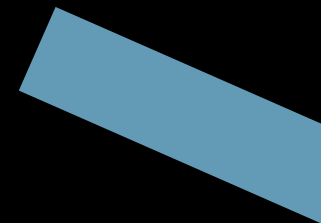
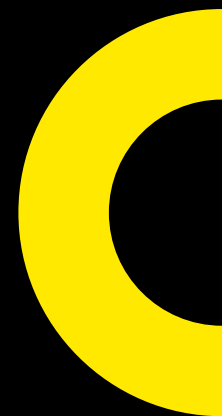
Rômulo Souza
Diretor comercial da EBHC Cloud

A maior onda de digitalização da história

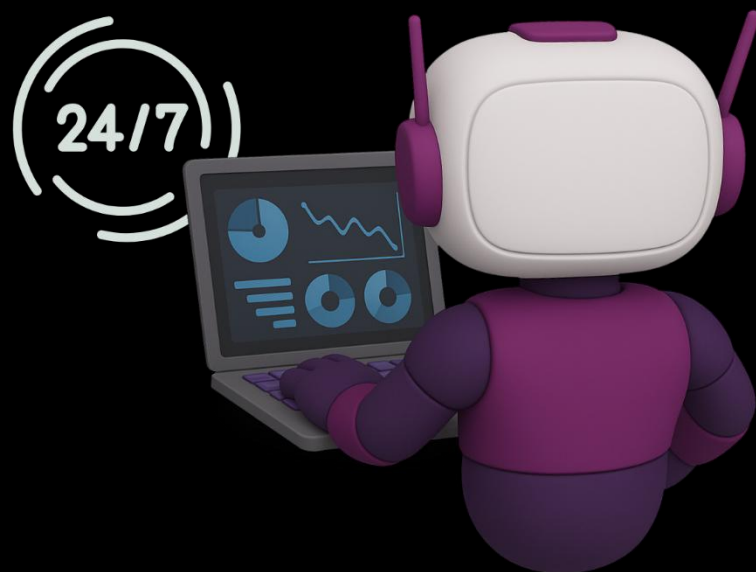
Quem não se adapta, não sobrevive.

imagine

VOCÊ NO EVENTO,
SEU NEGÓCIO
FUNCIONANDO
SOZINHO



EQUIPE DE ROBÔS DIGITAIS



PARA VOCÊ

Focar
Crescer
Inovar
Liderar

A AUTOMAÇÃO PROPORCIONA



Mais tempo



Menos erros

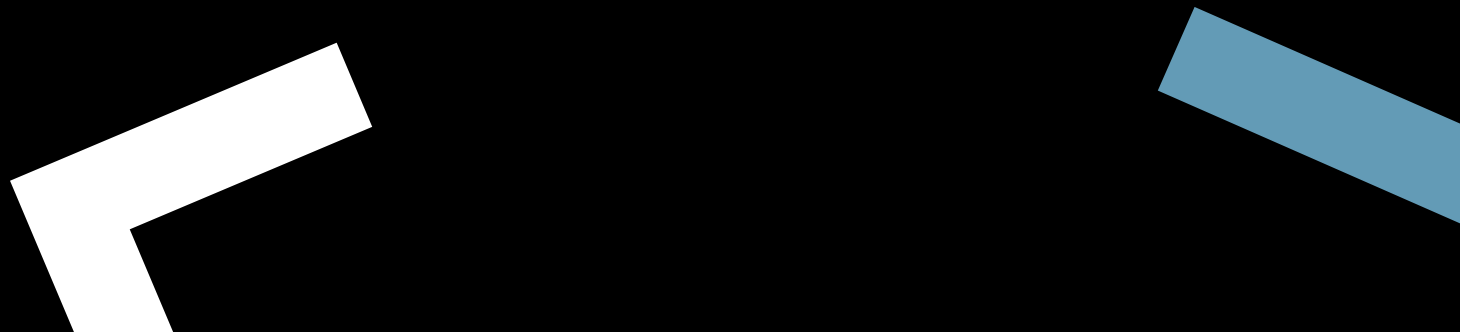


Maior produtividade



Operação pronta para escalar

Casos reais de sucesso

Decorative geometric shapes in the bottom right corner, including a white L-shaped block and a blue rectangular block.

Casos reais de sucesso

ESCRITÓRIO CONTÁBIL

- Geração e entrega de obrigações acessórias.
- Automação e controle de prazos fiscais.
- Envio automático de guias e comprovantes.

