EbsyStudio - Platforma enterprise pentru orchestrarea proceselor, AI și Customer Operations

De la procese fragmentate la o organizație orchestrată.

EbsyStudio unifica automatizarea proceselor, integrarea sistemelor, voice/contact center, datele și inteligența artificială intr-un singur model operațional, cu control enterprise și vizibilitate end-to-end.

WORKFLOW | INTEGRĂRI | VOICE | AI | GUVERNANȚĂ | MONITORING

Procesul devine unitatea de design.

În loc sa conectezi tehnologii izolate, EbsyStudio modeleaza rezultatul de business și orchestreaza fiecare pas - automat, asistat de AI sau executat de un om.

REZULTATE URMĂRITE

- Mai puține handoff-uri
- Time-to-change redus
- Customer experience coerentă
- Control operațional mai bun

De ce EbsyStudio

Valoarea platformei nu sta intr-un singur modul, ci în convergenta dintre workflow, date, sisteme, comunicații și AI. Un eveniment poate declanșa un proces care consulta aplicații, ia decizii, interactioneaza vocal, implică operatori și lasa un istoric complet al execuției.

Automatizare end-to-end

Workflow-uri cu reguli, ramificări, subflow-uri, schedule/webhook triggers și error handling.

Customer operations conectate

Voice, IVR, cozi, agenti, outbound și customer service legate direct de procesele din back-office.

AI controlat în proces

Agenti AI, knowledge, memorie, guardrails, AI Assist și monitorizare integrate în executia workflow-ului.

EbsyStudio

Capabilități cheie ale platformei

EbsyStudio combina intr-o singura platforma funcții care, în multe organizatii, sunt livrate de produse și echipe separate.

Orchestrare procese

- Editor vizual de workflow-uri
- Trigger manual, schedule, webhook și voice
- Condiții, variabile și subflow-uri
- Error edges și recovery

Integrări și date

- API Collections reutilizabile
- Credențiale și secrete
- Data Studio și importuri
- Integrare cu sisteme enterprise

Customer Experience

- Telefonie VoIP și IVR
- Cozi, agenti și supervizare
- Dialer și campanii outbound
- TTS, prompts și înregistrări

Enterprise AI

- AI Agents și AI nodes
- Knowledge bases
- Contact memory și AI Assist
- Guardrails și injection testing

Guvernanță

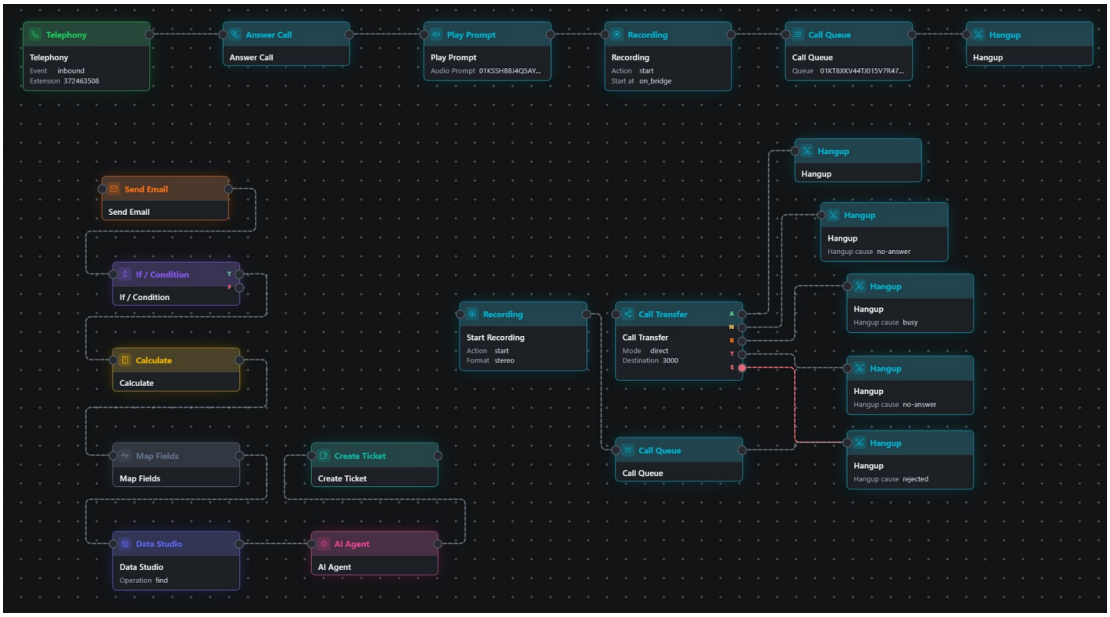
- Roluri și permisiuni
- 2FA și LDAP
- Audit și politici de retenție
- Criptare PII și politici de retea

