

Já pensou em degustar a tecnologia Contact Center em Nuvem sem pagar nada por isso?



Experimente

## **Talkdesk Express®**

15 dias Gratuitos que vão mudar de vez a forma como você atende seus clientes.

Oferta exclusiva para PME's.

## Sumário

<b>Visão Geral .....</b>	<b>3</b>
<b>Talkdesk Express®: .....</b>	<b>3</b>
<b>Uma Oferta de 15 dias Try &amp; Buy .....</b>	<b>3</b>
Introdução.....	3
Os desafios para as Pequenas e Médias Empresas .....	4
<b>Acompanhe de perto a dinâmica de seu cliente .....</b>	<b>4</b>
O que torna Talkdesk Express® tão poderoso? .....	4
<b>Como funciona a Oferta Try &amp; Buy .....</b>	<b>5</b>
Como solicitar seu teste de 15 dias Grátis.....	5
O que está incluso na solução Talkdesk Express® .....	7
Capacidade do Talkdesk Express® .....	7
<b>Funcionalidades do Talkdesk Express® .....</b>	<b>7</b>
Talkdesk Agent Workspace® .....	8
Talkdesk Studio®: Routing and Orchestration .....	8
Talkdesk Explore® / Talkdesk Live® Monitoramento e relatórios.....	9
Integrações e conexões.....	10
Treinamento e documentação de autoatendimento.....	11
<b>Começando seu teste de 15 dias Grátis .....</b>	<b>12</b>
Passo a passo para iniciar seu teste de 15 dias Grátis .....	12
<b>Próximos passos após os 15 dias de teste Grátis .....</b>	<b>13</b>
Avaliação foi positiva? .....	14
Está em dúvida para decidir agora? .....	14
<b>Como são as Cobranças do Talkdesk Express® .....</b>	<b>14</b>
<b>Licenças Talkdesk Express® .....</b>	<b>14</b>
Licenciamento de agentes/supervisores/administradores .....	14
Licenciamento para Conectores.....	14
<b>Tarifas de Consumo .....</b>	<b>14</b>
Tarifas de Telefonia .....	14
Tarifas de uso de mídias sociais.....	14
Tarifas de uso de IA.....	15
<b>Como é a Fatura do Talkdesk Express® .....</b>	<b>15</b>
Ciclo de faturamento.....	15
Detalhes da fatura.....	15
<b>Como funciona o Suporte ao Talkdesk Express® .....</b>	<b>15</b>
<b>O que são Renovações Automáticas .....</b>	<b>15</b>
<b>Sem Multas Rescisórias .....</b>	<b>16</b>
Saldo Residual de consumo.....	16
<b>Sobre .....</b>	<b>16</b>
Sobre a CloudUC.....	17
Sobre a Talkdesk.....	17

## Visão Geral

O **Talkdesk Express**® é uma oferta específica da Talkdesk, concebida especificamente para pequenas e médias empresas (PME's). **Talkdesk Express**® permite lançar e implementar rapidamente uma solução de contact center completa com provisionamento e configuração automatizados. Ao priorizar a simplicidade, a implementação rápida e a boa relação custo-benefício, **Talkdesk Express**® fornece um valor comercial imediato, permitindo que as empresas se concentrem no que é mais importante: os seus clientes.

**Talkdesk Express**® aborda esses desafios com uma solução CCaaS desenvolvida sob medida exclusivamente para pequenas e médias empresas (PME's), proporcionando valor imediatos aos seus negócios. Priorizando a simplicidade, a implantação rápida e a eficiência de custos, **Talkdesk Express**® permite que as empresas se concentrem no que mais importa: seus clientes.

Como uma oferta complementar ao portfólio de produtos e soluções através de parceiros existentes, como a **CloudUC Comunicações Unificadas Empresariais**, **Talkdesk Express**® aprimora estrategicamente a suíte Talkdesk CX Cloud (formada pelas ofertas Essentials Digital, Essentials Voice e Elite, entre outras). **Talkdesk Express**® é uma oferta disponível exclusivamente por meio de parceiros, apoiando uma abordagem de Go-to-Market (GTM) liderada por parceiros como a **CloudUC**. Esta iniciativa expande as ofertas de serviços para clientes de pequeno e médio portes e cria uma progressão clara do caminho para que essas empresas dimensionem e aprimorem o envolvimento e engajamento com seus clientes e planejem as capacidades necessárias para atendê-los ao longo do tempo.

**Talkdesk Express**® inova além das soluções tradicionais, integrando perfeitamente fluxos de trabalho automatizados de autorização, provisionamento e configuração. Isso resulta em uma experiência de integração "hands-free" (mãos livres) que reduz os custos de aquisição do cliente (CAC) e acelera o retorno de investimento.

Sua empresa pode se beneficiar de uma opção de "degustação" preenchendo um formulário disponibilizado pela **CloudUC** através do link <https://clouduc.com.br/talkdesk-express-teste-gratis-por-15-dias/>. Uma vez preenchido, sua empresa estará apta a um **teste gratuito de 15 dias** para explorar os recursos do **Talkdesk Express**® antes de se decidir a contratar a solução.

Uma vez decidido, uma opção de compra incorporada na interface também orienta clientes por meio de um processo Order-to-Cash (O2C) contínuo e totalmente automatizado, facilitando conversões rápidas.

A plataforma Talkdesk prioriza a excelência operacional e fornece assistentes e tutoriais de autoatendimento fáceis de usar. Esses guias simplificam a experiência do usuário, reduzem a sobrecarga de suporte e capacitam as empresas a maximizarem os benefícios do **Talkdesk Express**® enquanto se concentram nas suas operações principais.