Casos reais de sucesso

EMPRESA DE LOGÍSTICA

- RPA e IA.
- Armazenamento e Organização Digital dos Documentos.
- Integração com Portais de Clientes e Transportadoras



Nova mentalidade de trabalho

A tecnologia deve operar por você

Deixe a repetição para os robôs



Quem é a EBHC?



15 anos
De experiência

+800
Clientes

Especialistas
em soluções
para PMEs

Foco em
tecnologia
prática e
acessível.



UCAAS

Central de comunicação unificada

- PABX em Nuvem + IA
- Call Center Omnichannel
- IA Recepcionista

SAAS

Plataforma multicanal de atendimento

- WhatsApp
- Redes Sociais
- Mercado Livre
- Olx
- Magalu

Bots + IA

- ChatGPT
- N8N
- Typebot

RAAS

RPA + IA

- Automação de processo
com IA
- Agente de IA com RAG
- Document understand

Propósito



tecnologia
acessível
prática
estratégica

Um processo automatizado muda tudo

Evitar erros humanos

Mais tempo para decisões estratégicas

Equipe mais produtiva

Negócio mais competitivo

Comunicação Inteligente

O Futuro na Era da AI





Newton Medeiros
Solutions Consultant, UCC LATAM

Comunicação

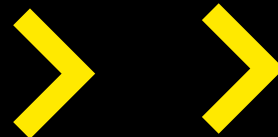


Você se lembra como era a comunicação corporativa há...

30, 20, 10 anos atrás



Como será daqui a 5 anos com a AI?



O Futuro já começou!



JÁ REFLETIU SOBRE ISSO?



+de 30 anos

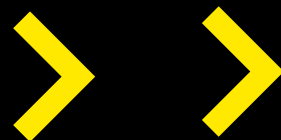
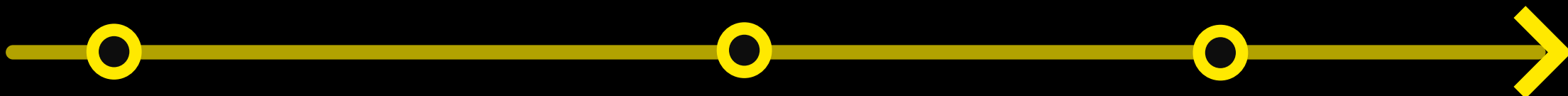
Trabalhamos da
mesma forma,
mesmos processos e
mesma infra

Comportamento

Cliente exigente, seu
comportamento
mudou, diferentes
canais de interação

IA

Você se imagina viver
sem AI?
E a Comunicação com
suporte da AI?



Pesquisas de mercado

37%

dos clientes têm a impressão que estão incomodando quando entram em contato



70%

esperam que qualquer agente que as atendam tenha um contexto completo sobre o atendimento



De
5x a 25x +

- caro adquirir um novo cliente do que manter um cliente atual
- A retenção de clientes é 14% maior entre as empresas que investem em **Big Data** e **analytics**





Quanto aqui já se sentiram
frustrados ao passar
informações repetidas em
várias etapas de atendimento
ao cliente?



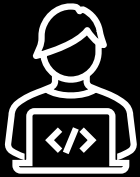
O novo paradigma

Atendimento rápido, humano e inteligente

Ominichannel: voz, WhatsApp, mídias sociais, CRM

Personalização em escala com AI

Aplicação prática da IA – 3 Pilares



AI RECEPTIONIST

Triagem e roteamento inteligente que aumentem a produtividade



ANALISE EM TEMPO REAL

Clientes esperam que a solução seja capaz de mostrar as palavras chaves, analisar o sentimento



ASSISTENTES VIRTUAIS

Aumento da produtividade real e satisfação do cliente. Não é futuro! Já está em uso HOJE



**Hoje, o desafio não é
mais automatizar: é
automatizar com
humanidade**

**Como a gente transforma essa
realidade?**

+22 anos

fazendo o nosso melhor:
estabilidade, confiabilidade e
segurança



2003 - 2008

Multinacional
Americana
baseada em
Boston

Pioneira do
acesso remoto
fundada em
Budapeste

+ Pro + Central
+ Rescue

Início da nossa
jornada

Crescimento

Valor de mercado
para US\$ 1.7
bilhão

+ JoinMe



2009 - 2014

LogMeIn®
Be Limitless.



