

Sobre a UJET

A UJET lidera o caminho na transformação de CX (Customer Experience) potenciada por IA, oferecendo uma plataforma na cloud preparada para o futuro que redefine a experiência do cliente com IA agêntica avançada, omnicanalidade e uma abordagem *mobile-first*. Integramos IA agêntica em todos os aspetos da jornada do cliente – desde a criação e implementação até às experiências do cliente final, do agente e do supervisor do contact center – para impulsionar a automação e a eficiência. As soluções de IA da UJET capacitam os agentes, otimizam as jornadas dos clientes e elevam as interações com o cliente através de actionable analytics. Construída nativamente sobre uma arquitetura *cloud*, a UJET garante segurança, escalabilidade e análise inteligente de dados sem precedentes. Concebida para uma experiência de utilização fluída, a UJET estabelece parcerias com empresas para proporcionar interações fim-a-fim excepcionais, apoiar a tomada de decisão e acelerar o crescimento no mercado global alavancado por IA.

Ano de fundação e presença internacional

- **Fundação:** A UJET foi fundada em 2015 em São Francisco, Califórnia.
- **Presença Internacional:** Com sede em São Francisco, a UJET possui uma pegada global crescente com operações e clientes na América do Norte, Europa e Ásia. Apoia empresas em mais de 20 países, incluindo o Reino Unido, Irlanda, Alemanha, França, Índia, Austrália e Brasil.

Chegada a Portugal / contexto da abertura do escritório

- **Contexto:** A UJET escolheu Portugal (especificamente o Porto) como o seu principal HUB Tecnológico e Centro de Excelência na Europa. Esta expansão faz parte de um movimento estratégico para captar o elevado talento técnico em Portugal, particularmente em engenharia de software e gestão de produto.
- **Parcerias:** A chegada foi facilitada através de uma parceria com a Pixelmatters, um Estúdio de Produtos Digitais Português, que ajudou a UJET a estabelecer a sua presença local inicial e a arrancar as operações no país.

Número de colaboradores

- **Global:** 300 colaboradores na equipa em todo o mundo
- **Portugal:** 60 colaboradores na equipa em Portugal

Principais números de negócio e/ou indicadores relevantes

- **Financiamento:** A UJET angariou mais de \$150M de investimento até à data. A ronda de financiamento mais recente (Série D) foi anunciada em setembro de 2024,

angariando \$76M para acelerar a inovação impulsionada por IA.

- **Investidores:** Apoiada por empresas de capital de risco (*venture capital*) de topo, incluindo Sapphire Ventures, GV (Google Ventures), Kleiner Perkins e Citi Ventures.
- **Escala:** A plataforma sustenta alguns dos maiores *contact centers* a nível global, instalados na cloud, suportando até 100.000 agentes num único *tenant*.

Outras informações relevantes

- A UJET redefiniu o foco da indústria da mera "deflexão" para a "mitigação do contacto" e "orquestração agêntica". Esta visão concretiza-se através dos seus lançamentos de produtos emblemáticos de 2026:
 - Spiral, um motor de análise conversacional potenciado por IA que descobre problemas "desconhecidos-desconhecidos" para eliminar as causas profundas da perda de clientes (*churn*)
 - AXO - *Agentic Experience Orchestration*- uma camada de IA persistente que potencia os agentes humanos ao automatizar fluxos de trabalho complexos em sistemas empresariais de backoffice desconectados, transformando o *contact center* num motor de alta eficiência potenciador de crescimento do negócio.
- **Especialização de Produto:** A UJET é líder em Experiência do Cliente (CX), IA e CCaaS. A plataforma diferencia-se pela IA avançada para uma compreensão profunda do cliente e automação, capacidades móveis e omnicanalidade (ex: autenticação biométrica, partilha de média, geolocalização), abordagem *CRM-first* para visibilidade e segurança inigualáveis, arquitetura de cloud empresarial e foco na facilidade de utilização.
- **Parceria com a Google:** A UJET possui uma integração profunda com o Google Cloud e é o fornecedor OEM exclusivo da plataforma CCaaS do Google Cloud. A UJET foi nomeada *Google Cloud Technology Partner* do Ano em 2023 para Produtividade e Colaboração.
- **Foco na Segurança:** Um diferenciador fundamental da UJET é a sua arquitetura de dados "Zero PII" (*Personally Identifiable Information*), que permite às empresas gerir as interações com os clientes sem armazenar dados sensíveis nos servidores da UJET, reduzindo significativamente os riscos de segurança.