## Talkdesk Express®: Uma Oferta de 15 dias Try & Buy

### Introdução

Em um cenário acelerado de engajamento do cliente, pequenas e médias empresas (PME's) muitas vezes enfrentam o desafio de implementar uma solução eficiente de contact center. Fluxos de trabalho complexos, recursos limitados e a pressão sobre a receita pode impedir o crescimento e restringir sua capacidade de entregar experiências excepcionais aos seus valiosos clientes.

A solução **Talkdesk Express**® aborda esses desafios com uma solução **CCaaS** (Contact Center as a Service) desenvolvida especificamente para pequenas e médias empresas, entregando negócios de valor imediato.

Priorizando a simplicidade, a implantação rápida e a eficiência de custos, o **Talkdesk Express**® permite que as empresas se concentrem no que mais importa: seus clientes.



### Os desafios para as Pequenas e Médias Empresas

#### ***Recursos limitados***

Equipes pequenas normalmente operam com orçamentos e mão de obra restritos, dificultando o investimento e gerência de um o contact center complexo em soluções de forma eficaz.

#### ***Complexidade técnica***

Equipes pequenas geralmente não têm equipe de TI dedicada necessário para implementar e gerenciar sistemas complexos de contact center, desafios operacionais e aumento risco de tempo de inatividade.

#### ***Velocidade e tempo de lançamento no mercado***

Soluções tradicionais de contact center implementações podem ser lentas e demorado, tornando-o desafiador para que pequenas equipes implantem rapidamente e Mantenha-se competitivo.

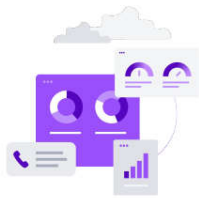
#### ***Desafios da experiência do cliente***

Mantendo a consistência em Canais de comunicação e manuseio Os volumes de pico de chamadas representam obstáculos para equipes pequenas que se esforçam para Ofereça um excelente atendimento ao cliente.

### Acompanhe de perto a dinâmica de seu cliente

**Talkdesk Express®** é uma solução de contact center nível empresarial de ponta a ponta, projetada para elevar as experiências de clientes e agentes, adaptadas às necessidades de pequenas empresas.

### O que torna Talkdesk Express® tão poderoso?



### FLEXIVEL

Adicionar e reduzir licenças, até 25 agentes, todos os meses. Permaneça ágil e fácil para responder às rápidas mudanças em volume de clientes e necessidades de negócios.



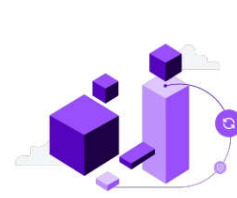
### INTUITIVO

Administração simples, Experiência do Usuário simplificada curva de aprendizado curta Sem necessidade de altos custos de Serviços Profissionais sofisticados



### INTEGRADO

Forneça aos agentes uma visão única para todas as interações com o cliente (voz e digital) para entregar Um cliente melhor experiência e jornada.



### CUSTO-BENEFICIO

Plataforma de Serviço de nível empresarial mesmo com pequenas equipes, simplicidade e com preços acessíveis

## Como funciona a Oferta Try & Buy

A oferta Try & Buy **Talkdesk** e **CloudUC** habilitam a solução Contact Center **Talkdesk Express**® de forma gratuita por um período de **15 dias, sem compromisso**, para sua empresa testar a solução **Talkdesk Express**®, incluindo créditos em telefonia (inbound), licenças de agentes e supervisores (3 a 10 no máximo para o teste) para uma degustação tecnológica e então, decidir se deseja continuar ou não (períodos maiores serão negociados caso-a-caso).

### Como solicitar seu teste de 15 dias Grátis

Solicitar seu período de gratuidade é muito simples e rápido, como as PME's tem de ser.

Em apenas **5 passos** ativamos seu período de gratuidade. Veja a seguir:

- 1- Acesse <https://clouduc.com.br/talkdesk-express-teste-gratis-por-15-dias/> e solicite uma apresentação da solução **Talkdesk Express**® para a CloudUC.
- 2- Com os dados do formulário de solicitação de 15 dias de testes preenchido, validamos as informações e dados cadastrais para registro do período de gratuidade, incluindo os dados dos responsáveis pela aprovação do período de gratuidade (esses dados serão usados para o período futuro em caso de aprovação). Isso facilita a continuidade, mas não significa um compromisso futuro.
- 3- Ativamos de seu período de gratuidade de 15 dias e ajudamos você a fazer o setup inicial se for preciso.
- 4- Setup liberado. Ativamos seus agentes a rota de atendimento para seu período de gratuidade de 15 dias com **Talkdesk Express**®!
- 5- Decida em continuar ou não.



Desenvolvido exclusivamente pensando em empresas PME's que precisam interagir com seus clientes utilizando canais de voz e digitais, esta oferta já está disponível em parceria com a **CloudUC Comunicações Unificadas Empresariais**, apoiando uma abordagem de maior divulgação com preços diferenciados para esse tamanho de mercado.

O **Talkdesk Express®** oferece às PME's as ferramentas para construir uma melhor experiência do cliente e aumentam facilmente os resultados de negócios.

A plataforma agiliza o processo de configuração por meio de direitos e provisionamento automatizados, garantindo um tempo de retorno mais rápido e conexão mais simples com seus clientes.

Com apenas **4 passos**, sua empresa pode iniciar uma mudança sem volta para melhorar a qualidade de atendimento, acelerar a forma de se relacionar com eles em diversos canais, sem precisar investir em infraestrutura, pagando apenas como serviço e pelo tempo que desejar.

**Sem multas rescisórias. Sem penalidades por desistência.**

A solução **Talkdesk Express®** é perfeita para cenários de utilização temporários e permanentes, tais como:

- **Campanhas sazonais** (escolas, universidades, cursos abertos, promoções em temporadas, campanhas de divulgação, etc).
- **Campanhas permanentes:** atenda seu cliente em diversos canais de comunicação pagando como serviço na Nuvem Talkdesk.