2015 - 2017

Aquisições e
crescimento

+ Produtos GoTo



Expansão do
portifólio

Integrações

Empresa Privada

+ Jive



2018 - 2021

2022+

Portifólio
simplificado e maior
valor para o cliente



Transformações

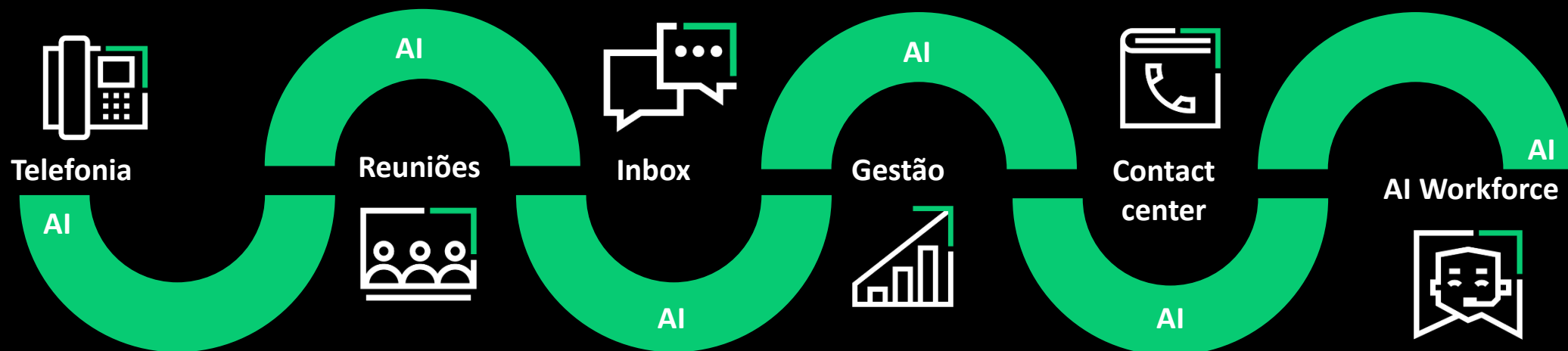
Gartner UCaaS Magic Quadrant 2025

- ✓ GoTo está no quadrante de Visionários no Gartner UCaaS, fazendo parte de um grupo restrito de apenas 3 fabricantes globais.
- ✓ **Visionaries:** reconhecidos pela inovação e visão de futuro, antecipando tendências e guiando o mercado.
- ✓ **Forças:** plataforma confiável, intuitiva e em constante evolução, com foco em IA e integrações omnichannel.





Uma plataforma de comunicação completa, com atendimento multicanal e o poder da inteligência artificial



Alta Disponibilidade – Segurança – Privacidade – Fácil Utilização e Administração
Escalável: do SMB ATÉ GRANDES CORPORAÇÕES

