



PABX IP CENTRAL TELEFÔNICA IP CENTRAL OMNICHANNEL

DATASHEET



Certificado de homologação nº 06461-16-07682

Datasheet Rev 17
14/08/2026

Aviso legal

Este documento contém informações técnicas sobre a central IP (PABX IP) da uTech Tecnologia e contém direitos de propriedade intelectual. O sistema está em constante processo de melhorias e novas implementações. Portanto, todas informações aqui contidas podem sofrer alterações sem aviso prévio. Além disso, funcionalidades podem estar disponíveis na plataforma sem estar necessariamente detalhadas no presente documento. Sugere-se utilizá-lo como um guia apenas. Em caso de dúvidas contate o departamento comercial da uTech.

Este documento é publicado e distribuído para revendas e clientes. Entretanto, a uTech Tecnologia não se responsabiliza por qualquer tipo de ação tomada por qualquer usuário baseada em informações contidas neste documento, mesmo que sejam erros ou omissões. A uTech Tecnologia também não tem qualquer responsabilidade sobre erros de interpretação deste documento, configurações inadequadas, cobranças de valores por operadoras, perdas em operações de call center, lucros cessantes, ações de seus parceiros e clientes, mesmo que não tenham lido este documento.

O que você encontra neste documento:

O que você encontra neste documento:	3
QUATRO MOTIVOS PARA ESCOLHER A UTECH	4
PABX IP uTech	5
PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES NATIVAS DO PABX IP	6
ADMINISTRAÇÃO	9
FUNÇÕES DE CHAMADAS DO PABX	10
RELATÓRIOS NATIVOS DA CENTRAL	11
FUNCIONALIDADES DE MÓDULOS LICENCIADOS	11
AUDITORIA	11
GRAVAÇÃO DE CHAMADAS	11
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	12
INTEGRAÇÕES COM CRM E HELPDESK/SERVICEDESK	12
INTEGRAÇÃO COM LDAP E MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY (AD)	12
INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT TEAMS	13
SOFTPHONE WEBRTC	14
WORKPLACE: INTERFACE CTI COM SOFTPHONE WEB + SOFTPHONE MOBILE (CTI EASYPHONY)	14
ALTA DISPONIBILIDADE (HA)	15
FIREWALL RESPONSIVO	16
SBC - SESSION BORDER CONTROLLER	16
VIDEOCONFERÊNCIAS	17
CONSULTA NÚMERO	17
SPEECH-TO-TEXT (STT) - TRANSCRIÇÃO DE CHAMADAS E ÁUDIOS	18
TEXT-TO-SPEECH (TTS)	18
DETECÇÃO DE PALAVRAS-CHAVE (KEYWORD SPOTTING)	18
RESUMO DE ATENDIMENTO, ANÁLISE DE SENTIMENTO E ANÁLISE DE PERFIL DO CLIENTE	18
CHATBOT COM IA (INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL)	19
CALL CENTER	19
OMNICONNECT+ (OMNICHANNEL)	20
DISCADOR AUTOMÁTICO E CLASSIFICADOR DE CHAMADAS uANALYTICS	23
RELATÓRIOS LICENCIADOS	24
OUTRAS LICENÇAS DISPONÍVEIS	24

QUATRO MOTIVOS PARA ESCOLHER A UTECH

1) Fabricante Nacional Reconhecida

Com sede na capital de Santa Catarina, conhecida por respirar tecnologia, estamos há mais de 10 anos no mercado. Somos um fabricante 100% nacional, reconhecido pela **qualidade** e **tecnologia** dos nossos produtos e soluções.

2) Homologação Anatel

Como o PABX IP uTech é certificado pela Anatel, seus requisitos atendem aos principais padrões de segurança e de qualidade exigidos não apenas pelo mercado, mas também pelos nossos clientes corporativos e governamentais.

3) Rede de Revendas em todo Brasil

Contamos com diversas revendas autorizadas, capacitadas comercial e tecnicamente para atender a clientes em todo território nacional.

4) Ideal para qualquer negócio

O PABX IP uTech é uma plataforma modular que pode ser complementada a qualquer momento para atender outras necessidades. Ao PABX IP inicial, que já possui URA, filas de atendimento e relatórios, você pode acrescentar módulos como gravação de chamadas, integração com CRM, atendimento omnichannel, plataforma de call center, pesquisa de satisfação e muitos outros.

PABX IP uTech

A central telefônica IP, ou PABX IP, da uTech, é uma Central de Comunicação Unificada, que transforma a comunicação da sua corporação e promove uma experiência única de dentro para fora.



Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES NATIVAS DO PABX IP

Segue uma lista das principais funcionalidades de PABX IP oferecidas pela nossa solução PABX IP uTech:

- Central telefônica (PABX) IP com comunicação VoIP (Voz sobre IP) utilizando protocolo SIP através de infraestrutura de rede IPv4 e IPv6.
- Homologado pela Anatel como Central Privada de Comutação Telefônica tipo I. Nº do certificado de homologação Anatel: 06461-16-07682.
- Opções de entrega:
 - Appliance dedicado: solução de hardware dedicado com software embarcado.
 - Virtualizado: em infraestrutura de VM (Virtual Machine) do cliente como VMWare, Hyper-V, Nutanix, Azure, AWS, Google Drive, entre outros, seja local ou em nuvem.
 - Cloud: solução SaaS em infraestrutura uTech.
- Appliance para rack 19" com 2U de altura, fonte bivolt automática 100-220V, alças de transporte e ventilação forçada integrada ao gabinete.
- Configurações de hardware personalizadas para atender qualquer demanda de ramais e chamadas simultâneas, com diferentes tipos de processadores, memórias RAM, storage e quantidade de portas de rede 10/100/1000 para operação em diferentes redes.
- A quantidade de chamadas simultâneas acompanha o modelo da central, sendo que o hardware é dimensionado para suportar tantas chamadas simultâneas quantos ramais houverem na central.
- 1 (uma) ou mais portas de rede ethernet RJ-45 Gigabit (10/100/1000), dimensionadas conforme necessidade.
- 2 portas USB 3.0 e 4 portas USB 2.0.
- Possibilidade de uso de redundância de dados do tipo RAID 1 (Redundant Array of Independent Disks), para espelhamento de discos (HD ou SSD) via hardware do servidor.
- Uso de SSD para maior velocidade no acesso a disco e desempenho operacional.
- PABX IP com suporte ao protocolo SIP (Session Initiation Protocol) v2 conforme normas RFC3261 e RFC3263..
- Suporte a entroncamentos através do protocolo H.323..
- Permite conexão com outros PABX, via tronco SIP, via tronco E1 e via troncos analógicos, sendo que os troncos SIP são nativos da central, sem necessidade de licenciamento, e os outros dois entroncamentos necessitam de gateway adicional externo em rede local. Não é possível o uso de placas PCI no PABX.
- Permite registro de gateways de terceiros e roteamento de chamadas de qualquer tipo de dispositivo via protocolo SIP / SIP trunking nativo.
- Permite utilização de números de serviço específicos, como 0800, 0900, 0300, 4001, 4004, e outros.
- Permite atualização de firmware da central para upgrade de novas funcionalidades e licenças.
- Permite atualização de firmware de gateways da uTech de maneira centralizada.
- Permite fazer provisionamento de configurações de dispositivos SIP, conforme licenciamento disponível na central.
- Versões para até 100, 200, 500, 1000, 1500 e 2000 ramais, ou customizável para qualquer outra quantidade de ramais conforme necessidade do cliente.
- Compatível com o uso de ramais IP de terceiros via protocolo SIP, tanto aparelhos físicos quanto softphones, de qualquer fabricante, desktop ou mobile, desde que atendam à norma RFC3261.
- Registro de ramais IP através de endereço IP estático ou dinâmico.
- Permite determinar endereço IP específico para registro de algum(ns) ramal(is).
- Os softphones podem desktop (Windows, Linux e Mac) ou Mobile (Android e iOS). Há 100% de compatibilidade com softphones SIP mobile das lojas da Apple (App Store) e do Google/Android (Play Store).
- Compatível com o uso de ramais analógicos, de qualquer fabricante, desde que através de gateway analógico (ou ATA convencional de terceiros) conforme capacidade de portas desejada.
- Possui suporte à tecnologia WebRTC para uso de softphone embarcado em interface Web uTech, eliminando a necessidade de instalação de softphones desktop.
- Call Admission Control (CAC)..
- Principais normas e padrões suportados: RFC 1889 (RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications), RFC 2246 (Sinalização criptografada através do protocolo TLS), RFC 2406 (Sinalização criptografada através do protocolo IPSEC), RFC 2327 (Session Description Protocol (SDP)), RFC 2460 (IPv6 Specification), RFC 2543 (Session Initiation Protocol v2), RFC 2833 (RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals), RFC 3261 (SIP: Session Initiation Protocol), RFC 3262 (Reliability of Provisional Responses in SIP), RFC 3263 (Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers), RFC 3264 (SDP Offer/Answer Model), RFC 3265 (SIP-specific Event

Notification), RFC 3311 (SIP UPDATE Method), RFC 3323 (SIP Privacy Mechanism), RFC 3515 (SIP REFER Method), RFC 3550 (RTP A Transport Protocol for Real-Time Applications), RFC 3551 (RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control), RFC 3581 (An Extension to SIP for Symmetric Response Routing), RFC 3711 (The Secure Real-time Transport Protocol (SRTP), RFC 3840 (Indicating User Agent Capabilities in SIP), RFC 3841 (Caller Preferences for SIP), RFC 3842 (SIP Message Waiting), RFC 3960 (Early Media and Ringing Tone Generation in SIP), RFC 3966 (The tel URI for Telephone Numbers), RFC 4028 (Session Timers in SIP), RFC 4028 (Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP), RFC 4566 (Session Description Protocol (SDP), RFC 4568 (SDP Security Descriptions for Media Streams (SDES), RFC 4733 (Telephone Events (DTMF), RFC 3891 (The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header), RFC 4320 (Actions Addressing Identified Issues with the Session Initiation Protocol's (SIP) Non-INVITE Transaction), RFC 3325 (Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks), RFC 3326 (The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)), RFC 2782 (A DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)), RFC 2915 (The Naming Authority Pointer (NAPTR) DNS Resource Record), RFC 2976 (The SIP INFO Method), RFC 3486 (Compressing the Session Initiation Protocol (SIP), RFC 3515 (The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method), RFC 5245 - Interactive Connectivity Establishment (ICE), RFC 4474 (Enhancements for Authenticated Identity Management in the Session Initiation Protocol (SIP)), RFC 3892 (The Session Initiation Protocol (SIP) Referred-By Mechanism), RFC 3903 (Session Initiation Protocol (SIP) Extension for Event State Publication), RFC 3327 (Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Registering Non-Adjacent Contacts), RFC 3608 (Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Service Route Discovery During Registration), RFC 3388 (Grouping of Media Lines in the Session Description Protocol (SDP)), RFC 3313 (Private Session Initiation Protocol (SIP) Extensions for Media Authorization), RFC 4488 (Suppression of Session Initiation Protocol (SIP) REFER Method Implicit Subscription), RFC 3329 (Security Mechanism Agreement for the Session Initiation Protocol (SIP)), RFC 3605 (Real Time Control Protocol (RTCP) attribute in Session Description Protocol (SDP)), RFC 4483 (A Mechanism for Content Indirection in Session Initiation Protocol (SIP) Messages), RFC 3911 (The Session Initiation Protocol (SIP) "Join" Header), IEEE 802.1Q, CAS-R2 e ISDN-PRI.