O **Talkdesk Express®** inclui os seguintes produtos:

- **Talkdesk Workspace®** (o espaço de atendimento e de trabalho de seus agentes)
- **Talkdesk Studio®** (onde voce desenha e aplica os fluxos de atendimento e autoatendimento)
- **Talkdesk Reporting & Live Explore®** (Dados históricos e em tempo real de atendimento e performance)
- **Talkdesk Interactions® & Connections** (conecte seu **Talkdesk Express®** com seu CRM e aplicativos)
- **Talkdesk Academy®** (um portal de aprendizado, treinamento e conhecimento)

Falaremos um pouco mais de cada uma dessas funcionalidades.

**Nota:**

**Talkdesk Express**® é uma oferta “Entry Level” da Talkdesk. Consulte-nos para conhecer todo o portfólio **Talkdesk CX Cloud** e selecionar a melhor oferta para seu contact center.

## O que está incluso na solução **Talkdesk Express**®

**Talkdesk Express**® é um bundle compacto para soluções Contact Center em Nuvem e o “Entry Level” dedicado para atender as PME's.

A licença **Talkdesk Express**® contém:

- **Voice Engagement**
  - Atendimento por voz com qualidade de áudio HD
- **Digital Engagement**
  - Atendimento por Email, Chat, SMS, Facebook Messenger\* e mais
- **Studio & Routing**
  - Roteamento Inteligente com tecnologia low-code / no-code
- **Connections**
  - Integre seus aplicativos e CRM com Talkdesk Express
- **API Access**
  - Acesse a APIs abertas para desenvolvimento de estratégias
- **Real-time Dashboards (Live)**
  - Telas em tempo real do comportamento de seu contact center
- **Business Intelligence (Explore)**
  - Conheça o comportamento de seu contact center para projetar cenários
- **Guardian Starter**
  - Mantenha seu contact center seguro e livre de fraudes.

## Capacidade do **Talkdesk Express**®

**Talkdesk Express**® é o produto que faz parte do portfólio de produtos da Talkdesk e foi desenvolvido para PME's que tenham ambientes de baixa complexidade e baixa volumetria, mas que podem escalar muito rapidamente.

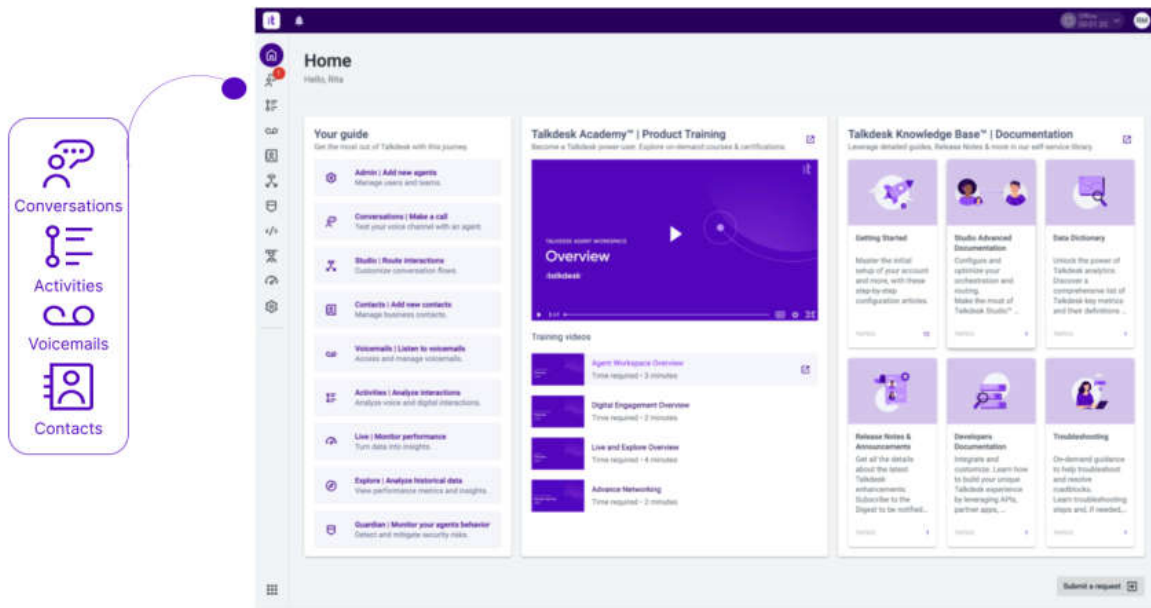
- Ele inclui uma capacidade limite de 25 agentes em formato de licença nomeada, cobrado mensalmente (não requer um compromisso mínimo).
- Também inclui a funcionalidade xConnect (conectado a operadora Talkdesk ou de terceiros) com 5 mil minutos/usuário/mês em pool + cobranças excedentes de consumo de tarifas, se aplicáveis.
  - A contratação de minutos diretamente da Talkdesk está disponível, mas não estão inclusas na oferta. O consumo de minutagem é cobrado separadamente, com base em minutos de conversação.
  - Alternativamente você pode contratar os minutos da CloudUC, mas isso requer um contrato separado apenas para a contratação de tráfego de voz.
- Os conectores suportados para integração com CRM's atualmente são limitados a:
  - Salesforce,
  - ServiceNow,
  - HubSpot,
  - Zoom e
  - Microsoft Teams Connectors (\*)

(\*) caso algum desses conectores não atenda sua necessidade, consulte-nos para posicionamento de outros pacotes de soluções da plataforma **Talkdesk CX Cloud**.