Assistente de Chat

Para Whatsapp e Webchat

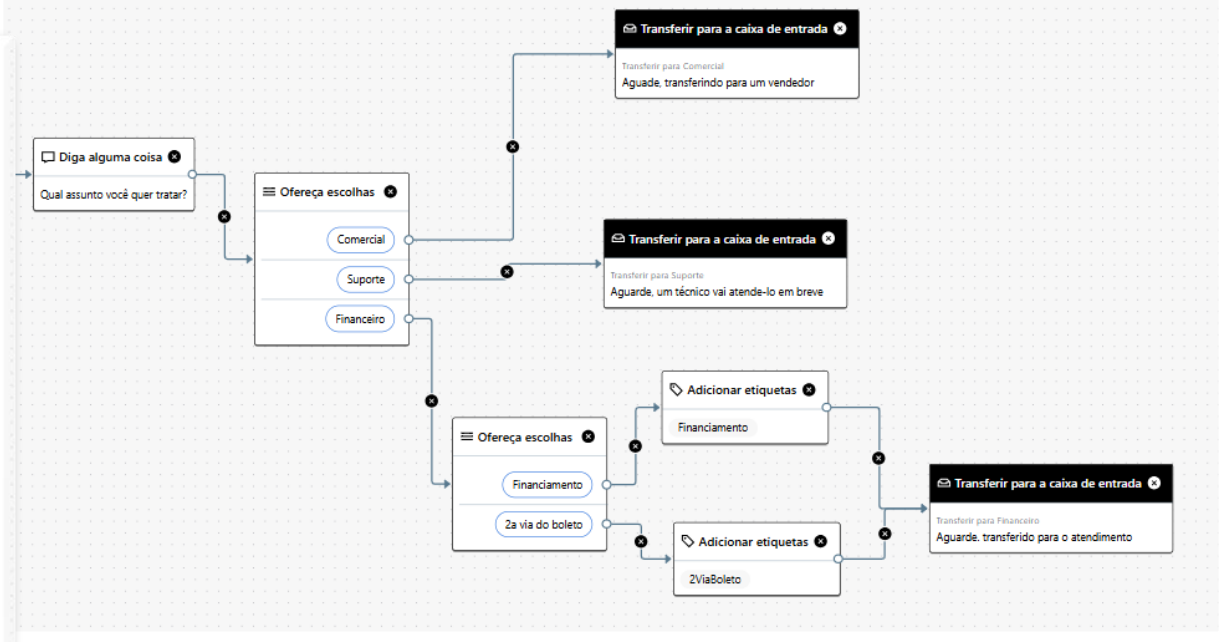
Chatbot

Criador de bate-papo

Aparência

Arraste e solte os nós sobre a tela para criar um fluxo de bate-papo

-  **Diga alguma coisa**
Cumprimente, faça uma pergunta ou forneça contexto para as possíveis escolhas do visitante
-  **Ofereça escolhas**
Forneça escolhas que podem ser selecionadas pelo visitante no bate-papo
-  **Adicionar etiquetas**
Ajude a categorizar a conversa para geração avançada de relatórios
-  **Transferir para a caixa de entrada**
Transfira a conversa para uma caixa de entrada para que sua equipe responda



BYOC

(Traga sua operadora)

Novidade



Step 1

Step 2

Step 3

Step 4

