
A tecnologia certa transforma
cada contato em conexão.



A Ufly

Escolha quem entrega resultados: Combinamos inovação, experiência e foco em você para transformar desafios em oportunidades e garantir seu sucesso.

+20 anos

De experiência na área de tecnologia.

Expertise

Em automação e CX

IAzzie

Plataforma própria de IA.

2016

Fundação

Um grupo de amigos, especialistas em desenvolvimento de sistemas, consultoria em Contact Center e projetos de alta complexidade se unem para criar a empresa.

2023

Parcerias

Firmamos parcerias com empresas renomadas no mercado, como NICE, Oracle, Salesforce e Vonage, para oferecer produtos e serviços de altíssima qualidade.

2018

Automação

Criamos uma unidade de negócios especializada em automação de processos, com o objetivo de fornecer produtos e serviços que atendam às demandas crescentes desse mercado.

2024

IAzzie

Visando integrar soluções de automação em um único sistema, nossa plataforma de RPA evoluiu para a IAzzie, um software de Automação Inteligente que utiliza Inteligência Artificial.

Desafios

- Processos manuais, retrabalho e filas no backoffice.
- Jornada inconsistente: AHT alto, FCR baixo, canais desconectados.
- Dados em silos e integrações frágeis entre ERP/CRM/canais.
- Legados caros, pouca escalabilidade e baixa observabilidade.
- Governança/compliance fracos (SLAs, mudanças, LGPD, auditoria).

Dores do Mercado



- **IAzzie:** agentes de IA + automação ponta a ponta; substitui RPA frágil; orquestra APIs/ERPs.
- **Orquestração omnichannel:** roteamento inteligente, base de conhecimento e copilot.
- **Integrações e modernização:** APIs, eventos, data layer/MDM leve, SDLC/DevOps.
- **Move-to-Cloud Oracle:** performance, segurança, observabilidade e FinOps; CI/CD.
- **Governança ITIL:** SLAs, auditoria e LGPD.

Como a Ufly resolve



- **Eficiência:** retrabalho -20-35%, backlog -25-40%, SLAs cumpridos.
- **CX:** AHT -10-30%, FCR +8-15%, NPS +8-20 pts, CSAT ↑.
- **Receita:** conversão +5-12%, churn -5-10%, upsell/cross-sell ↑.
- **Risco/Conformidade:** incidentes evitáveis -30-50%, auditoria simples e aderência LGPD.
- **Custo:** OPEX -15-30% via automação, rightsizing e otimização de licenças.

Resultados para o Negócio



Por que confiar na Ufly?

1. Mais de 600 processos automatizados em produção.
2. Décadas de experiência em tecnologia e transformação digital.
3. Parcerias estratégicas com NICE, Oracle, Salesforce, Vonage e Felitron.
4. Time multidisciplinar com visão estratégica e profundidade técnica.
5. Foco total em performance, escalabilidade e experiência do cliente.



Nossas soluções

IAzzie

Substitua seu **RPA** por **Agentes de IA** e reduza custos, automatize processos, integre seu ERP, escale o backoffice e acelere seu atendimento.
Gere insights e esteja à frente do mercado.

CX/CRM

Estamos comprometidos em ajudar sua organização a se destacar ao oferecer **experiências memoráveis que cativam, fidelizam e impulsionam o crescimento**, em parceria estratégica com a **CXone e Salesforce**.

Squad

Transformamos ambientes legados em **arquiteturas modernas e escaláveis** na nuvem. Parceria oficial **Oracle Cloud** para projetos completos de **Move-To-Cloud** e migrações entre clouds, com **continuidade operacional, performance e segurança**.

Serviços Gerenciados

Gerimos sistemas, ambientes e plataformas, incluindo pessoas e recursos computacionais.
Gestão aplicações e infraestruturas em cloud e/ou legadas



Orquestração inteligente de processos, dados e experiências

Plataforma de orquestração inteligente de processos e experiências:
RPA + Agentes de IA + Copilots + Omnichannel.