- API para monitoração de recursos do PABX, incluindo mas não se restringindo a: Serviços (mysqld, httpd, pabx, recorder), Memória, Disco, Uptime, Load Average, Interfaces de rede, Versão do PABX, Licenças, Chamadas, Último Backup da Configuração, Estado dos troncos (Ativo/Inativo).
- Plugin de monitoração para serviço NAGIOS.
- API REST para integração com PABX, incluindo controles de geração de chamadas, busca de gravações, envio e recebimento de mensagens, etc. Lista completa disponível em: <https://wiki.utech.com.br/wiki/index.php/PABX/APluTech>.
- Cancelamento de eco compatível normas ITU-T G.165 e G.168.
- Possui criptografia na comunicação dos ramais da central.
- A central suporta protocolo TLS (Transport Layer Security) (TLS 1.0, TLS 1.1, TLS 1.2, TLS 1.3, DTLS 1.0 e DTLS1.2) através dos métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128 e RSA com AES-256.
- Suporte a criptografia e autenticação SIP Digest cliente/servidor, RADIUS Digest..
- Segurança aumentada com suporte a autenticação via 802.1x EAP-TLS..
- A central permite instalação de certificado padrão X.509..
- Suporte à PKI (Public Key Infrastructure) para gerenciamento de certificados digitais..
- Criptografia SRTP para voz, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.
- Suporte a protocolo H460.17.
- Suporte à comunicação HD (Wide Band) via codecs de áudio.
- Codecs de áudio G.711 A-law (PCMa), G.711 U-law (PCMu), G.722, G722.1, G.723.1, G.726, G.729 a/b, Speex, Speex16, Speex32, AMR, AMR-WB, Slin, Opus, GSM e ILBC.
- Negociação, seleção e atribuição automática do Codec de áudio por chamada.
- Codecs de vídeo suportados: H.263, H.263+, H.264, VP8 e VP9.
- Proteção ativa contra ataques de ARP Spoofing e Poisoning, rejeitando automaticamente alterações não autorizadas no mapeamento de endereços IP/MAC..
- Monitoração da sinalização SIP e do fluxo de áudio RTP das chamadas de voz (SIP Flow) de forma gráfica, indicando quantidade de pacotes trafegados (enviados e recebidos) e perdidos, incluindo % de perda de pacotes, indicando a qualidade e performance das chamadas.
- Integração com operadoras fixas (STFC - Sistema Telefônico Fixo Comutado) e operadoras VoIP, troncos E1 e analógicos, através de gateways, utilizando protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras móveis através de gateways GSM via protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras VoIP ou outros PABX/centrais do cliente, como filiais por exemplo, via tronco SIP (RFC3261) nativo.

- Supressão de código da operadora (CSP).
- Roteamento para conversão automática do Código de Seleção de Prestadora (CSP).
- Possibilidade de identificação da operadora para cada chamada, entrante e sainte, através de consulta à base de portabilidade numérica. Esta funcionalidade é nativa da central da uTech mas deve ser contratado o serviço mensal que habilita a consulta na base de portabilidade.
- Logs de operação da central para debug e análise de dados e cenários.
- Exportação de log no padrão SOC (Security Operations Center) Syslog.
- Configurações de rotas de chamadas entrantes e saintes, permitindo manipulação de cifras de chamadas entrantes e saintes, viabilizando a criação de regras de roteamento para atender às necessidades do cliente.
- Capacidade de manipulação do CID (número do chamador / número de origem / número de A) no ramal, na rota e no tronco de saída.
- Configuração de rotas de menor custo (LCR - Least Cost Route) com roteamento automático, seleção de prioridade de rotas e seleção de origem de usuários.
- O roteamento permite bloqueio de chamadas para números com alguma quantidade mínima específica de dígitos.
- Plano de numeração E.164.
- Quantidade de dígitos dos ramais configurável, com possibilidade de até 20 (vinte) dígitos.
- Suporta detecção de DTMF, a saber DTMF in-band, RFC 2833, RFC 4733, SIP INFO e modo automático.
- Buffer de jitter.
- Códigos de recurso da central personalizáveis.
- Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.
- Correio de voz, também chamado de caixa postal (ou *voice-mail/voicemail*) para os ramais.
- Envio de notificação de recado/mensagem no correio de voz/caixa postal/voice-mail/voicemail por email, através de SMTP/IMAP/oauth2.0 do cliente, inclusive com possibilidade de envio do arquivo da gravação anexo.
- Suporte a envio e recebimento de documentos digitais e FAX T.38 para diversos números.
- Notificações de falhas e alarmes físicos e lógicos por email e por SMS (com uso de gateway GSM da uTech), com indicação de desconexão de gateways externos, alarme de prevenção de armazenamento quase cheio, e outras anomalias e alarmes do sistema.
- Criação flexível de ramais, com número do ramal e nome do usuário para exibição nos outros ramais e relatórios. A senha de cada ramal permite personalização conforme necessidade de cada usuário, permitindo bloquear chamadas.
- Criação de grupos de ramais com numeração consecutiva, por faixa de ramais, indicando o número do ramal inicial e o número do ramal final.
- Seleção de perfil na criação de ramais.
- Campo de pesquisa de ramais para buscas.
- Criação de URA multinível e multi-idioma, via interface gráfica, para configuração de atendimento automático, divulgando informações aos clientes, sem a necessidade de intervenção humana.
- Cada URA criada permite encaminhamento de chamadas para um ramal ou grupo de ramais e também para outras aplicações do sistema, como filas, mensagens personalizadas, entre outros.
- A central permite que uma URA possa encaminhar chamadas para outra URA, permitindo criação ilimitada de sub-níveis e sub-menus.
- Cada URA permite reprodução de mensagens em arquivo no formato .WAV, contendo gravações previamente armazenadas no sistema.
- Navegação objetiva, através da digitação de alguma opção da URA ou algum número de ramal durante a reprodução de mensagem na URA, executando o passo imediatamente sem necessidade de finalizar toda a mensagem da URA, funcionalidade conhecida por "cut through".
- Reprodução simultânea de mais de uma URA do sistema, de acordo com a configuração de rota de entrada ou transferência entre aplicações do PABX.
- Acesso à discagem através de conta e senha de usuário nos ramais, também conhecida como "Recurso Desksharing", quer permite identificar qual usuário gerou cada chamada através do ramal usado.
- Filas e grupos de atendimento, sem restrições de quantidades máximas de ramais.
- As filas permitem que sejam selecionados e adicionados ramais estáticos, que ficam sempre disponíveis na fila, ou ramais dinâmicos, que só se registram na fila quando o usuário daquele ramal faz login.
- Aviso de tempo estimado de espera em fila e vocalização da posição do cliente na fila de atendimento.
- Múltiplas estratégias para distribuição das chamadas em fila, de maneira a adequar a central ao melhor modo de operação do cliente.
- Roteamento automático de chamadas de acordo com a origem, para uma URA, fila, mensagem personalizada, serviço noturno ou qualquer outra aplicação específica.