Get unique FQDN for inbound
SIP Traffic

Get IP ranges and set I/O
call config

Import/Select Numbers to
use in GoTo

Make calls!!!



Integrações Nativas



Zoho CRM



Salesforce



Pipedrive



Freshsales



Freshdesk



Zendesk



HubSpot



Microsoft Dynamics



SugarCRM



Capsule CRM



ServiceNow



monday.com



Zoho Desk



piperun



Freshservice



zendesk
sell



CONNECTWISE



MS Teams

| Click to Call

| Sincronização de Contatos

| Registro de Chamadas

| Transcrição de Voicemail

| Screen Pop... e tem mais chegando

| Análise de sentimento com transcrição
do resumo da chamada dentro do CRM

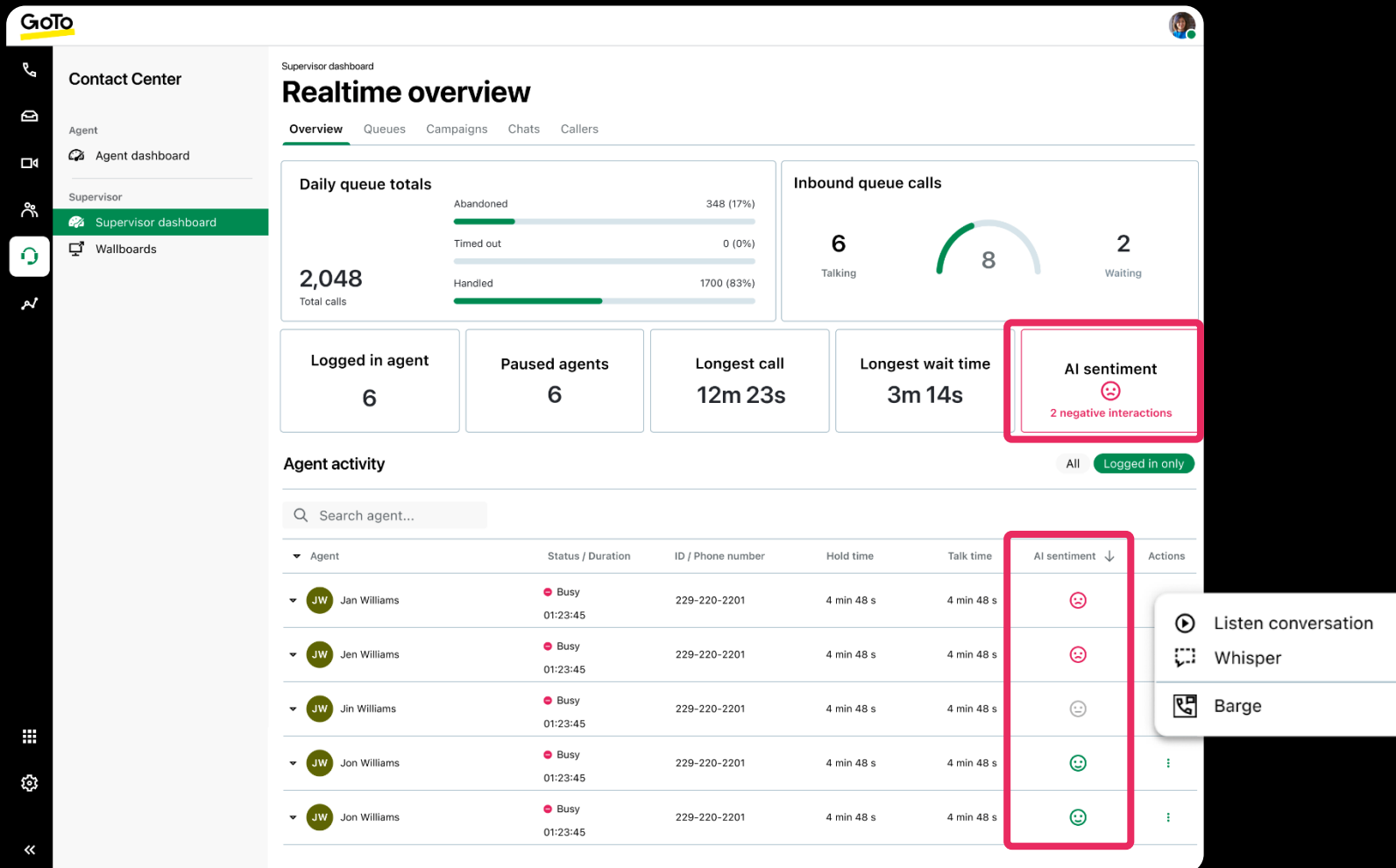
| Link da gravação no histórico da chamada