Observabilitate

- Run timeline
- Input/output la nivel de nod
- Call logs și recordings
- Reports și health monitoring

Un workflow poate traversa voice, business logic, date și AI

Exemplu de execuție EbsyStudio: un apel poate porni procesul, utiliza condiții și calcule, consulta Data Studio, implică un agent AI, crea un ticket și continua către cozi sau transferuri de apel.



EbsyStudio

Arhitectura de orchestrare și control enterprise

EbsyStudio este proiectat ca un strat de orchestrare peste ecosistemul existent. Aplicațiile de sistem își păstrează rolul, iar logica end-to-end a procesului devine vizibilă și controlabilă.

TRIGGER	ORCHESTRARE	DATE & AI	HUMAN	OUTCOME
Webhook, schedule, voice	Rules, subflows, tasks	APIs, Data Studio, AI	Agent, approval, exception	System update, notification

Guvernanță și operare

Securitate & identitate

- Roluri și permisiuni
- 2FA și LDAP
- Criptare PII
- Politici de retea și retenție
- Audit al actiunilor

Vizibilitate & reziliență

- Timeline de execuție
- Error handling și recovery
- Monitoring și health status
- Call logs și recordings
- Reports operaționale

Integrare fara rip-and-replace

Platforma poate orchestra procese peste CRM, ERP, baze de date, servicii interne, aplicații legacy și canale de comunicare folosind API-uri, webhook-uri, date și mecanisme de integrare configurate pentru fiecare mediu.

CRM	ERP	Databases	Legacy	Voice	AI Services

Principiu de implementare

Nu începem cu tehnologia. Începem cu procesul care costă timp, bani sau oportunități - apoi modelăm integrări, automatizare, AI și intervenția umană în jurul rezultatului.

EbsyStudio

Use cases, ediții și punct de pornire

EbsyStudio este potrivit pentru procese care traverseaza mai multe sisteme și echipe, unde automatizarea punctuală nu mai este suficientă.

Use case	Ce orchestreaza	Valoare operationala
Customer onboarding	Date, documente, validări, KYC, aprobări, provisioning	Timp mai scurt pana la activare; mai puține handoff-uri
Procesare daune	FNOL, documente, verificari, review, notificări	Dosare mai coerente; excepții tratate controlat
Customer service	Voice/email, CRM, AI, back-office, notificări	Rezolvare end-to-end; context mai bun pentru agent
Document processing	Ingestion, extractie AI, validare, human review	Reducerea copy-paste-ului și a rework-ului
Collections	Prioritizare, contacte, promisiuni, task-uri, status	Operare pe excepții și strategie, nu pe liste manuale
Back-office	Reconciliere, aprobări, actualizări, exception management	Backlog și cycle time mai vizibile și controlabile

Ediții EbsyStudio

EbsyStudio Automate

- Workflow automation
- Integrări & Data Studio
- Execuție și vizibilitate

EbsyStudio Engage

- Tot din Automate
- Voice & Contact Center
- Outbound & customer operations

EbsyStudio Enterprise AI

- Tot din Engage
- Suita completa AI
- SLA premium și operare prioritara

De la un proces real la un business case măsurabil.

Intr-un workshop de discovery pornim de la procesul actual, identificam blocajele și costul complexitatii, definim ce poate fi automatizat sau asistat de AI și stabilim indicatorii de succes înainte de implementare.

ebsy.ro | **Solicita un workshop**