

Recursos de chamada

- Compatível com telefones SIP padrão.
- Interface de Telefonia com Idioma do Usuário: Inglês, Português-BR, Espanhol, Francês e Italiano.
- Softfone WebRTC.
- Windows, Mac, iOS e Android Soft Clients.
- Multi-dispositivo (5 simultaneamente)
- Multi Chefe / Multi Secretária + Lista de Chamadas.
- Suporte para Indicação de Ocupado (BLF).
- Assentos Gratuitos
- Ligar de volta.
- Controle de fluxo de chamadas.
- Encaminhamento de chamada (ocupado, sem resposta, incondicional).
- Monitoramento de chamadas.
- Captura de chamada.
- Estacionamento de chamada.
- Gravação de chamadas (gravar, pesquisar, ouvir).
- Auditoria de gravação de chamadas e download de arquivos.
- Monitoramento de chamadas.
- Espião de chamada.
- Transferência de chamadas (cegas, assistidas).
- Chamada em espera.
- Serviços de retorno de chamada.
- Identificador de chamadas.
- Consulta de Chamadas (Externa e Interna)
- ID do número conectado.
- Teleconferência de 3 partes.
- Ponte de conferência para 30 partes.
- DISA (Acesso direto ao sistema interno).
- DND (Não perturbe).
- Números de discagem direta interna (DIDs).
- Encontre-me / siga-me.
- Grupos de caça/toque.
- Linha direta/Linha quente.
- Chamada em espera/música em espera.
- Rotas de saída/entrada e rota por identificador de chamadas.
- Conjuntos de PIN.
- Restrição de discagem por aparelho.
- Restrição de chamadas recebidas com base no identificador de chamadas.
- Restrição de chamadas de saída com base no identificador de chamada.
- Lista negra (PSTN, LOCAL, LDN DE LONGA DISTÂNCIA).
- Lista negra (chamada a cobrar, 0300, 0500, 0900).
- Bloqueio DID.
- Grupos de captura.
- Assistência Pessoal (IVR).
- Gravação/Notas Pessoais.
- Substituição Remota.
- Captura remota de chamadas.
- Rediscagem
- Discagens rápidas.
- Chamada de vídeo.
- Chamadas de despertar.
- Vários dispositivos por usuário.
- Registro de chamadas pessoais.
- Configurações de extensão pessoal.
- IVR pessoal.
- UC (Chat, Vídeo e Compartilhamento).
- Transmissão de mensagens de alerta em conjuntos SIP.
- Sobrevivência SIP local.
- Integração ALE Rainbow

ATTIMO MULTISERVICES é uma plataforma de comunicação corporativa em nuvem que oferece recursos avançados de telefonia IP e mobilidade para diferentes necessidades e perfis de usuários de pequenas, médias e grandes empresas com número ilimitado de usuários. Com hospedagem em nuvem pública no Brasil, segue todos os padrões de segurança, disponibilidade e confidencialidade aliados ao fornecimento de acesso altamente confiável e simples aos serviços de comunicação através de qualquer ambiente. Desenvolvido em linha com as últimas tendências de mercado como WebRTC e Opus, o ATTIMO oferece serviços flexíveis que atendem aos requisitos dos novos espaços de trabalho.

Protocolos, Codecs and RFCs

- PJSIP, SIP, conexão SIP e registro SIP.
- IAX2.
- PRI/T1/E1/R2.
- Analog/FXS/FXO.
- RDIS.
- GSM.
- g729, g719, g722, g723.
- lpc10, slin.
- g711 A-law, g711 ulaw.
- siren14, siren7.
- g726, g726aal2.
- fala/16/32.
- adpcm, lei de teste.
- gsm, lilbx, vp8, vp9.
- h261, h264, h263p, h263
- Opus
- H.264 (QCIF, CIF, VGA e HD)
- IPV4 e IPV6.
- Endereço IP e DNS.
- NAT/PAT com reconhecimento de sessão SIP para mídia RTP/SRTP.
- NTP.
- SSH2 e HTTPS.
- DTMF
- SNMP,SNMP V2

Correio de voz

- Indicador Visual de Mensagem em Espera.
- Tom de discagem intermitente para mensagem em espera.
- Correio de voz para e-mail.
- Grupos de correio de voz.
- Transmissão de correio de voz.
- Interface de correio de voz na Web.
- Discagem direta para operadora.
- Transcrição

Disponibilidade e Hospedagem

- 99,5% Disponibilidade.
- 24 horas x 7 dias.
- Multi-DC Zona de São Paulo.
- Huawei Cloud ISO 27001.
- ODATA SP01 DC –TIER III.
- VIVO NABIAX TAMBORE DC – TIER III
- Conexão multiportadora.

Segurança

- Firewall integrado.
- Criptografia de chamadas ponta a ponta, incluindo transferência de chamadas e conferências.
- Criptografia de chamadas (SIP TLS, sRTP, DTLS) para troncos SIP, dispositivos SIP e softphone.
- AES 128 e 256.
- Mediação RTP/SRTP.
- Operação DMZ e NAT
- Códigos de autorização.
- HMA-SHA-1
- Bloqueio do telefone.
- Detecção e bloqueio de intrusão (Fail2ban).
- Limitação ou bloqueio de chamadas efetuadas.
- Indicador de força da senha.
- Chamadas de saída protegidas por PIN.
- Gerenciamento de permissões de usuários.
- Geração automática de senha segura.
- Relatório de senha fraca.
- HTTPS.
- OpenVPN.