IA Conversacional

WhatsApp, e-mail, chat



Integração Total

ERPs, CRMs e
plataformas



Monitoramento RT

Gestão centralizada



Agentes de IA

Execução de tarefas com
aprendizado contínuo

NICE CXone Mpower



Única plataforma de CX com IA reconhecida como líder por todos os principais analistas de mercado

6.000+

Clientes

1M+

Agentes Globais

15B+

Interações/Ano

99,99%

Uptime SLA

PILARES DA PLATAFORMA

Orquestração da Jornada

Roteamento omnichannel com IA: voz, digital e mensageria unificados

Autosserviço Inteligente

Bots e IA generativa resolvendo demandas 24x7 em qualquer canal

Agentes Preparados

Copilot com IA: resumos automáticos, sugestões e contexto em tempo real

Performance Completa

WFM preditivo, Gestão de Qualidade e Analytics com IA integrados

★ Forrester Wave Leader · Gartner CCaaS Leader · Ventana Leader · Metrigy #1 CCaaS | 200+ integrações | >150 países



now you
can fly

NICE Cognigy AI Agents

IA conversacional que automatiza interações, libera agentes e eleva a satisfação do cliente

NiCE
Cognigy

95%

Contenção de Chamadas

25%

Redução no AHT

20%

Melhoria no CSAT

CAPACIDADES DO AGENTE DE IA

100+ Idiomas

Atendimento em mais de 100 idiomas com tradução em tempo real e NLU avançado

24x7 Disponível

Agentes de IA sempre ativos: sem filas, sem espera, resolução imediata

1B+ Interações

Mais de 1 bilhão de solicitações atendidas por ano nas maiores marcas globais

100+ Ações Pré-Prontas

Pagamentos, consultas, agendamentos e transferências sem configuração adicional

Casos reais: Allianz · DHL · Toyota · adidas · Frontier · Hugo Boss · Škoda · Santander

★ Forrester Wave Leader Q2 2024 · Gartner MQ Leader 2025 · 96% taxa de recomendação



now you
can fly

CASO REAL – ÂNIMA EDUCAÇÃO

Um ecossistema inteiramente transformado.



+800 Educadores

18 Marcas

66 Campi

4 Fases

**RECONHECIMENTO
INTERNACIONAL**

**Best solution of Omnichannel
Transformation**



**Tempo médio
de Espera (TME)**

Antes

3h 27min



Depois

7 min

-96,3%

**Nível de
Serviço (NS)**

Antes

86,2%



Depois

99,91%

+13 P.P

**Tempo médio
Atendimento
(TMA)**

Antes

1h 52min



Depois

42 min

-62,5%

Gran Cursos Online

Maior plataforma de preparação para concursos públicos do Brasil



+40%

Encerradas no bot

sem agente humano envolvido

+30

Filas automatizadas

roteamento inteligente por contexto

+35.000

URLs indexadas

base de conhecimento atualizada diariamente

24/7

Atendimento automatizado

sem interrupção para alunos e candidatos

Hotéis Deville

Rede hoteleira premium com automação de backoffice ponta a ponta



70%

Redução de backoffice

nas operações manuais de reserva e entrada de dados

<2 min

Ciclo completo por reserva

da captura ao registro no CRM/ERP com vouchers e preferências

6 layouts

Integração Omnibeas automatizada

leitura perfeita de formatos distintos de OTAs e canais B2B

85%

Eliminação de falhas operacionais

zero erros de shares e dados higienizados

-70%

Retrabalho em faturamento

processos manuais entre unidades eliminados com automação RPA

100%

Glosas identificadas e contestadas

rastreabilidade completa com R\$ 0 em perdas por inconsistências

8 bots

Em produção 24/7

glosas, faturamento, monitoramento, contas a receber e SLA automatizados

5+

Sistemas integrados via D2I

ERP, faturamento, financeiro e operacional — zero silos de dados

Kyndryl / Casas Bahia

kyndryl

Modernização de plataformas e habilitação para cloud em ambiente de missão crítica

+200

Aplicações modernizadas e cloud-ready

migradas sem interrupção e com middleware modernizado

Zero

Interrupção operacional durante a migração

operação crítica mantida 100% disponível durante todo o processo

100%

Das aplicações entregues em produção

cloud-ready, containerizadas e sem vulnerabilidades críticas

zLinux

Migrado para cloud sem parar a operação

middleware obsoleto e vulnerabilidades críticas eliminados em produção

E se o seu próximo ciclo redefinisse a experiência do seu cliente?

Vamos construir isso juntos.



Ismael Duarte Pereira

Account Manager

+55 41 98866-1275

ismael.duarte@ufly.com.br

+600

Processos automatizados
em produção

+25MM

De interações por mês

+100K

Aplicadas em iniciativas de
Customer Experience (CX)