- Alteração do idioma da aplicação.
- Permite upload de arquivos em formato .WAV para uso em mensagens para URA ou mensagens personalizadas.
- Discagem direta ramal (DDR) para receber chamadas diretamente no ramal e identificação do DDR do ramal nas chamadas realizadas. As faixas de numeração dos DDR são ajustáveis conforme necessidade de cada cliente.
- Identificador de chamadas BINA (B identifica A) para chamadas locais entre ramais ou chamadas externas.
- Distribuição automática de chamadas (DAC).
- Bloqueio de números não permitidos, de entrada e saída.
- Múltiplas salas de conferência. Podem ser criadas até 50 (cinquenta) salas de conferência. É possível limitar a quantidade de usuários em cada uma delas, bem como acrescentar senha para os usuários que entrem.
- Suporte a “dial-out”, que permite que um participante da conferência possa chamar e incluir um novo participante durante a sessão de conferência..
- Função Callback nativa da central, permitindo solicitações de chamadas externas de acordo com a permissão da aplicação. Pode-se gerar chamadas para ramais, celulares e números fixos externos. Esta função permite o uso de aplicação do tipo “Me Ligue” no site e também integração simples com CRM e sistemas de terceiros via URL, chamado de “Click-to-call”.
- Ligações entre filiais via ramal, sem custo com operadoras.
- Função Serviço Noturno, que define o horário de expediente de funcionamento e permite programação para reprodução de mensagem de áudio específica de acordo com o horário da chamada recebida.
- Função chefe-secretária, que ainda permite que um chefe tenha mais de uma secretária e uma secretária possa atender a mais de um chefe. Assim, todas as chamadas para os chefes passam antes pelo ramal da secretária, e somente o ramal da secretária tem acesso à transferir ligações para o ramal do chefe.
- Monitoração de ramais em tempo real. Em uma única visualização, é possível monitorar o estado dos ramais a que o usuário tem permissão, sabendo se estão registrados, desocupados, em chamada ou no estado de “não-perturbe”. Esta monitoração permite monitorar também em tempo real o estado de filas de atendimento, de chamadas estabelecidas, de troncos configurados, de gravações em curso, de estacionamento de chamadas, de agentes de call center, de mensagens de chat e de e-mails.
- A central permite, além de monitorar as chamadas, que haja um controle dessas chamadas em tempo real. Assim, é possível transferir uma ligação, colocar em conferência, desligar, colocar em mudo e até estacionar.
- Esta monitoração viabiliza uma escuta de chamada corrente em tempo real, tanto para ramais internos quanto para celulares ou telefones fixos. Esta escuta pode ser silenciosa, ou seja, sem que os interlocutores saibam que estão sendo monitorados, mas também pode permitir que a pessoa que está escutando interfira na ligação, colocando sua voz para um dos lados escutar - função conhecida por “sussurro” - ou para ambos escutarem.
- Monitoração de filas, troncos, estacionamento, gravações (conforme licenciamento).
- Gerência e monitoração do estado, uptime, alarmes, endereço, versão e backup de dispositivos de telefonia em rede.
- Agenda de contatos integrada na própria central, que pode ser acessada via interface web do gestor ou interface CTI do usuário/atendente. Permite que os contatos, internos (ramais) e externos (clientes) sejam cadastrados manualmente ou importados usando arquivo externo. Os contatos salvos na central facilitam a análise de relatórios, pois o relatório registra o nome do contato associado ao número de telefone da ligação. Registros de até 500.000 números..
- Permite exibição do nome dos usuários/ramais internos no softphone ou no display do telefone físico IP utilizado pelo colaborador quando recebe uma chamada.
- Função speed dial..
- Etiquetas/tags personalizáveis em contatos.
- Atribuição de várias etiquetas/tags por contato.
- Exibição de etiquetas/tags na lista de mensagens, na lista dos atendimentos ativos e no contato durante o chat ativo.
- Permite importação de lista de feriados e dias especiais, sendo possível ajustar mensagens automáticas em função desta lista.

ADMINISTRAÇÃO

- Gestão centralizada com acesso para administração, gerenciamento, configurações e relatórios, baseada em GUI (Graphical User Interface), exclusivamente via interface Web (web-based application), compatível com qualquer sistema operacional, em idiomas português brasileiro, inglês e espanhol.
- Interface compatível com navegadores Chrome, Firefox e Edge.

- Permissão de acesso à interface por perfil, através de usuário e senha. É possível determinar usuário por usuário, conforme seu perfil, se terá acesso apenas a determinadas telas do sistema, sejam para configuração ou para relatórios. Desta maneira, é disponibilizada a criação de níveis de administração ou perfis de acesso, por usuário.
- Política de segurança de senhas integrada, que permite três níveis selecionáveis para as senhas da central: 1) Nenhuma; 2) Média e 3) Forte.
- Acesso seguro à interface web via HTTPS.
- Acesso de usuários utilizando autenticação de dois fatores (ou duplo fator de autenticação).
- Dashboard de sistema contendo informações de status da central, processador, consumo de memória, consumo de CPU, temperatura do servidor e do processador, espaço em disco total e disponível, indicação de chamadas processadas e em uso, e informações de tráfego de dados (envio e recebimento) de rede.
- Restrição da visualização de ramais por usuário.
- Bilhetador completo integrado para integração com software tarifador externo. O bilhete emite informações completas das chamadas (CDR), com informações como por exemplo número de origem e de destino, tronco, direção, data e hora de início, atendimento e término de cada chamada, duração em segundos e conta do usuário que fez/recebeu a ligação.
- Backup e restauração de configurações da central, chats (conversas) e de gravações de chamadas, via interface web. A central permite dois modos de backup: manual ou programado para executar automaticamente com periodicidade definida pelo gestor:
 - 1) Para HD externo via porta USB;
 - 2) Para servidor de rede local ou servidor em nuvem, em infraestrutura do cliente, via CIFS (Common Internet File System - SMB/SAMBA), via SSH (Secure Socket Shell) ou via NFS (Network File System).
- O backup permite configurar exclusão automática de gravações antigas, após o backup realizado, para liberar espaço em disco.
- A central também permite o envio de arquivos de gravações para serviço Amazon S3 (AWS) e Google Drive em conta própria do cliente.
- A central permite o arquivamento automático de chamadas, mensagens e gravações a partir de um período configurável. Também é possível ajustar um segundo período, a partir do qual chamadas, mensagens e gravações são removidos/apagados automaticamente pelo sistema.
- Permite acesso a servidor NTP para ajuste automático de data e hora do sistema.
- Relatórios gerenciais via interface web com diversos campos de filtros e definição de critérios para busca de informações. Todos os dados históricos são armazenados em banco de dados do próprio PABX.
- Exportação de lista de ramais *com cabeçalhos* e/ou *sem cabeçalhos*, em formato .CSV.
- Exportação de relatórios para .PDF e .CSV.

FUNÇÕES DE CHAMADAS DO PABX

- Conferência a três.
- Transferências cega (direta) e assistida (com consulta).
- Função Siga-me (encaminhamento de chamadas ou redirecionamento automático) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
- Função de chamada em espera.
- Função retorno automático de chamadas.
- Função DND (não-perturbe) por ramal.
- Captura de chamadas individual (por ramal) e em grupo (por grupo de atendimento).
- Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.
- Ligações através de contas de usuário (códigos de acesso ou códigos de autorização) e senha em cada ramal, permitindo mobilidade do uso dos telefones.
- Função cadeado eletrônico.
- Função despertador.
- Estacionamento de chamadas ou *call parking*.
- Função de rechamada/rediscagem automática em caso de ocorrência de ramal ocupado.
- Toques diferenciados para chamadas internas e externas.
- Música em espera (ou espera musical) para retenção, estacionamento, espera em fila ou transferência de chamadas.
- Possui entrada P2 para fonte de música externa.
- Bloqueio de chamadas a cobrar.
- Bloqueio de chamadas externas para fixo, móvel/celular, DDD/LDN, DDI/LDI, serviços 0300, 0500, 0900, entre outros, selecionável por ramal.

- Programação de ramais para operação em horários específicos, determinados pelo administrador.
- Permite uso de telefone IP, softphone desktop e softphone mobile registrados ao mesmo tempo, com toque simultâneo em todos dispositivos, usando a função de múltiplos registros por usuário SIP.
- Classificação de cada chamada pela pessoa que fez o atendimento, atribuindo uma dentre as classificações cadastradas pelo gestor, para cada ligação. Estas classificações são definidas como boas ou ruins, de acordo com o critério do gestor no ato do cadastro, e é atribuída automaticamente uma qualificação positiva ou negativa conforme a classificação selecionada pelo usuário.

RELATÓRIOS NATIVOS DA CENTRAL

- Chamadas. Bilhetagem das chamadas, chamadas entrantes e saíntes, chamadas entre ramais (ramal-ramal).
- Ramais. Estatísticas por grupos de ramais e por ramais individuais.
- Contas.
- Troncos. Índices de utilização dos troncos, tentativas de chamadas por segundo (CAPS - Call Attempts per Second), relação entre chamadas atendidas e tentativas de chamadas (ASR - Answer/Seizure Ratio), taxa de eficácia de rede (NER Network Effectiveness Ratio).
- Localidades/geolocalização de chamadas.
- Callback.
- Transferências.
- Classificações de chamadas.

FUNCIONALIDADES DE MÓDULOS LICENCIADOS

AUDITORIA

- Módulo de Auditoria de ações de usuários: permite que o administrador saiba quantas e quais sessões estão ativas na central, bem como lista as sessões inativas por período.
- A Auditoria também registra o histórico de todos os acessos a cada tela da central, registra se houve adição, edição, exclusão de contatos e usuários, se algum usuário reproduziu gravações, fez download de arquivos, excluiu alguma gravação e se exportou relatórios do sistema.
- Os acessos a cada tela da central registram o usuário, o endereço IP, a ação tomada naquela tela e a data e hora do acesso.

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

- Gravação de chamadas entre ramais e chamadas externas.
- Esta função permite a gravação de todas as chamadas que passam pela central, de maneira simultânea e automática, sejam chamadas entre ramais (ramal-ramal) ou chamadas externas (ramal-externo ou externo-ramal) através de troncos (SIP, IAX, TDM, GSM).
- É possível configurar algum ramal (ou alguns ramais) para que não seja gravado, como diretoria, por exemplo.
- Geração automática de um número de protocolo único para cada chamada, que permite busca posterior para localização de gravação de maneira simples, precisa e rápida.
- Permite a configuração de um prefixo para ser inserido a cada número de protocolo gerado, visando atender à norma da ANS.
- As gravações são armazenadas em storage próprio, interno ao PABX IP uTech. O tempo de armazenamento depende do tamanho do storage adquirido pelo cliente no ato da compra. No caso de utilização de servidor virtualizado, o cliente determina o storage destinado ao armazenamento de gravações - e consequente tempo de disponibilidade de gravações.
- A busca por gravações é feita através da interface web, a partir de qualquer computador que tenha acesso à central, conforme permissão do usuário, através do relatório de gravações, quer permite busca por diversos filtros, como: período (intervalo de início e fim) de data e hora, número de origem, número de destino, alguma parte do número do telefone, ramal da central, se a chamada foi realizada ou recebida, por comentário que foi inserido em alguma gravação, pelo número de um protocolo e pelo tipo de ligação (interna, fixo local, fixo LD, VC1, VC2, VC3, internacional e serviço).
- As gravações podem ser feitas de maneira automática ou sob demanda, através de comando do usuário no teclado do próprio ramal.
- Gravação de chamadas com protocolos TLS e WSS.