Serviços de conferência multimedia

- Até 1.000 usuários por sala.
- Quartos ilimitados.
- Vários apresentadores.
- WebRTC.
- Discagem SIP.
- Áudio, Vídeo, Bate-papo.
- Gravação de conferência.
- Compartilhamento de tela.
- Compartilhar vídeo e áudio.
- Fundo personalizado.
- Cancelamento de ruído.
- Levantar a mão.
- Quadro branco.
- Agrupamento.
- Mosaico de vídeo.
- Presença contínua multipartidária.
- Estatísticas do apresentador.

Além dos serviços de comunicação corporativa em nuvem, a **ATTIMO MULTISERVICES** oferece serviços de Call Center projetados para fornecer atendimento excepcional ao cliente por meio de comunicação eficiente e eficaz. Equipado com tecnologia avançada, o Attimo Call Center garante que cada interação com o cliente seja tratada com o máximo cuidado e profissionalismo.

Gravação de Chamadas

- GUI de gerenciamento da Web.
- Interface de Idiomas do Administrador: Inglês, Português-BR, Espanhol, Francês e Italiano.
- Gravação centralizada para topologias simples ou multi-site.
- Multidomínio e visualizações personalizadas.
- Interface de busca com identificador de chamada, ramal chamado, data, hora e período da chamada.
- Gravação de grupos de extensões.
- Perfil de acesso de administrador multinível.
- Até 1 ano de armazenamento na nuvem.
- Exportação de arquivos gravados para ambiente On-Premises.
- Arquivos gravados em formato .mp3 e .wav.
- Transcrição
- Adicionar Flag, Nota e Número de Referência

Recursos do Agente

- Interface gráfica do usuário.
- Login/Logout do agente.
- Assentos Gratuitos.
- Pausa, Retirar.
- ID de fila, identificador de chamadas, informações de espera.
- Transferência para IVR/Fila/Agente/Supervisor.
- Multi-guia.
- Transferência com um clique / Clique para discar.
- Posição do chamador na fila.

Um PBX em nuvem avançado deve ser composto por **Serviços Avançados de Administração Centralizada** que ofereçam uma solução abrangente para gerenciar as necessidades de telefonia do seu negócio com facilidade e eficiência. Projetado para agilizar a comunicação e aumentar a produtividade, o **ATTIMO MULTISERVICES** fornece uma plataforma robusta para lidar com todos os aspectos do seu sistema Cloud PBX.

Administração

- GUI de gerenciamento da Web.
- Perfil de acesso multinível.
- Administrador de acesso simultâneo.
- Desconexão por tempo limite.
- Registros de administração.
- Administração centralizada para um único ou topologias multi-site.
- Multidomínio e visualizações personalizadas.
- Configuração do usuário.
- Configuração do tronco.
- Configuração do perfil do usuário.
- Relatório de auditoria (usuários e dispositivos).

- Reiniciar telefone SIP.
- Provisionamento em massa centralizado de telefones SIP.
- Provisionamento automático.
- Importar e exportar banco de dados de usuários.
- Define supervisão SIP em tempo real (Ocupado, Livre, Ativo e Inativo).
- Alarmes com diferentes níveis.
- Relatórios de trânsito.
- Relatórios de faturamento.
- Relatórios de qualidade VoIP e QoS (MoS).
- Relatórios agendados.
- Relatórios de armazenamento durante o período do contrato.

Call Center

- Login/logout do agente.
- Assentos Gratuitos.
- Barcaça.
- Monitoramento de chamadas.
- Filas de chamadas.
- Gravação de chamadas.
- Pesquisa de nome do chamador.
- CDR (registro de detalhes da chamada).
- Conferência (on-the-fly).
- Códigos de conta do cliente.
- Mesa quente.
- Grupos de caça.
- IVR multinível
- Atendentes automáticos.
- Pesquisa de satisfação
- TTS e ASR
- Ouça agente.
- Grupos de coleta.
- Roteamento Avançado
- Roteamento de base de habilidades
- Roteamento para Agente
- Roteamento baseado em tempo.
- Prioridades da fila.
- Lista VIP da fila.
- Estratégias de grupo de toque.
- Comunicando.
- Sussurre para o agente.
- Chamadas discadoras/de saída
- Prioridade de fila de chamadas perdidas
- ID do protocolo.

Recursos de supervisão

- GUI da Web
- Estatísticas em tempo real
- Alarmes e relatórios
- Status da fila.
- Situação dos agentes
- Relatórios históricos
- Fluxo IVR

Relatórios

- Chamadas Recebidas
 - Por Hora.
 - Por Dia.
 - Por Semana.
 - Por Mês.
 - Por Fila.
 - Por Grupo.
 - Por Agente.
- Chamadas Realizadas
 - Por Hora.
 - Por Dia.
 - Por Semana.
 - Por Mês.
 - Por Fila.
 - Por Grupo.
 - Por Agente.
- Chamadas Atendidas
 - Por Fila.
 - Por Grupo.
 - Por Agente.
 - Transferidas.
- Chamadas Não Atendidas
 - Por Fila.
 - Por Grupo.
 - Por Agente.
- Duração da Chamada
 - Tempo total de chamada.
 - Taxa total de tempo de chamada.
 - Tempo médio de chamada.
 - Tempo de espera.
 - Tempo médio de espera.
 - Tempo máximo de espera.
- Tempo de Fila
 - Tempo de espera previsto.
 - Por Fila.
- Tempo de Toque
 - Taxa de tempo de toque.
 - Tempo máximo de toque.
- Agentes
 - Disponibilidade.
 - Pausas.
 - Retiradas.
 - Chamadas Atendidas.
 - Chamadas Não Atendidas.
 - Chamadas Desconectadas.
 - Desconexão pelo Chamador.
 - Transferidas.
- Nível de Serviço.
- Causa da desconexão.
- Taxa de abandono.
- Abandono pelo chamador.
- Relatórios personalizados.

Attimo é uma marca registrada da Attimo Telecom.

www.attimotelecom.com.br