## Funcionalidades do **Talkdesk Express**®

## Talkdesk Agent Workspace®

O **Talkdesk Agent Workspace®** combina todas as aplicações essenciais de CX que os agentes necessitam, em uma interface amigável, fornecendo uma maneira mais perfeita e eficiente de trabalho. O acesso direto a todos os aplicativos e dados vitais do cliente permite que os agentes simplifiquem as interações com os clientes, ofereça excelente suporte ao cliente e acelere tempo de resolução.



Como parte da oferta do **Talkdesk Express®**, o **Talkdesk Agent Workspace®** inclui, entre outros, os seguintes aplicativos:

**Conversas** - Gerencie perfeitamente as interações por voz, SMS e Canais do Facebook Messenger, todos provisionados automaticamente. Nós da **CloudUC** podemos implementar canais de e-mail e chat separadamente. A solução também inclui armazenamento ilimitado de gravação de voz.

Consulte esta página da Base de conhecimento para obter detalhes sobre a implementação desses canais.

**Atividades** - Acesse o registro completo do histórico entre canais por agente e detalhes críticos sobre cada ação, como grupo de ring e tipo de interação, incluindo chamadas abandonadas e transferidas.

**Correios de voz** - Ouça, baixe ou atribua mensagens de voz aos seus agentes.

**Contatos** - Pesquise, edite, exclua, crie contatos e muito mais com facilidade botões de ação.

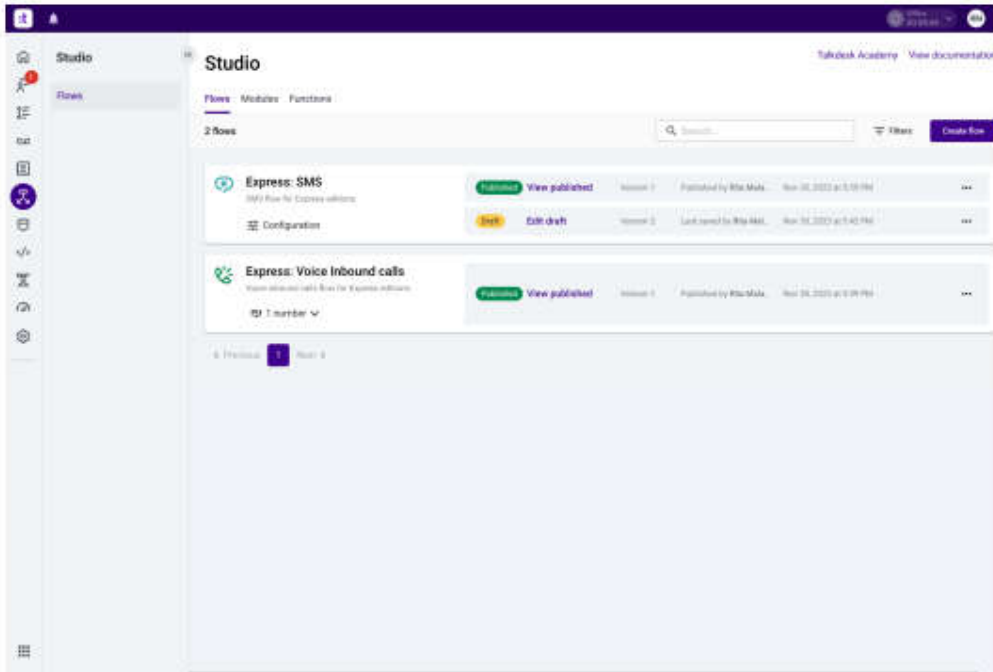
Maiores detalhes sobre o Talkdesk Agent Workspace, consulte:

<https://support.talkdesk.com/hc/en-us/articles/4407159923227-What-is-Talkdesk-Agent-Workspace>

## Talkdesk Studio®: Routing and Orchestration

O **Talkdesk Studio®** permite jornadas omnichannel sem para o cliente com recursos avançados de roteamento e orquestração.

Com um design intuitivo e ferramentas de orquestração da jornada do cliente fáceis de usar, **Talkdesk Studio®** capacita usuários não técnicos a mapear estruturas de fluxo e automatizar interações nos fluxos de uma chamada, reduzindo demandas de serviços e custos de TI, o que lhe confere maior autonomia e velocidade de implementação.



Como parte da oferta **Talkdesk Express®**, o **Talkdesk Studio®** inclui, entre outros, as seguintes funcionalidades:

**Fluxos personalizados** – permite configurar, projetar e gerenciar seu contact center de forma simples e autônoma, tornando-o sofisticado, fluindo com cliques, não com códigos complexos.

**Reconhecimento automático de fala** – Fornece aos clientes uma experiência de aplicações com uma URA "handsfree", usando processamento de linguagem natural.

**Text-to-Speech** – Transforma o texto em fala humana natural, realista, para fornecer saudações fluxos de navegação aos clientes por meio de uma experiência de voz totalmente automatizada.

**Módulos de lógica de negócios reutilizáveis** – Crie blocos reutilizáveis de lógica de negócios e aplique-os em vários fluxos para um CX consistente, economizando tempo e esforço enquanto otimiza suas interações.

**Funções** – Personalize e aprimore o roteamento com lógica de negócios avançadas usando um editor de baixo código integrado.