- A interface da central possui, no relatório de chamadas e no relatório de gravações, acesso a um player de mídia na própria interface, que permite ouvir a gravação sem necessidade de baixar o arquivo, bem como pausar, parar, avançar, retroceder e controlar o volume da reprodução, em tempo real.
- Os arquivos das gravações das chamadas são armazenados em formato .WAV ou em .MP3, de acordo com a configuração desejada pelo gestor, e podem ser baixados (feito download) a qualquer momento para reprodução em players de mercado, como por exemplo VLC e Windows Media Player, entre outros.
- Anúncio automático, conforme configuração do sistema, do número de protocolo durante uma chamada recebida. Também é possível que o agente logado na interface CTI reproduza, com um simples clique, o número do protocolo na chamada em curso.
- Inserção de comentários personalizados, para detalhamento de informações do atendimento referente à chamada, em cada gravação. Estes comentários podem ser usados para buscar chamadas, no relatório de gravações da central, a fim de facilitar e agilizar a busca por gravações.
- Gravação de canais esquerdo e direito, em modo estéreo, para permitir análise de apenas um dos canais caso seja necessário e transcrição de chamadas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Pesquisa de satisfação multinível e personalizável, sem limite de quantidade de perguntas.
- A pesquisa de satisfação permite que o cliente atribua uma nota ao atendimento recebido. As perguntas podem ser customizadas conforme a necessidade do cliente, podendo ter respostas nas mais variadas quantidades.
- Indicadores nativos da Pesquisa de Satisfação da central: CSAT (Customer Satisfaction) e NPS (Net Promoter Score). Porém pode-se implementar pesquisas de “sim” ou “não” ou qualquer outra pergunta que possa ser respondida com um número do teclado do telefone.
- O relatório de pesquisa de satisfação resume o somatório das notas do período selecionado e indica qual foi a nota atribuída para cada atendente, a cada atendimento.
- Caso o cliente use a licença de gravação, no relatório de Pesquisa de Satisfação fica registrada a gravação da chamada do atendimento daquela nota, para que fique fácil identificar se a nota atribuída é, de fato, relevante em função do atendimento recebido pelo cliente.
- A pesquisa de satisfação permite que seja extraído um relatório de URA, identificando quantas vezes cada opção da URA foi selecionada pelos clientes.

INTEGRAÇÕES COM CRM E HELPDESK/SERVICEDESK

- Licença de integração com sistemas de CRM e helpdesk/servicedesk, a saber: Salesforce, Hubspot, Pipedrive, Piperun, Nectar, RDStation, ExactSales, Cedrus Cobranças, Hubsoft, GLPI, ServiceNow, Zendesk, Freshdesk e Zendesk.
- A integração permite registro de informações dentro dos CRM/Helpdesk, quando a central recebe e quando realiza chamadas. Algumas das informações registradas em tarefas/tickets são data e hora do atendimento, ramal do atendente, se a chamada foi atendida ou não, link (ou URL) da gravação.
- Caso o cliente utilize a solução omnichannel na central, é possível que os atendimentos de chat (mensagens) sejam registrados da mesma maneira. A diferença é que ao invés de a central registrar um link para uma gravação, vai registrar um link para um chat.
- Relatório de integrações, com informações de tarefas/tickets criados, chamadas realizadas e recebidas pela plataforma, chamadas atendidas e não atendidas, tempos de atendimentos, atendimento dos agentes e analítico de todas as chamadas. É possível também, pelo relatório de integrações, consultar um ticket específico no registro.

INTEGRAÇÃO COM LDAP E MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY (AD)

- Integração com serviço de diretório em protocolo LDAP com suporte a TLS e Microsoft Active Directory (AD).
- Funcionalidade Single Sign-On (SSO), que possibilita que as organizações simplifiquem e reforcem a segurança das senhas ao permitir o acesso a todos os serviços conectados com um único login.
- Gestão de ramais:
 - Integração do número do ramal e da senha do usuário do serviço LDAP/AD. No PABX é criado o ramal com as permissões padrão de discagem, ou seja, poderá gerar e receber chamadas internas e externas. Demais configurações podem ser ajustadas diretamente no PABX depois da criação automática inicial, como por exemplo personalizar grupos de chamadas, grupos de captura, permissões de discagem, tempo de toque, encaminhamento, chamada em espera, entre outros.
- Controle de login de usuário:

- Ao criar um usuário no AD, é possível criar automaticamente um usuário para acessar a interface do PABX.
 - No LDAP/AD é possível escolher quais telas o usuário vai poder acessar na interface do PABX.
- Gestão de contatos:
 - Os usuários do AD poderão ser importados para a base de contatos do PABX.
 - Os campos importados dos usuários são nome, email, empresa, departamento, telefone comercial, telefone celular, telefone residencial, ramal.

INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT TEAMS

- A central PABX IP uTech oferece integração com o Microsoft Teams em duas modalidades, que podem ser adotadas de forma isolada ou combinada na mesma central, conforme o cenário técnico e o licenciamento Microsoft do cliente:
- **Modalidade 1: Aplicativo uTech Phone para Microsoft Teams**
 - O ramal do PABX IP uTech passa a operar dentro da própria interface do Microsoft Teams, sem necessidade de licença de telefonia (add-on Phone System) da Microsoft, com identificação do ramal e do usuário logado e indicação do status de conexão do ramal.
 - Aplicativo próprio da uTech, executado dentro do Microsoft Teams, que transforma o Teams na interface de telefonia corporativa do usuário, dispensando necessidade de telefone físico ou softphone em aplicação separada.
 - Não é necessária licença especial de telefonia da Microsoft (add-on Phone System) para uso do aplicativo. É suficiente uma licença padrão do Microsoft Teams / Microsoft 365 compatível com o Teams.
 - As licenças da solução (aplicativo uTech Phone) são contratadas junto à uTech, com licenciamento por usuário, em regime mensal.
 - Desenvolvido de forma nativa e integrada ao PABX IP uTech, utilizando a estrutura de telefonia, o plano de numeração, as permissões de discagem, as regras de chamadas e os troncos/operadoras já configurados na central.
 - Realização e recebimento de chamadas internas entre ramais da empresa a partir do Microsoft Teams.
 - Realização e recebimento de chamadas externas para telefones fixos e móveis diretamente no aplicativo dentro do Microsoft Teams, utilizando a operadora, as rotas e as permissões de discagem configuradas no PABX.
 - O aplicativo encapsula um ramal real da central, e não um cliente de telefonia paralelo. Por essa arquitetura, o usuário do Microsoft Teams é um ramal do PABX IP uTech para todos os efeitos, herdando as funcionalidades e as regras aplicáveis a qualquer ramal da central — inclusive as que não dependem de botão na interface do aplicativo, entre elas:
 - Conferência de chamadas.
 - Participação em grupos de chamada, grupos de captura e filas de atendimento.
 - Permissões e restrições de discagem, categorias e rotas definidas na central.
 - Demais facilidades de ramal oferecidas pela central, acessíveis conforme a configuração aplicada ao ramal.
 - Gravação de chamadas, tarifação, bilhetagem e relatórios da central, nos mesmos moldes dos demais ramais.
 - Mesmo plano de numeração e mesma agenda corporativa dos demais ramais.
 - Não há duplicidade de ramal ou de numeração: o usuário do Microsoft Teams utiliza o mesmo ramal já existente na central, sem necessidade de ramal adicional dedicado à integração.
 - Softphone embarcado no próprio aplicativo, com os seguintes controles disponíveis diretamente na interface:
 - Teclado numérico para discagem manual de ramais, telefones fixos, móveis e demais destinos permitidos.
 - Atendimento e finalização de chamadas.
 - Retenção de chamada (hold).
 - Transferência de chamadas para outros ramais ou destinos configurados no PABX.
 - Função mudo (mute).
 - Controle de microfone, áudio e volume da chamada diretamente no aplicativo.
 - Videochamadas via SIP realizadas e recebidas dentro do próprio aplicativo uTech Phone, sem uso de recursos de vídeo licenciados da Microsoft:
 - Disponíveis tanto na versão web/desktop do Microsoft Teams quanto no aplicativo Microsoft Teams para dispositivos móveis Android e iOS.

- Videochamadas entre ramais SIP da central e demais destinos SIP compatíveis, utilizando a estrutura de comunicação do PABX IP uTech.
 - Controles de áudio e vídeo disponíveis durante a chamada, na mesma interface do aplicativo.
- Busca unificada de contatos, com pesquisa por nome ou número simultaneamente na agenda corporativa do PABX IP uTech e nos contatos disponíveis no Microsoft Teams, exibindo nome, telefone e ramal, com discagem direta a partir do resultado da busca.
- Histórico de chamadas do ramal dentro do Microsoft Teams.
- Acesso às gravações de chamadas pelo próprio aplicativo, com reprodução e download, quando o recurso estiver habilitado no PABX e liberado para o usuário.
- Controle de permissões administrativas: o administrador define quais usuários têm acesso à agenda corporativa, às gravações, à reprodução, ao download e às demais funções do aplicativo.
- Vínculo entre usuário do Microsoft Teams e ramal do PABX realizado pelo administrador da solução.
- Disponível no Microsoft Teams para desktop, web e app para dispositivos móveis.
- Mobilidade: o mesmo ramal corporativo fica disponível no celular por meio do próprio aplicativo Microsoft Teams para Android e iOS, sem necessidade de instalação de aplicativo adicional:
 - Mesmo ramal do PABX IP uTech no computador e no celular.
 - Chamadas para ramais, telefones fixos e móveis de qualquer lugar com acesso à internet.
 - Acesso a contatos, histórico e gravações conforme as permissões do usuário.
 - Disponibilização automática do uTech Phone ao entrar no Microsoft Teams com a conta corporativa, conforme a liberação do administrador e o vínculo do ramal.
 - Centralização da experiência do usuário: ramal, chamadas, contatos, histórico e gravações acessíveis em uma única interface, dentro do ambiente já utilizado pela equipe.
- Não há necessidade de telefone físico (terminal IP) para o usuário que utiliza o aplicativo.
- **Modalidade 2: Direct Routing / Tronco SIP**
 - Integração com o ambiente Microsoft Teams Phone.
 - A central PABX permite integração com Microsoft Teams sem nenhuma licença específica do lado da uTech. Nesta modalidade, há necessidade de licenciamento do add-on Phone System da Microsoft — já incluso nas licenças Microsoft 365 E5 e contratado como add-on nos planos E1, E3 e demais planos Microsoft 365 que não o contemplam.
 - Esta integração é feita via tronco SIP ou função Direct Route/Direct Routing e não requer SBC externo, pois a própria central da uTech faz o papel do SBC na integração com a Microsoft.
 - Com a integração, é possível que usuários do Teams recebam chamadas externas, vindas da operadora, tanto em seu Teams desktop, web ou aplicativo móvel para smartphones.
 - A integração também permite a geração de chamadas externas a partir do Microsoft Teams, e o PABX da uTech faz a ponte entre a aplicação Microsoft e a operadora do cliente.
 - Modalidade indicada para empresas com requisitos específicos de roteamento e de arquitetura de telefonia pelo ambiente Microsoft Teams Phone, com projeto técnico dedicado.
- Em qualquer das modalidades, os usuários integrados ao Microsoft Teams convivem com ramais IP físicos, softphones WebRTC e interface CTI/Workplace da central, compartilhando o mesmo plano de numeração, a mesma agenda corporativa, a mesma gravação de chamadas e os mesmos relatórios da central.