| Histórico de Mensagens de WhatsApp

GoTo

Análise de Sentimentos

Monitore o sentimento de todas as conversas com os clientes e resgate aquelas que podem exigir atenção imediata para que sua equipe possa acertar na primeira vez.



Relatórios Avançados

- Jornada completa
- Transcrição
- Resumo da gravação pela IA

Visão geral da interação: +5545988300259

0:01:12 0:18:44

+5545988300259 iniciou às 17:22:38, 23 de janeiro de 2025 Duração total: 0m 7s

Resumo Detalhes Transcrição **BETA**

por IA

O cliente iniciou a chamada agradecendo e, em seguida, foi atendido por um agente que se apresentou como parte da equipe de auditoria para aquisição. A interação foi breve e focada, sem detalhes adicionais fornecidos sobre a natureza da consulta ou problema do cliente.

Hora
17:22 - 17:22

Duração
0m 7s

Participantes: +553232124324 +5545988300259

Overview: +1 988 123 4567

0:01:12 0:18:44

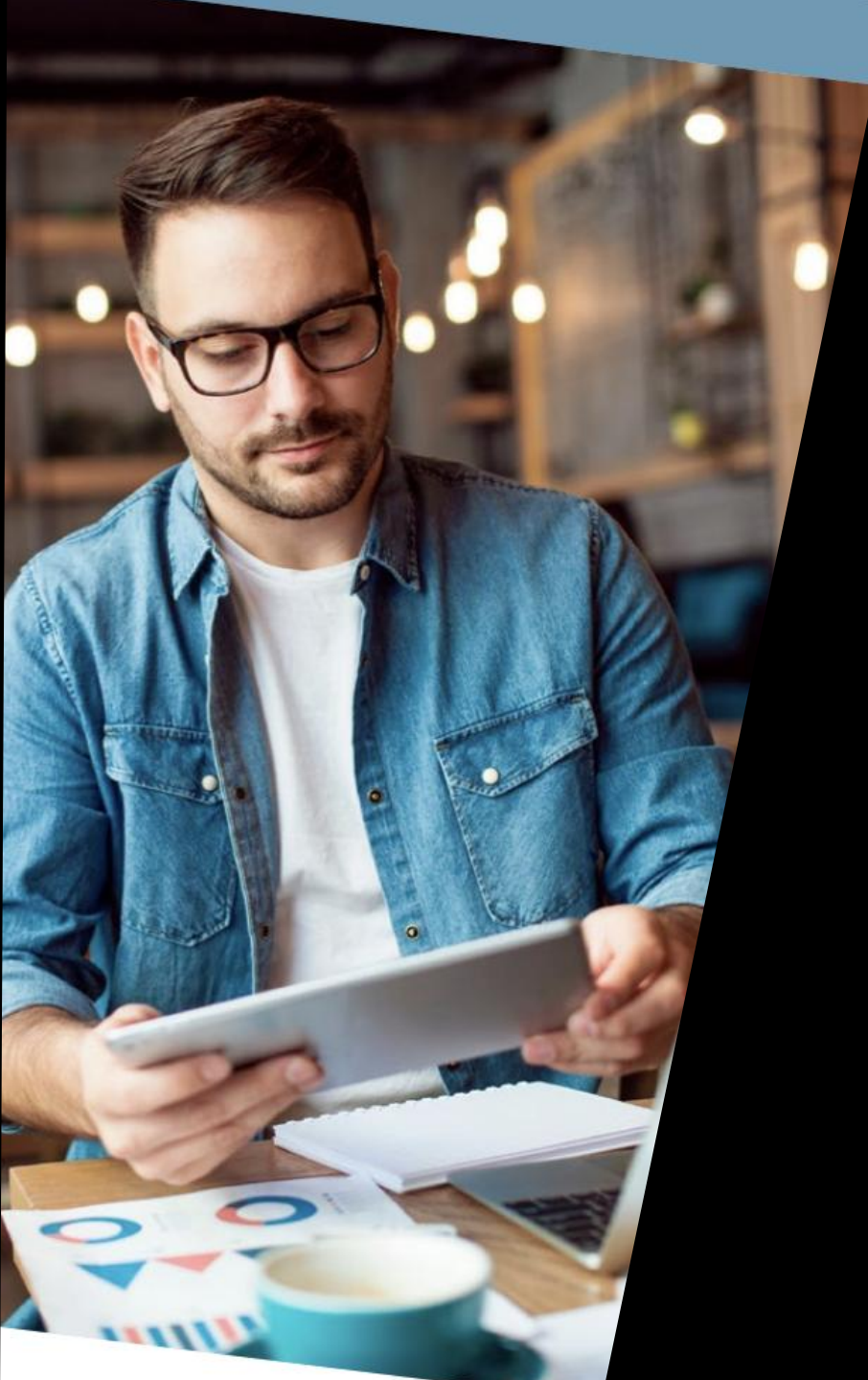
+1 988 123 4567 called

10 PM, May 7, 2022 Total duration: 12m 57s

Notes Transcript

Duration	Details	Ext. type
0m 05s	--	Dial plan
--	Pressed (Opt 2)	Dial plan
--	Open	Dial plan
--	Intro_music.wav	Dial plan
--	Pressed (Opt 1)	Dial plan
--	French, Sales	Dial plan
--	Sales Queue	Dial plan
0m 15s	1003 - Bob	--
10m 32s	1004 - Carol	--
--	Customer	Handled
2m 02s	1004 - Carol	--

1-12 of 12 Page 1/1



**AI não substitui o
atendimento humano!
amplifica o valor
atendimento ao cliente
com diferencial
competitivo**

Conheça a nossa Recepcionista IA



- ✓ Atende chamadas 24/7
- ✓ Compreende solicitações
- ✓ Responde perguntas
- ✓ Registra recados
- ✓ Fornece dados
- ✓ Transfere chamadas para setores
- ✓ Utiliza linguagem natural

Recepcionista IA



CASES DE SUCESSO

LELLO CONDOMÍNIOS

“Hoje, temos visibilidade completa sobre nosso atendimento, o que nos permitiu **reduzir o índice de abandono de ligações em 21%**. Isso não só melhora nossa eficiência, mas também eleva a satisfação dos nossos clientes. Estamos conseguindo entregar um serviço mais ágil, com menos frustrações para os nossos usuários”



IDEC: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

"Os resultados conquistados com a migração para o GoTo Connect foram percebidos instantaneamente. Houve uma **redução de 29% da taxa abandono de chamadas** e o **tempo de espera também diminuiu drasticamente: 96%**.





Agradecemos sua presença!

Nos vemos no stand da EBHC, ou melhor, no
futuro do seu negócio.



@ebhc.cloud



<https://ebhc.com.br/>



romulo.souza@ebhc.com.br



(31) 2564-6463