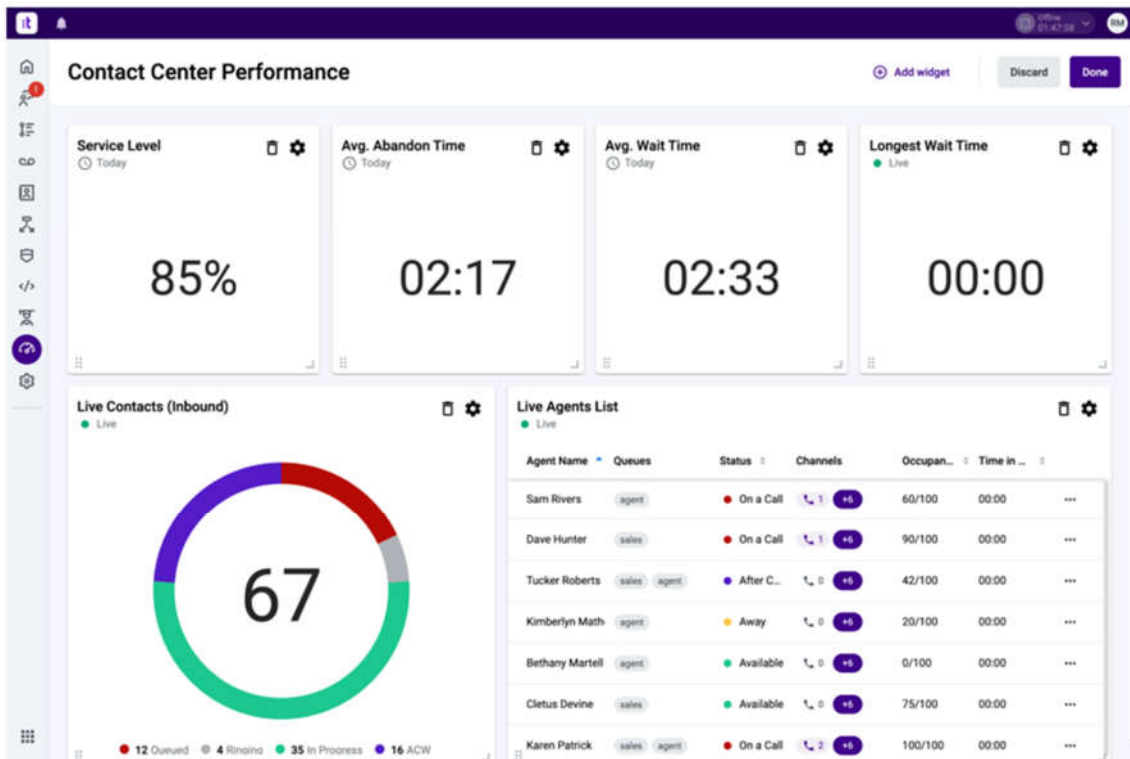
**Gerenciamento de filas** – Reduza os tempos de espera e aumente a satisfação de seu cliente dividindo o tráfego e distribuindo cargas de trabalho entre os agentes.

**Roteamento baseado em atributos** – Combine com precisão as conversas de forma mais relevante, com base no conjunto de habilidades do agente, para simplificar interações e pontuações CSAT (Customer Satisfaction).

Para maiores informações sobre o **Talkdesk Studio®**, consulte: <https://studio.talkdesk.com/>

## **Talkdesk Explore® / Talkdesk Live® Monitoramento e relatórios**

O **Talkdesk Explore®** e o **Talkdesk Live®** permitem que sua empresa tome decisões para impulsionar o desempenho do contact center de forma mais assertiva. Adicionalmente, o **Talkdesk Guardian®** oferece uma compreensão abrangente da eficiência dos agentes e eficácia à medida que interagem com a plataforma.



Como parte da oferta **Talkdesk Express**<sup>®</sup>, o monitoramento e relatórios inclui, entre outros, os seguintes recursos:

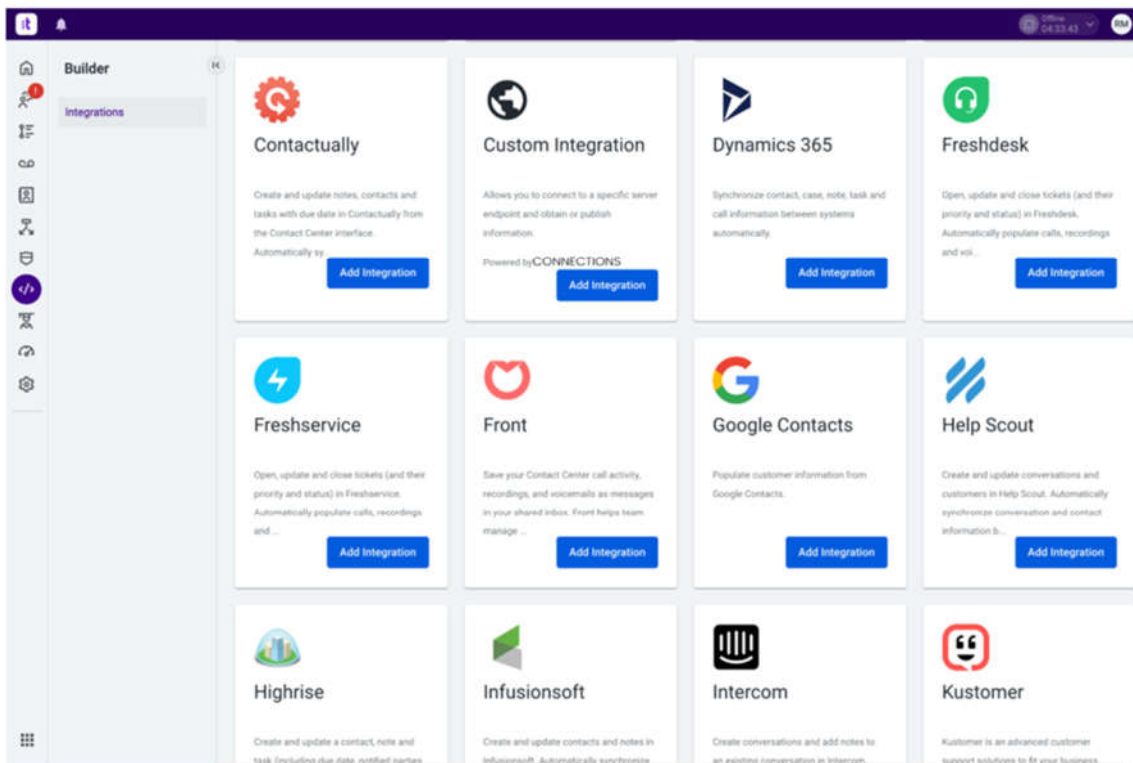
**Talkdesk Live**<sup>®</sup> - Uma ferramenta que permite o monitoramento em tempo real das principais métricas, tais como: nível de serviço, tempo médio de espera e atendimento e outros, para identificar facilmente áreas que necessitam de melhoria e motivação das equipes na entrega de uma experiência diferenciada ao cliente.