SOFTPHONE WEBRTC

- A central PABX IP uTech oferece um softphone WebRTC intrinsecamente licenciado para uso livre, na quantidade de ramais liberada na central.
- Caso o cliente utilize licenças do OmniConnect+, este softphone possui também função de transferência e videochamadas, sem custo adicional.
- Este softphone possui uma extensão/add-on para Google Chrome que permite gerar chamadas clicando em algum telefone (*click-to-call*).
- Permite uso de teclado virtual, do próprio softphone, ou via teclado físico do computador.

WORKPLACE: INTERFACE CTI COM SOFTPHONE WEB + SOFTPHONE MOBILE (CTI EASYPHONY)

- Interface web tipo CTI (Computer-Telephony Integration) Web funciona como workspace/workplace para monitoração de ramais e distribuição de chamadas entre colaboradores por telefonistas em sistemas operacionais Windows, Linux e Mac. Esta interface permite controlar completamente o ramal, como por exemplo: geração e finalização de chamadas; busca de contatos da central através da digitação do nome, para geração de chamadas; identificação de chamadas recebidas com número de origem e nome do contato (se houver); habilitar chamada em espera; captura de chamadas de um ramal específico ou de grupo de ramais; controle de

- encaminhamento (siga-me) incondicional, quando ocupado ou sem atendimento; transferir ligações; fazer conferência de chamadas.
- Acesso à base de contatos da central, para consulta, cadastramento, edição e exclusão de contatos. Este acesso pode ser definido como global (permitindo acesso a todos os contatos) ou pessoal (permitindo acesso somente aos contatos daquele usuário que está logado).
 - Recepção e geração de chamadas e videochamadas através de Softphone (ramal) WebRTC integrado à interface web CTI.
 - Interface CTI compatível com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge.
 - Indicação de status de presença: ativo, inativo, ausente e ocupado.
 - Configuração de tempo por agente, para alternar para estado 'ausente' de forma automática.
 - O softphone Web (WebRTC) embarcado na interface CTI permite:
 - Conferência de chamadas.
 - Transferências cega (direta ou sem consulta) e assistida (com consulta).
 - Siga-me (encaminhamento de chamadas) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
 - Função de chamada em espera.
 - Função DND (não-perturbe) por ramal.
 - Captura de chamadas individual (por ramal) e em grupo (por grupo de atendimento).
 - Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.
 - Estacionamento de chamadas ou *call parking*.
 - Discar para ramal ou número externo digitando um telefone ou buscando pelo nome do contato na agenda da central.
 - Uso de teclado virtual, da própria interface do softphone, ou via teclado físico do computador.
 - Seleção e controle de dispositivo e volume de ring, speaker e microfone.
 - Habilitação de cancelamento de eco, supressão de ruído e controle de ganho das chamadas do ramal.
 - Indicação de chamadas perdidas.
 - Indicação de data e hora atual do sistema.
 - Histórico de chamadas recebidas e realizadas pelo ramal.
 - Exibição de pop-up (screenpop ou screen pop-up) para chamadas entrantes, saintes, perdidas e dados do contato.
 - Acesso à gravações, desde que haja permissão, via interface do usuário.
 - Permite login e logoff de agente de call center, desde que licenciado, na mesma interface web de atendimento.
 - Permite controle de pausas do agente de call center na interface web do CTI.
 - Chat interno que permite envio de mensagens instantâneas para todos usuários CTI da central, sejam ramais administrativos ou PAs de call center (caso o call center esteja licenciado).
 - Monitoração do estado dos ramais e dos agentes de call center, caso esteja licenciado.
 - API CTI para integrações com sistemas de terceiros. Permite monitoração total de chamadas da central, bem como efetuar comandos para geração de chamadas, transferências, entre outros.
 - Webhooks para notificações de chamadas em sistemas de terceiros, com indicação número de origem e destino, identificação da chamada (call ID), link (ou URL) da gravação e número do protocolo do atendimento.
 - A interface permite controle de presença de usuários e também chat entre eles, para troca de mensagens, ficando tudo registrado para consulta posterior.
 - A interface pode ser customizada através de um SDK próprio uTech..
 - Permite alteração da senha do agente por parte do supervisor via interface web de configuração da central e do agente por parte do próprio agente via interface web CTI.
 - Ferramenta de Quadro Branco (*whiteboard*), que permite edição e anotações em documentos e imagens, com envio para destinatários diretamente na janela de atendimento do chat, em tempo real.
 - O softphone *mobile* é compatível com sistemas Android e iOS (iPhone) e faz parte da licença CTI. Portanto, para utilização do softphone mobile, é mandatória a utilização de licença CTI.
 - O aplicativo CTI mobile é chamado EasyPhony e está disponível para download em <https://utech.com.br/site/download-aplicativos/>.
 - A funcionalidade de *push* de chamadas deve ser contratada à parte, com valor mensal exclusivo para esta finalidade.

ALTA DISPONIBILIDADE (HA)

- Capacidade de redundância de servidores, também chamada de alta disponibilidade ou High Availability (HA), para que haja possibilidade de uma central reserva assumir a operação em caso de falha da central principal. Esta funcionalidade é disponibilizada com o uso de duas centrais idênticas e com licença de alta disponibilidade.

FIREWALL RESPONSIVO

O PABX IP uTech possui uma licença opcional de firewall responsivo, que é integrado à central telefônica para monitorar o tráfego de rede de entrada e saída e permitir criação de regras para liberar ou bloquear tráfegos específicos de pacotes e evitar ataques de negação de serviço (DoS Denial of Service, DDoS, Ping of Death, Syn-Flood, whitelist e blacklist para IPv4 e IPv6, failtoban) e tentativas maliciosas de invasão..

- Possui uma interface onde é possível ver uma lista de todas as regras criadas.
- Permite a criação de regras de filtro de dados, do tipo “Permissão” (“Accept”), e também do tipo “Derrubar” (“Drop”) e também do tipo “Rejeitar” (“Reject”), com as seguintes características:
 - Seleção da interface de rede desejada para a liberação/bloqueio.
 - Seleção do protocolo desejado, sendo que deve possuir no mínimo os protocolos TCP, UDP e ICMP.
 - É possível determinar a origem do tráfego com a possibilidade de selecionar um host ou então classe de rede específica.
 - Permite determinar o destino do tráfego com a possibilidade de selecionar um host ou então classe de rede específica.
- É possível habilitar e desabilitar o firewall pela interface web.
- Seleção de políticas de firewall para Input (Accept/Drop), Output (Accept/Drop) e Forward (Accept/Drop).
- Funcionalidade de firewall responsivo para controle de chamadas utilizando o protocolo SIP, conseguindo detectar e bloquear chamadas e registros acima de determinado limite, penalizando/bloqueando a origem por um período de tempo ajustável:
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja tentativas de registros acima de um limite ajustável em campo específico na interface.
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja número de chamadas/ligações acima de um limite ajustável em campo específico na interface.
 - As regras de bloqueio da origem são apagadas dinamicamente após o transcurso de um tempo determinado, que é ajustado em um campo específico na interface.
- Permite controle de frequência de requisições (DDoS) no protocolo SIP, conseguindo detectar e bloquear pacotes que sejam recebidos com frequência maior do que a tolerância especificada em um campo da interface web, penalizando/bloqueando a origem por um período de tempo ajustável:
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja tentativas de requisições acima de um limite ajustável (DDoS) em campo específico na interface.
 - As regras de bloqueio da origem são apagadas dinamicamente após o transcurso de um tempo determinado, que é ajustado em um campo específico na interface.
 - É possível determinar classes de rede com permissão, ou seja, que não sejam analisadas pelas regras criadas supracitadas.
- Funcionalidade de firewall responsivo para controle da frequência de requisições (DDoS) no protocolo de acesso à interface web, conseguindo detectar e bloquear pacotes que sejam recebidos frequência maior que a tolerância especificada em campo da interface web, penalizando a origem por um período de tempo ajustável:
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja tentativas de requisições acima de um limite ajustável (DDoS) em campo específico na interface.
 - As regras de bloqueio da origem são apagadas dinamicamente após o transcurso de um tempo determinado, que é ajustado em um campo específico na interface.
 - É possível determinar classes de rede com permissão, ou seja, que não sejam analisadas pelas regras criadas supracitadas.
- Criação de regras de exceção a fim de liberar o tráfego de origens conhecidas, para que o firewall responsivo não atue sobre estas regras de exceção.
- Interface específica para monitoração em lista, em tempo real, das regras criadas dinamicamente pelo firewall responsivo:
 - Nesta interface é possível alterar manualmente regras temporárias para permanentes.
 - Pode-se excluir as regras manualmente antes da expiração do tempo ajustado.

SBC - SESSION BORDER CONTROLLER

- Pode ser instalado em um servidor local, virtualizado ou disponibilizado em nuvem/cloud.
- Permite sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
- Atende à norma SIP RFC 3261 com múltiplos troncos simultâneos.
- Suporte a SIP Connect 1.1 e SIP Register/Registrar.
- Permite terminação e mediação RTP/SRTP.
- Permite transporte com TLS.

- Criptografia de sinalização SIP via TLS.
- Permite reverse proxy em H323/TCP, H323/TLS, SIP/TCP, SIP/TLS, LDAP, LDAP, HTTP e HTTPS, com registros de logs todas requisições aceitas e rejeitadas, por protocolo..
- É possível configurar no reverse proxy tempos ajustáveis e regras de bloqueio de IP da origem, que são apagadas dinamicamente após o transcurso de um tempo determinado, desde que não tenha havido tentativas neste intervalo..
- Suporte a IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.
- Suporte a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas.
- Suporta a VLAN para conexão com localidades remotas.
- Permite manipulação de cabeçalho SIP.
- Suporte a SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.
- Operação simultânea de todos troncos registrados.
- Suporte a SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP.
- Permite configurações de roteamento estático.
- Permite separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
- Suporta operação em DMZ.
- Suporta media anchoring.
- Suporte a redundância.
- Permite múltiplos domínios.
- Suporte a transcodificação/transcoding de áudio e vídeo.
- Suporte a gerenciamento por SNMP v2 e v3.
- Suporte a monitoração de QoS (Quality of Service) e classificação de pacotes QoS baseada no padrão Diffserv para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento.
- Suporte DNS e NTP.
- Permite configuração de regras de firewall responsivo e possui detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
- Suporte a protocolos SSH2 e HTTPS.

VIDEOCONFERÊNCIAS

- Permite videoconferências com quantidade máxima de usuários configurável.
- Acesso à salas via usuário e senha.
- Função “esperar dono da conferência”.
- Função “terminar quando o dono sair”.
- Detecção e otimização da fala.
- Modo silencioso.
- Contagem de usuários.
- Anunciar ao entrar/sair usuários.
- A imagem do usuário que está falando (*active speaker*) fica em destaque/evidência.
- Função mudo ao entrar na videoconferência.
- Estado em “mudo” (*mute status*) para cada participante.
- Função de gravação* de videoconferências.
- Permite envio de convite para videoconferências.
- Geração de convite com validade.
- Compartilhamento de tela com participantes.
- Compartilhamento de arquivos entre participantes.

* Licenciamento à parte.

CONSULTA NÚMERO

Licença que permite a execução de uma função conhecida por “encarteiramento” que faz o direcionamento do cliente para atendimento por uma pessoa específica pré-cadastrada. Principais funcionalidades:

- Permite busca/consulta por um telefone, CNPJ, CPF, RG, CEP ou código do cliente.
- Consulta na base de contatos da central.
- Permite consulta em banco de dados externo, informando os seguintes parâmetros: servidor, porta, usuário, senha, tipo do banco, base de dados e query.
- Permite consulta via Web Service, informando usuário, senha e URL para consulta.
- Permite consulta via script, aberto, em PHP, onde o usuário pode programar a consulta conforme desejado.

Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br

- Em todos casos de integração via Consulta Número, a central espera como retorno o destino para encaminhamento da chamada/chat.
- A central permite determinação de direcionamento da chamada/chat em caso de falha, ou seja, caso o número/código digitado não tenha algum correspondente na consulta permite o encaminhamento para um destino padrão de atendimento (como uma URA ou fila, por exemplo).

SPEECH-TO-TEXT (STT) - TRANSCRIÇÃO DE CHAMADAS E ÁUDIOS

O reconhecimento de fala e transcrição de áudio em texto é uma funcionalidade licenciada da central da uTech. Com ela, é possível:

- Integração com Google Cloud Platform e Microsoft Azure.
- Transcrição utilizando VAD (Voice Activity Detection), que garante otimização dos recursos pois só considera períodos de fala ativa, suprimindo os silêncios da conversa. Isto garante também redução de custos operacionais.
- Transcrição automática de chamadas telefônicas ao final de cada ligação.
- Transcrição de chamadas telefônicas em dois canais, garantindo que a conversa seja separada em dois interlocutores (atendente e cliente). Assim é possível identificar quem disse o que, a cada momento da conversa.
- A conversa de uma chamada telefônica é transcrita em formato visual de chat, semelhante ao whatsapp, facilitando o entendimento do fluxo de conversa.
- Permite transcrição automática de áudios em conversas por chat, como whatsapp, por exemplo. Assim, não é necessário ouvir o áudio e pode-se simplesmente ler o conteúdo do mesmo diretamente na tela de atendimento.
- A transcrição é um pré-requisito para a funcionalidade de resumo de chamadas e análise de sentimento.
- A transcrição também é pré-requisito nos atendimentos por chat caso se queira incluir o conteúdo de áudios enviados e recebidos no resumo do atendimento e análise de sentimento.

TEXT-TO-SPEECH (TTS)

Esta licença da central permite transformar texto em áudio para reprodução durante chamadas telefônicas. É um recurso utilizado para interação entre URA e cliente.

- Integração com Google Cloud Platform e Amazon AWS para sintetização de fala.
- Diversas vozes para reprodução.
- Permite geração de URA em texto com reprodução em áudio.
- Permite integração com chatbot para URA inteligente e customizável conforme fluxo do cliente.

DETECÇÃO DE PALAVRAS-CHAVE (KEYWORD SPOTTING)

A central da uTech possui uma licença específica para detecção de palavras-chave (ou pontos-chave) em chamadas/ligações telefônicas, atendimentos de chat e também e-mail. Este recurso requer uso conjunto com licenças de call center.

Principais funcionalidades:

- Criação de regras contendo palavras-chave e expressões.
- Cada regra pode ter ilimitadas palavras e/ou expressões, que são cadastradas via interface web na central.
- Cada regra é independente da outra e permite cadastro de e-mails de gestão para envio de notificações de detecção de palavras-chave.
- Caso haja detecção de palavra-chave ou expressão cadastrada, o sistema envia um e-mail para cada endereço cadastrado na regra, informando os dados do atendimento que disparou a regra, como data, hora, origem, destino, link do atendimento e a(s) palavra(s)-chave/expressão(ões) identificada(s).
- Permite ativação de cada regra para chamadas telefônicas, chats e e-mails de forma isolada ou conjunta. Isto quer dizer que uma regra pode ser ativada para ligações mas não para chat, por exemplo, mas caso desejado pode ser ativada em todos os canais de forma simultânea.
- Relatório de keyword spotting que explicita, por período, a ativação de cada regra cadastrada. Ele determina total e percentual de ativações de cada regra por canal, indicando se foi ativado por voz, chat ou e-mail.
- O relatório emite detalhamento de cada atendimento que ativou uma regra, indicando data, hora, origem, destino, regra ativada, agente do atendimento e indica a palavra-chave que disparou a regra.

RESUMO DE ATENDIMENTO, ANÁLISE DE SENTIMENTO E ANÁLISE DE PERFIL DO CLIENTE

Um recurso altamente valioso para os atendimentos é a funcionalidade de fazer um resumo dos atendimentos. Este recurso requer uso obrigatório de licenças de call center e STT, mas não requer uma licença específica na central uTech. No caso de utilização com chat, requer uso de licenças omnichannel. Principais funcionalidades:

Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br

- Análise de contexto de conversas de ligações telefônicas e chats.
- Gera automaticamente um resumo de cada atendimento/ligação/chat, utilizando IA (inteligência artificial).
- Permite configuração de prompt global para criação de resumo e análise de sentimento.
- O prompt do resumo também pode ser personalizado por agente, permitindo diferentes perfis de resumo de acordo com a função do agente.
- Integração com OpenAI (ChatGPT), Google (Gemini) e Meta (Llama).
- Seleção da IA a ser utilizada por cada agente (ChatGPT, Gemini, Llama).
- Seleção do número máximo de tokens da resposta, influenciando diretamente no comprimento dos resumos disponibilizados na ferramenta.
- Ajuste da temperatura da resposta criada pela IA.
- Permite criação de prompt específico para análise de sentimento dos atendimentos.
- Ao final de cada ligação/atendimento de chat, o sistema faz automaticamente o resumo e gera a análise de sentimento de cada interlocutor (cliente e atendente).
- A partir da integração com ferramentas de IA, é possível o agente/atendente utilizar, durante o atendimento por chat, de um recurso chamado Assistente de Atendimento. Ele permite:
 - Gerar respostas automáticas baseadas no contexto atual da conversa;
 - Gerar respostas específicas, com base em prompts previamente ajustados, para que haja maior facilidade no diálogo com o cliente para resolver problemas, melhorar engajamento, ter respostas prontas, contornar objeções, sem que o atendente precise pensar e escrever os prompts.
- O prompt do assistente de atendimento pode ser global ou personalizado para cada agente, de forma a customizar/direcionar a geração de uma resposta de acordo com a função que o agente exerce no atendimento.
- Mesmo utilizando o recurso do Assistente de Atendimento, o atendente poderá revisar e editar toda resposta criada pela IA antes de enviar ao cliente.
- O Omniconnect+ permite integração com IA generativa e gera uma análise de perfil dos últimos 20 (vinte) atendimentos de cada cliente, sejam ligações, chats ou e-mails, a fim de identificar característica positivas, negativas, pontos de atenção e qual é a forma de melhor atender o cliente.

CHATBOT COM IA (INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL)

Permite o desenho de fluxo de atendimento e utilização de chatbot de áudio (por chamadas telefônicas) e texto (whatsapp, chat do site, etc). É necessária a utilização das licenças de STT, TTS e chatbot.

- Permite execução de fluxos de atendimento e resposta ao cliente.
- Permite atendimento automático de ligações, permitindo que o usuário fale o que deseja.
- O áudio é então convertido em texto e analisado no contexto da URA.
- A URA sintetiza a resposta, que é reproduzida ao cliente.
- Assim, segue-se o fluxo de atendimento desejado pelo cliente.
- Permite integração com pesquisa de satisfação automática ao final de cada atendimento.
- Permite transferência de atendimento para um agente de call center humano.
- No atendimento por chat, permite transcrição de áudios que o cliente envie, sendo utilizado o texto para definição do fluxo de atendimento.
- Permite integração com outros sistemas*, via API, webservices, bancos de dados, viabilizando troca de informações entre sistemas e disponibilizando para os usuários em tempo real.

** Sujeito a orçamento e aprovação prévia do cliente.*

CALL CENTER

A licença de call center permite um maior controle, monitoração e gerenciamento dos atendimentos dos colaboradores. Ela visa oferecer uma visão ao mesmo tempo abrangente e personalizada das filas e dos agentes.