**Talkdesk Explore**<sup>®</sup> - Uma ferramenta que apresenta filtragem flexível, agendamento e opções de personalização de dados históricos e uma visão de 360 graus de contato e desempenho central.

**Talkdesk Guardian**<sup>®</sup> - Uma ferramenta nativa que fornece informações valiosas sobre a qualidade das chamadas e mitiga o risco de uma força de trabalho distribuída (especialmente aquelas que trabalham em regime de home office e remote office). Ele aprende com padrões de atividade históricos para criar uma linha de base do comportamento e sinaliza aos agentes e supervisores sobre eventos inesperados, como mostrar se, e onde os agentes podem estar envolvidos em comportamento arriscado ou incomum de uma chamada.

### Integrações e conexões

O **Talkdesk Integrations**<sup>®</sup> e o **Talkdesk Connections**<sup>®</sup> permitem uma abordagem rápida, flexível com implementação escalável para cenários personalizados, integrando perfeitamente o **Talkdesk Express**<sup>®</sup> com sistemas de terceiros e ou aplicativos internos. Esses recursos entregam uma experiência de implementação perfeita para cenários personalizados, por meio de uma interface amigável e sem código (low-code / no-code).



Como parte da oferta **Talkdesk Express**®, **Talkdesk Integrations**® e o **Talkdesk Connections**® incluem, entre outros, os seguintes recursos:

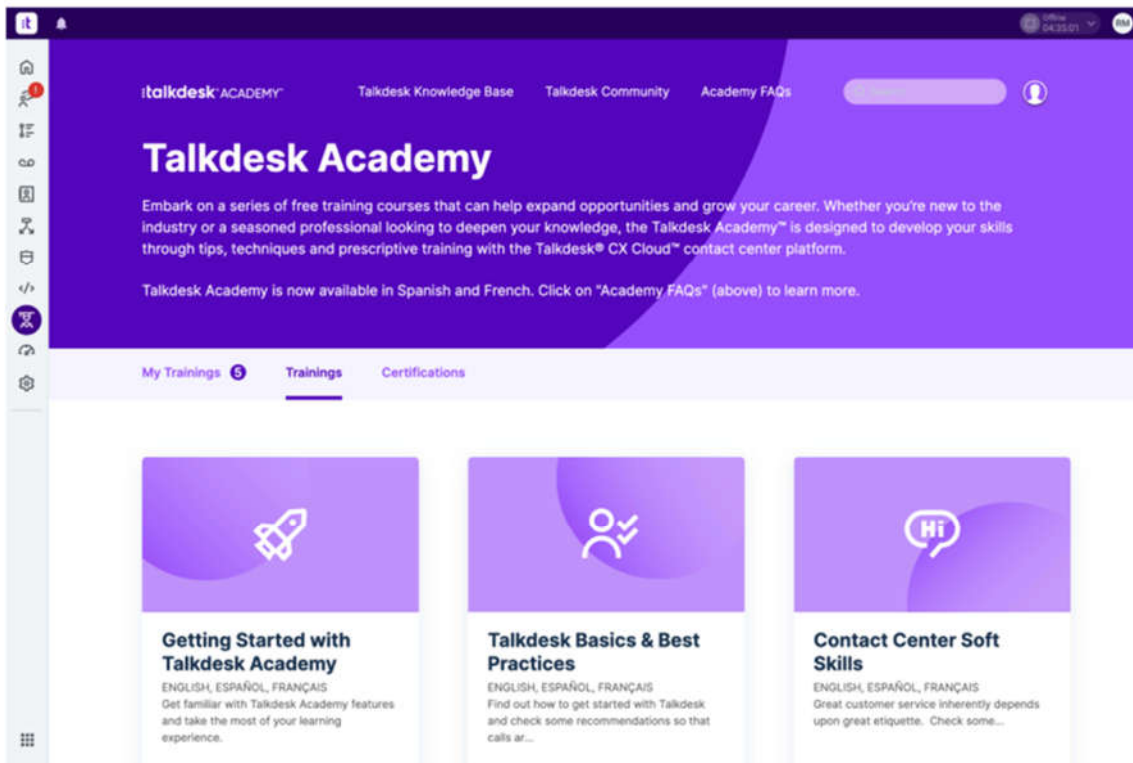
**Talkdesk Integrations**® - Um assistente de autoatendimento integrado e pronto para uso que permite a integração do **Talkdesk Express**® com cerca de 30 sistemas, incluindo: AutoReach, Dynamics 365, Intercom, Kustomer, Microsoft Teams Diretório, Shopify, Slack, Zendesk, Zoho, entre outros.

**Talkdesk Connections**® - Uma solução ampla projetada para interagir e aproveitar dados de sistemas de terceiros. Ele facilita ações personalizadas, envios e quedas de dados, conectando-se com aplicativos e interfaces externas de programação (APIs) abertas padrões de mercado. Além disso, permite a transmissão de informações relacionadas a interações com esses sistemas.