- A licença de Posição de Atendimento (PA) de call center pressupõe o uso/licenciamento do CTI.
- Todas as funcionalidades descritas no item "Interface CTI" são contempladas nas funcionalidades do call center.
- Cadastro de supervisor de call center, sendo possível determinar quais agentes serão monitorados por cada supervisor, bem como as filas, campanhas, pausas e classificações.
- Cadastro de agentes por skill/fila de atendimento, prioridade em cada fila, turnos de atendimento e controle de login por turno (se o agente pode logar somente dentro do turno ou se ele pode logar a qualquer momento).
- Ajuste e definição, por agente, se ele pode atender somente chamadas de voz, ou também chat, ou também e-mails (requer licenciamento Omniconnect+).

Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br

- Permite definição de script de atendimento por fila, de modo a exibir na tela do agente o script quando este recebe uma chamada/chat/e-mail.
- Habilita atendimento dos atendentes mediante login na interface CTI como PA/agente de call center, controlando disponibilidade, atendimentos, pausas, tempos, permitindo classificações, monitoração de filas, respostas a clientes via chat, chamadas e e-mails.
- Cada fila permite ajustar um alarme de quantidade de chamadas em fila, quantidade de chamadas abandonadas (%) e SLA não atendido (%).
- É possível limitar a quantidade de clientes atendidos por agente, em cada fila.
- Ajuste de alarme de inatividade em chats.
- Ajuste do tempo máximo de inatividade por chat, ou seja, se ninguém interagir por um tempo configurável, o sistema pode encerrar/finalizar o chat automaticamente.
- Permite ajuste de tempo para notificação de que o chat será finalizado, e caso permaneça sem interação, encerra automaticamente o chat. Caso haja interação, o contador é reiniciado.
- Relatórios acrescentados com licenças de call center:
 - Relatório de Filas: indicação total e por fila, por período de quantidade/percentual de chamadas recebidas, atendidas, não-atendidas, dos tempos totais e médios de atendimento e de espera das chamadas. Indicação do nível de atendimento (SLA) por fila, TMA (tempo médio de atendimento) e TME (tempo médio de espera). Estatísticas de quantidade de chamadas no período selecionado, seja no dia, na semana, no mês ou no ano, permitindo identificar períodos de maior demanda. Estatísticas de quantidade de chamadas por faixa de horário, permitindo identificação de horários com mais chamadas, mais chamadas atendidas e mais chamadas não-atendidas. Este relatório também indica as causas de liberação das chamadas, ou seja, se aquela chamada foi finalizada pelo agente, pelo cliente ou se foi transferida para outro ramal. Indicação de total de chamadas por agente, incluindo separação de chamadas atendidas, não atendidas/abandonadas e canceladas.
 - Relatório de Agentes: indicação do ranking dos agentes, por setor e período, nas quantidades e percentual de atendimentos. Indicação do tempo produtivo (atendimento + pós-atendimento), improdutivo (disponível + indisponível), quantitativos de atendimento de chamadas/chats/e-mails, horário do último login e logoff, último estado e horário que foi para este estado, no período do relatório. Detalhamento por agente do tempo médio de atendimento de chamadas/chats/e-mails e indicação do período de disponibilidade dentro do turno.
 - Relatório de Pausas: filtro por data, filas e agentes, indicando quantidade total e por agente de cada pausa, tempo total, tempo médio e percentual de uso.
 - Relatório de Classificação/Tabulação: totalização de classificações/tabulações dos agentes, por filas, chats ou e-mails, indicando total e percentual de cada classificação no período selecionado. Indicação da qualificação de cada classificação, se positiva ou negativa, com quantidade e percentual. Detalhamento de cada atendimento e a respectiva classificação/tabulação atribuída pelo agente.

OMNICONNECT+ (OMNICHANNEL)

Além de um PABX IP, a solução da uTech também é uma Central de Comunicações Unificadas, uma plataforma integrada Omnichannel, para atendimento centralizado e suas principais características são:

- As licenças de Omniconnect+ pressupõem o uso/licenciamento de Posição de Atendimento (PA) de call center.
- uTech é ISV (Independant Software Vendor) licenciado pelo Facebook/Meta.
- Integração oficial com Whatsapp Business API (WABA).
- Integração com Whatsapp, Telegram, SMS, direct do Instagram, Facebook Messenger, direct do Twitter e chat do site (webchat ou chabox).
- Atendimentos simultâneos de voz, chat e e-mail via interface web única e integrada, com acesso seguro via HTTPS para todos os canais de comunicação da central.
- A interface web de atendimento de clientes, utilizada pelo agente, é a Interface CTI da central e a interface web de gestão, utilizada pelo supervisor para funções administrativas como monitoração em tempo real, configurações e relatórios operacionais, é a própria interface da central.
- A interface web do agente herda todas características descritas especificamente no item Interface CTI deste documento e possui ainda as funcionalidades descritas neste tópico omnichannel.
- Interface de supervisor para criação, edição e exclusão de agentes, definição de grupos de atendimentos (skills), prioridades dos agentes nas filas e horários (turnos) de trabalho.
- Geração automática de número de protocolo para cada atendimento.

- Mensagens automáticas para informação de clientes caso ele tenha entrado em contato fora de horário de expediente de atendimento definido pelo supervisor, tanto por voz, chat ou e-mail, com possibilidade de transbordo baseado em cada faixa de horário;
- Monitoramento/acompanhamento em tempo real de atendimentos de voz, chat e e-mail, pela interface de administração, para que o gestor possa acompanhar as quantidades e cada atendimento de forma individual, podendo intervir fazendo escutas de chamadas (em modo silencioso e também com injeção de áudio - sussurro), leitura e envio de mensagens de texto dos seus agentes e e-mails no momento de cada atendimento.
- O supervisor tem controle de todos atendimentos, podendo transferir e/ou finalizar qualquer chamada ou chat de seus agentes que estejam em andamento.
- O supervisor monitora o estado das filas, quantidades de atendimentos ativos e quantidade em espera em fila, tempos de espera, tempos de atendimentos, entre outros, em tempo real.
- Na monitoração do estado dos agentes do call center é possível ao supervisor controlar login, logoff e pausa de cada agente ou ainda controlar simultaneamente todos os agentes logados em determinada fila.
- Ajuste de tempos de nível de serviço (SLA de atendimento) e tempo de pós-atendimento.
- Supervisor tira relatórios de atendimentos com alguns indicadores: quantidade/quantitativo total de atendimentos, total de chamadas/chats/e-mails não-atendidos, nível de serviço (SLA), quantidade de atendimentos dentro do nível de serviço, Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA), quantidade de atendimentos por tempo de espera, Picos de Atendimentos (por hora, por dia, por mês), estatística de atendimentos por hora (horas com maior volume de atendimentos, horas com maior volume de não-atendimentos), causas de liberação (quem desligou/encerrou o atendimento - cliente, agente ou transferência).
- Relatórios exclusivos Omniconnect+:
 - Relatório de Chats: idem a o relatório de Filas, porém contém informações de atendimentos de chats.
 - Relatório de Emails: idem a o relatório de Filas, porém contém informações de atendimentos de e-mails.
 - Relatório Omnichannel: totalização e percentual de quantidades de atendimentos por chamadas de voz, chats e e-mails, atendidos e abandonados, tempo total, de espera e de atendimento por canal. Estratificação de chats por canais, como whatsapp, redes sociais e webchat (Chat do site). Ranking de performance de filas e de agentes. Indicação da jornada do cliente no contato com a empresa, indicando todas interações no período selecionado, por canal, atendimento, data e hora, duração, agente que atendeu, fila de atendimento, número do protocolo.
 - Relatório de IMR (Interactive Media Response): indicação de cada opção selecionada em um menu de texto durante um atendimento, com quantidade total e percentual, se foi atendido ou não-atendido. Indica quem foi o último agente a fazer o atendimento, incluindo a opção selecionada pelo cliente. Portanto, no caso deste relatório estar sendo utilizado para uma Pesquisa de Satisfação, por exemplo, estará indicando a nota que o cliente atribuiu ao agente que fez o atendimento. Exibe, por último, a opção/nota atribuída à cada atendimento, permitindo análise posterior para avaliação completa.
- Permite configuração de chatbots para atendimento automatizado com diversos fluxos (árvores de atendimento) incluindo menus, submenus, consultas internas e externas (necessita licença adicional).
- Permite diversas formas de distribuição de chamadas, chats e e-mails para atendentes humanos.
- Permite criação e configuração de mensagens de texto automáticas para respostas de atendimentos, viabilizando montagem de menus e fluxos de atendimento multiníveis (árvores de atendimento) distintos, incluindo encaminhamento para atendimento humano.
- Criação de mensagens de modelo de texto, também chamadas "templates", que podem ser enviadas rapidamente para agilizar a comunicação, padronizar o atendimento e evitar erros de português.
- Mensagens de modelo/templates podem conter informações personalizadas como nome do contato, número do telefone/Whatsapp, número do protocolo do atendimento ou qualquer outra que o usuário deseje enviar para tornar a comunicação mais personalizada.
- Permite edição dos campos variáveis do template antes do envio ao cliente, diretamente na interface do agente, agilizando e facilitando o atendimento.
- Envio de templates/HSM de Whatsapp em massa (necessita licença adicional).
- Todos atendimentos de voz, e-mails e texto/chat, mídias recebidas e enviadas ficam armazenadas na própria plataforma, em formato de relatórios históricos, e podem ser consultadas a qualquer momento.
- Atendimento receptivo, quando o cliente entra em contato e inicia a conversa com a empresa, e ativo, quando o agente inicia uma conversa com o cliente.
- Possibilidade de o agente fazer transferência de atendimentos.

- Durante o atendimento, o agente pode visualizar o histórico de mensagens de todas conversas anteriores daquele cliente. Após o atendimento, o agente somente poderá visualizar as mensagens que ele mesmo trocou nos atendimentos com o cliente.
- Agente pode fazer pausas definidas pelo supervisor e classificar seus atendimentos, de forma a gerar uma tabulação do expediente e emissão posterior de relatórios de pausas e classificações do período.
- O tempo de cada pausa é definido pelo supervisor.
- Quando o agente faz uma pausa e está em atendimento, o mesmo não é afetado.
- Exibição de script de atendimento para o agente ao receber chamada/chat/e-mail, com informações relativas ao cliente e ao atendimento, como número do protocolo, canal utilizado, número de telefone/e-mail, códigos ou qualquer campo salvo no contato na base da central.
- Permite que o agente tenha visualização do estado das filas nas quais ele está logado: informações de chamadas/chats/e-mails em fila, atendidos, abandonados, tempos de espera e conversação.
- É possível acrescentar ao script de atendimento informações que sejam digitadas pelo cliente, como por exemplo número de CPF ou CNPJ, mediante serviço de customização que deve ser contratado junto à uTech.
- Criação de filas de atendimento por setores/departamentos para atendimento setorizado de ligações, chats e e-mails, de forma que a distribuição seja feita somente para os grupos de pessoas/agentes aptos a realizar o atendimento desejado, conforme skill do agente.
- Cada fila permite mensagens customizadas de entrada/espera, boas-vindas ao atender, finalização, transferência, entre outras.
- Cada fila permite configuração de tempo limite (timeout) de alarme e de encerramento do atendimento por inatividade da chamada/chat e por inatividade do agente.
- Cada fila permite configuração da quantidade máxima de atendimentos simultâneos de cada agente nela logado.
- Transbordo de atendimento para outras filas caso não haja agentes disponíveis ou o tempo máximo de espera na fila seja alcançado.
- Mensagens automáticas dos atendimentos de chat: mensagem de Saudação (quando o cliente entra na fila), mensagem de Atendimento (quando o agente inicia o atendimento), mensagem de Transferência (caso o agente transfira o atendimento), mensagem de Abandono (quando o cliente encerra o atendimento através de uma palavra-chave que pode ser personalizada na plataforma), mensagem de Desligamento (quando o atendimento é finalizado pelo agente), mensagem de Serviço Indisponível (caso o cliente entre na fila fora do horário especificado para atendimento) e mensagem de Fila Cheia (caso o número máximo de atendimentos configurado para aquela fila seja alcançado).
- Quantidade de atendentes/agentes disponível conforme licenciamento/compra.
- Definição de turnos de atendimento por agente, permitindo que ele não possa fazer login fora do turno caso necessário.
- Definição de filas de atendimento por agente, ou seja, definição de quais filas/skills o agente vai estar apto a fazer o atendimento.
- Envio e recebimento de áudios via Whatsapp.
- Pré-visualização de áudios antes do envio. Permite escutar o áudio gravado antes de enviar, garantindo que caso haja algum problema, o agente possa cancelar o envio.
- Transcrição de áudios recebidos do cliente via Whatsapp (necessita licença adicional).
- Envio de arquivos em formato de mídia (áudio, documentos, PDFs, imagens, vídeos, stickers).
- Envio de links diversos, botões (quick reply) e listas (list reply).
- Envio de qualquer localização desejada para o cliente via Whatsapp.
- Permite classificação de atendimentos para tabulação posterior pelo supervisor.
- Permite envio do nome do atendente ao iniciar o atendimento e também em cada mensagem enviada.
- Exibe a duração de cada atendimento.
- Habilitação de tradução simultânea, no envio e no recebimento de mensagens de texto de Whatsapp, de português para inglês, espanhol e francês (necessita licença adicional).
- Atendimento simultâneo de diversos clientes na mesma janela de atendimento, separados em abas superiores.
- Diversos canais de atendimento na mesma janela do agente.
- Cadastro e busca de clientes com diversos campos, que permitem consulta para iniciar atendimentos (gerar chamada, enviar mensagens e e-mails) buscando pelo nome, telefone, e-mail.
- Busca/pesquisa por mensagens, nome de contatos, números de telefone, palavras trocadas durante o atendimento e número de protocolo de atendimento.
- Envio de link via Whatsapp com convite para videoconferência (necessita licença adicional).
- Verificação da "Jornada do Cliente", indicando cada canal pelo qual entrou em contato, data, hora, duração, se foi atendido, agente do atendimento, número/código de contato, nº de protocolo e chat completo.

- Integração de canal de atendimento de e-mail.
- Envio de e-mail em massa (necessita licença adicional).
- Permite integração com ferramentas de IA generativa como por exemplo ChatGPT (necessita licença adicional).
- Integração com bancos de dados externos, webservices ou scripts para busca de informações, direcionamento de atendimentos, consulta de situação financeira, emissão de 2ª via de boletos, ou qualquer outra necessidade de integração com softwares de terceiros, conforme especificado pelo cliente (necessita orçamento prévio).
- Interface para gerenciamento de contatos em formato de CRM/Kanban. Esta interface permite organizar contatos por colunas, sendo que cada contato pode ter uma descrição, temperatura, valor, data inicial e final personalizada. Para movimentar os contatos/cards/kanban basta o agente clicar e mover conforme desejado. Caso seja utilizado valor para um card, o sistema soma os valores de cada coluna na parte superior, indicando o total de forma destacada.

DISCADOR AUTOMÁTICO E CLASSIFICADOR DE CHAMADAS uANALYTICS

É uma licença que faz parte do call center. Esta licença implementa três modos de operação: geração automática de ligações/chamadas telefônicas, envio de mensagens e de e-mails em massa. Principais funcionalidades:

- Permite geração automática de ligações (criação de campanhas de chamadas) para uma determinada lista de clientes (mailing).
 - Discador automático progressivo, preview, preditivo e URA, para geração de chamadas.
 - Ajuste do horário inicial, horário final, data inicial e data final de validade da campanha.
 - Seleção do tipo do contato a ser chamado (celular, comercial, residencial ou preferencial).
 - Limite de chamadas por hora.
 - Limite máximo de chamadas simultâneas.
 - Limite de chamadas por agente logado.
 - Tempo limite para geração de chamada.
 - Limite de tentativas.
 - Tempo entre tentativas.
 - Tempo máximo de espera.
 - Força do discador preditivo.
 - Limite de chamadas abandonadas.
 - Tempo limite do preview da chamada.
 - Definição do Script que será apresentado ao agente/atendente do call center quando este receber a chamada gerada pelo discador. Assim é possível receber informações sobre o contato com o qual se está falando, aprimorando e direcionando o discurso a ser aplicado durante o atendimento.
 - Prioridades de discagem: permite criar regras para que as chamadas sejam geradas primeiro. Por exemplo: deseja-se que as ligações do mailing sejam feitas primeiro para os telefones com DDD 11.
 - Quando utilizado modo de discador automático para ligações, permite utilização de classificador automático integrado de chamadas, visando reduzir o número de chamadas improdutivas repassadas ao agente/atendente de call center.
 - Criação/edição de causas de desligamento de chamadas.
 - Inserção de áudio padrão para cada causa.
 - Categorias disponíveis: número indisponível, número inválido, número ocupado, URA, caixa postal, outro.
 - Registros de analytics: voz, mensagem, silêncio, tom e dados.
- Permite envio de mensagens em massa (criação de campanhas de mensagens) para uma determinada lista de clientes (mailing).
 - Seleção do envio da mensagem via Whatsapp ou SMS (utilizando conta e créditos do cliente em provedor específico).
 - Seleção de template aprovado (HSM) no caso de envio de mensagens via Whatsapp.
 - Permite envio de templates de texto, imagens, vídeos e arquivos conforme permissões da META.
- Permite envio de e-mails em massa (criação de campanhas de e-mails), também chamado de e-mail marketing, para uma determinada lista de clientes (mailing).
 - Utiliza servidor do próprio cliente.
 - Permite seleção da conta que enviará o e-mail.
 - Permite criação de inúmeras contas de e-mail.
 - Ajuste do título do e-mail.
 - Criação do corpo do e-mail.
 - Ferramenta de teste de envio de e-mail para conferência antes do disparo da campanha.

- Para todos tipos de campanhas, permite:
 - Bloqueio de contatos duplicados: evita que se faça contato mais de uma vez com um contato que esteja duplicado no mailing importado/selecionado. Assim, caso o contato apareça repetido, só vai ser considerado uma tentativa de contato (telefone/chat/e-mail).
 - Seleção da frequência da campanha: permite selecionar se a campanha será executada apenas uma vez, ou uma vez por hora, ou uma vez por dia, ou uma vez por semana, ou uma vez por mês, de forma automática.
 - Definição de prioridade da campanha em relação à outras campanhas que estejam em execução. Uma campanha mais prioritária vai ocupar mais a capacidade de processamento da central e por consequência performar melhor em relação às outras.
 - Habilitar o início automático ao final da configuração ou permitir que o início da campanha seja determinado de forma manual pelo usuário.
 - Seleção de um ou mais mailings de forma simultânea.
 - Seleção de uma ou mais tags/etiquetas de contatos de forma simultânea.
- Esta licença também implementa uma funcionalidade chamada de *Callback para Chamadas Abandonadas em fila*. Ou seja, ligações de clientes que não foram atendidos e desligaram a chamada enquanto aguardavam na fila para atendimento, podem ser retornadas automaticamente pelo sistema. Estas chamadas de callback (ou de retorno) são colocadas em uma agenda de retorno e disparadas quando houver agentes de call center disponíveis para atendimento.
- No callback de chamadas abandonadas existem diversos parâmetros de ajuste, como tempo limite para retorno, tempo mínimo de espera para retorno, tempo de agente disponível para retorno, número de tentativas de retorno, tempo entre tentativas de retorno e ainda permite definição de uma mensagem específica de retorno. Estas configurações de retorno são parametrizáveis por fila de atendimento.

RELATÓRIOS LICENCIADOS

- Gravações.
- URA e Pesquisa de satisfação.
- Operadoras.
- Analytics ou Classificações.
- Vídeos.
- Mensagens.
- E-mails.
- Filas.
- Chats.
- Agentes.
- Pausas.
- Agendamentos.
- Omnichannel.
- Integrações com CRM e helpdesk.
- Situador.
- Sigma.

OUTRAS LICENÇAS DISPONÍVEIS

- Gravação de telas de computadores.
- Integração com sistemas de portaria remota.
- Licença de controle de acesso.
- Salas de videoconferências.
- Gravação de videoconferências.