## Treinamento e documentação de autoatendimento

A **Talkdesk Academy**®, é o portal de E-learning da Talkdesk, oferecendo recursos de autoatendimento e treinamento para aprofundar a compreensão dos usuários sobre as ofertas do portfólio da **Talkdesk**®.

Integrado na plataforma **Talkdesk Express**®, a **Talkdesk Academy**® minimiza tempo de integração, aumenta a produtividade e estabelece uma base de conhecimento para o sucesso de suas equipes.



Como parte da oferta **Talkdesk Express®**, a formação e documentação incluem entre outros, os seguintes recursos:

**Talkdesk Academy®** - Um portal criado para que um novo agente que esteja iniciando seu atendimento na plataforma e procura se formar rapidamente para entender e executar as tarefas para um melhor atendimento ou um usuário experiente que deseja revisar o uso de recursos ativos, o **Talkdesk Academy®** fornece uma série de cursos de formação claros e abrangentes, desenvolvidos para treinar e aprofundar o conhecimento dos agentes, supervisores e administradores sobre os produtos da **Talkdesk®**, por meio de dicas, vídeos e prescrições.

**Talkdesk Home** - Uma página inicial do espaço de trabalho para administradores e supervisores que atuam como uma central de informações, fornecendo acesso direto a documentação e material de treinamento para ajudar a aumentar a proficiência em Recursos da plataforma **Talkdesk®**.

## Começando seu teste de 15 dias Grátis

A oferta Talkdesk Grátis por 15 dias é uma oferta por tempo limitado, para clientes que desejam degustar de uma solução contact center em nuvem chamada **Talkdesk Express®**.

Destinada a empresas com até 50 funcionários, **Talkdesk Express®** pode ser ativado em minutos, não meses e então, **você terá 15 dias para decidir**.

### Passo a passo para iniciar seu teste de 15 dias Grátis

- 1- Preencha seus dados em nosso site utilizando o link:
  - a. <https://clouduc.com.br/talkdesk-express-teste-gratis-por-15-dias/>
- 2- Aguarde nosso contato para confirmação dos dados.
  - a. Preencha todos os campos de contato para acelerar nosso retorno.
- 3- Receba nosso link exclusivo e ative seu Contact Center Talkdesk Express no modo Try&Buy com capacidade 3 a 10 agentes (você escolhe a quantidade).
- 4- Avalie a ferramenta com nosso apoio gratuitamente.

# Descrição da Oferta & Solução



5- Decida em continuar ou não.

## **Bônus durante seu teste de 15 dias**

Previamente acordado entre a CloudUC/Talkdesk e você (cliente final), entregamos:

**Crédito de \$5.00 (cinco dólares) para consumo de conta telefônica** que suporta aproximadamente 4 horas de testes de comunicação telefônica sem custo para chamadas inbound.

- Mínimo de 3 e máximo de 10 agentes incluindo supervisor(es)

## **Recursos disponíveis durante o teste de 15 dias:**

### **Uma Instância Talkdesk Express® incluindo:**

#### **Talkdesk Workspace® com:**

- Aplicativo Conversas
- Aplicativo de atividades
- Aplicativo de correio de voz
- Aplicativo Contatos

### **Engajamento de voz e Engajamento digital** (Facebook Messenger, SMS, e-mail e chat)

#### **Talkdesk Studio®**

- Fluxos personalizados
- Reconhecimento automático de fala
- Texto para fala
- Módulos de lógica de negócios reutilizáveis
- Funções (editor low-code)
- Gerenciamento de filas
- Roteamento baseado em atributos

#### **Monitoramento e relatórios**

- Talkdesk ao vivo
- Explorar o Talkdesk
- Talkdesk Guardian (versão iniciante)

### ***Opcionais para teste***

**Talkdesk Integrations® e Talkdesk Connections®** para integração com quase 30 sistemas, entre eles:

- Salesforce
- AutoReach,
- Dynamics 365,
- Intercom,
- Kustomer,
- Microsoft Teams Directory,
- Shopify,
- Slack,
- Zendesk e
- Zoho CRM

**Talkdesk Academy®**, para formação e documentação de seus usuários em modalidade self-service e da Base de Conhecimento do sistema.

## **Próximos passos após os 15 dias de teste Grátis**

## **Avaliação foi positiva?**

Seu a sua avaliação for satisfatória, encaminharemos as condições de aceitação e ativação definitiva da sua plataforma **Talkdesk Express**<sup>®</sup>.

Através de um link de aceitação, automaticamente seu contact center será ativado de acordo com a quantidade de agentes selecionada por você (de 3 a 25 agentes).

## **Está em dúvida para decidir agora?**

Se você não gostou da solução **Talkdesk Express**<sup>®</sup> ou mesmo se preferir tomar a decisão em outro momento, fique tranquilo. Basta desistir da oferta sem qualquer compromisso ou penalidade.

## **Como são as Cobranças do Talkdesk Express<sup>®</sup>**

### **Licenças Talkdesk Express<sup>®</sup>**

**Talkdesk Express**<sup>®</sup> é simples e compacto e formado por um único licenciamento para agentes/supervisores/administradores e um licenciamento para conexões (quando necessário).

Basicamente 2 preços principais de licenciamento determinam os preços desta oferta.

### **Licenciamento de agentes/supervisores/administradores**

**Talkdesk Express<sup>®</sup> (licença mensal por agente/supervisor/administrador)**

### **Licenciamento para Conectores**

**Talkdesk Connections<sup>®</sup> (licença para conexão com seu CRM)**

**(\*) Os Preços em USD (Dólares americanos) serão convertidos em R\$ (Reais) e fixos por 12 meses ou durante o tempo do período dentro do 1º ano de contrato, com base no PTAX do dia anterior a data do início da ativação após o término do período Grátis de 15 dias.**

Solicite uma proposta Talkdesk Express<sup>®</sup>, acessando:

[www.clouduc.com.br/contato](http://www.clouduc.com.br/contato)

## **Tarifas de Consumo**

### **Tarifas de Telefonia**

São os preços variáveis e consumo de tarifas consumidas através do uso da rede de telefonia fix e móvel ou serviços do tipo 0800, cobrados por minutos de conversação.

Consulte-nos sobre preços de tarifas de consumíveis.

### **Tarifas de uso de mídias sociais**

São todas aquelas que se referem ao consumo de interações por mídias sociais e canais diversos, tais como: email, chat, facebook, Messenger e WhatsApp! (\*)

(\*) a integração WhatsApp deve ser solicitada durante o período de testes de 15 dias Grátis. O cliente é responsável pela escolha dos serviços de WhatsApp Business, contratados diretamente da Meta (detentora do WhatsApp!)

## Tarifas de uso de IA

São referentes aos minutos de interação entre uma aplicação talkdesk que utilize a inteligência artificial (IA) aplicada durante a conversação por voz (transcrição de fala em texto) ou interação digital decorrente de uso de IA para autoatendimento com interações de inteligência Agêntica.

## Como é a Fatura do Talkdesk Express®

### Ciclo de faturamento

- As assinaturas do **Talkdesk Express®** são cobradas mensalmente pela **CloudUC** a partir do 1º dia útil da ativação do licenciamento no mês de sua ativação com vencimento no dia 30 do mesmo mês e renovadas automaticamente a cada mês, exceto se uma solicitação de cancelamento for feita com antecedência de 60 dias do início do próximo período de medição.
- As faturas serão geradas sistematicamente no primeiro dia de cada mês, com vencimento no último dia útil do mesmo mês.

### Detalhes da fatura

- As faturas e os detalhes de faturamento serão apresentados através de Nota Fiscal Eletrônica, contabilizando o período e as licenças utilizadas, bem como o consumo de tarifas de telefonia utilizados no mês. Os faturamentos de uso da plataforma e consumo de tarifas são separados.
- Para novas adições de licenças de agentes que ocorram no último dia do mês, uma fatura consolidada incluirá os encargos do último dia e a duração total do mês seguinte.
- Novas licenças de agentes que ocorrerem em qualquer dia antes do último dia do mês devem ser faturadas apenas os encargos aplicáveis aos restantes dias do mês em que a conta foi convertida (pro-rata) e adicionadas à próxima fatura.
- As licenças adicionadas por meio de alterações são faturadas no momento da alteração e fazer parte do processo de renovação mensal.

## Como funciona o Suporte ao Talkdesk Express®

**CloudUC** oferece serviços de suporte remoto de níveis I (primeiro atendimento) e II (técnico) através de contrato mensal com duração equivalente a duração do contrato de uso.

A **Talkdesk®** oferece serviços de suporte remoto de nível III (fabricante) inclusos no período de contratação e uso das licenças para correção de software e atualizações de versões, sem custos adicionais ao cliente.

## O que são Renovações Automáticas

**Talkdesk Express®** é um produto de renovação mensal automático. Isso quer dizer que a cada mês, (salvo comunicado prévio com antecedência de 60 dias), as licenças são automaticamente renovadas sem qualquer necessidade de confirmação. Esta dinâmica flexibiliza o modelo de continuidade de uso da plataforma, ao mesmo tempo em que permite que você possa definir com antecedência os movimentos de adição ou subtração de licenças de uso a cada mês de renovação automática. Sem burocracias, sem penalidades.

## Sem Multas Rescisórias

**Talkdesk Express®** é um produto "as a Service" pago mensalmente como licenciamento de uso e que **não impõe qualquer tipo de multa rescisória por desistência de uso.**

Claro que não queremos que você vá embora, mas respeitamos sua decisão de ir quando desejar.

Para uma transição e descomissionamento de serviços com preservação de dados de sua propriedade, definimos um período de 60 dias de aviso prévio, permitindo que você possa transferir dados de gravação, relatórios relevantes e outras ações que não prejudiquem sua transição ou encerramento de serviços com a plataforma **Talkdesk Express®**. Mesmo a transição precisa ser planejada.

## Saldo Residual de consumo

O saldo residual de consumo de tarifas será faturado até o último dia de consumo da plataforma e seu encerramento, para que nenhum registro adicional seja cobrado indevidamente ou perdido durante o período de aviso prévio de 60 dias.

Para maiores informações solicite um contato em:

[www.clouduc.com.br/contato](http://www.clouduc.com.br/contato)

## Sobre



# Descrição da Oferta & Solução



## **Sobre a CloudUC**

CloudUC Comunicações Unificadas é uma integradora de soluções de UC e Contact Center atuado há mais de 7 anos no mercado brasileiro. Com foco em comercialização de produtos e soluções em nuvem na modalidade “as a service”, CloudUC oferece ao mercado soluções inovadoras através de parceiros comerciais com tecnologias de vanguarda, cada vez mais direcionadas a aplicações com uso de IA, como a Talkdesk. Saiba mais em: [www.clouduc.com.br/talkdesk-express](http://www.clouduc.com.br/talkdesk-express)

## **Sobre a Talkdesk**

A Talkdesk tem como missão eliminar experiências negativas do cliente no mundo. Com nossa plataforma CX nativa em nuvem e com inteligência artificial generativa, soluções específicas para o setor e ofertas de IA extensíveis, capacitamos empresas na nuvem e on-premises a oferecer experiências excepcionais ao cliente que as tornam mais competitivas, aumentam a receita, reduzem custos e proporcionam eficiência operacional. Saiba mais em: <https://www.talkdesk.com/>