

**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.

## 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 11 (ou superior) e Android 7 (ou superior) Soft Clients.
- Compatível com os navegadores que suportam WebRTC, tais como: Mozilla Firefox ou Google Chrome.
- Multi-dispositivo
- Multi Chefe / Multi Secretária + Lista de Chamadas – mínimo de 15 números internos e externos.
- A função secretária pode ser ativada/desativada ou consultada para um ramal ou faixa de ramais
- Suporte para Indicação de Ocupado (BLF).
- Agenda Telefônica.
- Acesso ao perfil do contato.
- Assentos Gratuitos
- Ligar de volta.
- Controle de fluxo de chamadas.
- Encaminhamento de chamada (ocupado, sem resposta, incondicional).
- Sinalização sonora de segunda chamada.
- Monitoramento de chamadas.
- Captura de chamada.
- Estacionamento de chamada.
- Gravação de chamadas (gravar, pesquisar, ouvir).
- Auditoria de gravação de chamadas e download de arquivos.
- Histórico de conversas.
- Monitoramento de chamadas.
- Espião de chamada.
- Transferência de chamadas (cegas, assistidas).
- Lista de transferência por ramal
- Chamada em espera.
- Grupo de captura

## Recursos de chamada

- Serviços de retorno de chamada.
- Desvio de chamadas (Internas/Externas)
- Desvio incondicional de chamadas.
- Desvio de chamada em caso de ocupação.
- Desvio de chamada por não atendimento.
- Desvio de chamada quando indisponível.
- Identificador de chamadas.
- Toque de chamada via VoIP (Alto-Falante/PC e Headset)
- 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.
- Hunt Group – possibilita no mínimo 150 grupos com opção de gravação de mensagem de atendimento customizável.
- Linha direta/Linha quente.
- Chamada em espera/música em espera.
- Rotas de saída/entrada e rota por identificador de chamadas.
- 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 chamada a cobrar, 0300, 0500, 0900).
- Bloqueio DID.
- Assistência Pessoal (IVR).

## Recursos de chamada

- URA com roteamento de chamadas inteligentes
  - Criação de mensagens personalizadas
  - Possui menus e submenus ilimitados.
  - Ao acessar a submenu é possível retornar para o menu principal.
  - Roteamento de chamada para números fixos, móveis, virtuais, call center, entre outros.
  - Integração com base de dados – Database e MySQL
  - Relatórios acessíveis via Web (Google Chrome/Mozilla Firefox)
- Gravação/Notas Pessoais.
- Substituição Remota.
- Até 35 dispositivos vinculados no mesmo ramal
- Captura remota de chamadas.
- Rediscagem automática
- Cadeado eletrônico
- Discagens rápidas.
- Chamada de vídeo.
- Chamadas de despertar.
- Vários dispositivos por usuário.
- Registro de chamadas pessoais.
- Configurações de extensão pessoal.
- Serviço noturno
- IVR pessoal.
- UC (Chat, Vídeo e Compartilhamento).
- Transmissão de mensagens de alerta em conjuntos SIP.
- Sobrevivência SIP local.
- Calendário
  - Siga-me interno/externo
  - Envio para correio de voz
  - Overflow de grupo de ramais – 60 segundos
- Integração ALE Rainbow e Microsoft Teams

## Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

- Posições de atendimento simultâneas.
- Monitoramento de chamadas em tempo real.
- Geração de relatórios gerenciais.
- Relatórios customizáveis com base nos dados do banco de chamadas.
- Login de atendentes via computador ou telefone, com suporte a Windows, macOS, Android e iOS.
- Suporte a Free-Seating para agentes por login e senha.
- Estatísticas de desempenho do atendente e chamadas em espera.
- Visualização em tempo real de chamadas, grupos e status dos agentes com atualização automática.
- Representação visual alfabética por cores do estado/atividade do agente.
- Envio de informações a displays de parede.
- Suporte a múltiplos grupos com roteamento ao agente mais ocioso.
- Definição de prioridades com base em diferentes números de acesso.
- Gerenciamento de Fila VIP.
- Overflow por tempo de espera ou fila cheia.
- Ferramentas de supervisão: intercalação, status dos agentes (ausente/presente, diurno/noturno etc.).
- Funcionalidades para operador: pausas, transferência, conferência, fone de ouvido e "aftercall work".
- Pausas produtivas/improdutivas, com no mínimo três motivos cadastráveis para improdutiva.
- Parâmetros em tempo real:
- Chamadas em espera/retidas.
- Maior tempo de espera.
- Situação de ocupado/livre por tipo de status.
- Estado de chamadas (entrada, saída, internas).
- Estado de pós-trabalho (busywrap).
- Agentes logados/deslogados com horários.
- Quantidade de chamadas por tipo.

## Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

- Agrupamento de operadores por serviço e/ou skill.
- Sinalização pelos atendentes: Emergência.
- Consulta.
- Anúncios digitais sincronizados.
- Interface gráfica de programação.
- Bloqueio/desbloqueio de chamadas por:
  - Quantidade de chamadas na fila.
  - Quantidade de operadores em serviço.
- Interface SIP com integração à URA.
- Suporte de Grupos de Atendimento.
- ScreenPop de Transferência.
- Entroncamento SIP entre Contact Center, URA e DAC.
- Garantia de interoperabilidade entre Call Center, URA, PABX e DAC.
- Agenda de eventos.
- Relatórios para grupos, times e subgrupos:
  - Quantidades, tempos, estados, produtividade e uso de recursos medidos em Erlang.
- Relatórios para operadores:
  - Chamadas, pausas, causas, disponibilidade, tempos médios, eventos e dados de origem (ANI).
  - Identificação de informações da chamada via número, URA ou base de dados.
  - Funcionalidades da URA e roteamento:
    - Reconhecimento de número, direcionamento, desvio automático, estimativas de espera, mensagens inteligentes, escuta silenciosa, retorno ao autoatendimento, gravação total, saudação por período.
- Relatórios padrões:
  - Resumo, roteador, agente, chamadas abandonadas, indisponibilidade, serviços de saída, identificação de chamadas, eventos.
  - Relatórios exportáveis em HTML, TXT e CSV.

## Protocolos, Codecs and RFCs

- PJSIP, SIP, conexão SIP e registro SIP.
- PRI/T1/E1/R2.
- Analog/FXS/FXO.
- RDIS.
- GSM.
- G729, G729A/B , G719, G722, G723.
- LPC10, SLIN.
- G711 A-law, G711 u-law w G726.
- Siren14, Siren7.
- Sala/16/32.
- ADPCM, Lei de Teste.
- GSM, iLinx, 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.
- Integração via LDAP compatível com SAML 2.0 ou Azure AD
- NTP, SSH2, HTTPS e DTMF
- SNMP,SNMP V2.
- RFC2782
- RFC2915
- RFC2976
- RFC3261
- RFC3263
- RFC3264
- RFC3265
- RFC3311
- RFC3313
- RFC3323
- RFC3325
- RFC3326
- RFC3327
- RFC3329
- RFC3388
- RFC3486
- RFC3515
- RFC3581
- RFC3605
- RFC3608
- RFC3841
- RFC3891
- RFC3892
- RFC3903
- RFC3911
- RFC3966
- RFC4028
- RFC4320
- RFC4474
- RFC4484
- RFC4488

## Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)

- Listagem mensal de chamadas recebidas e realizadas por atendente.
- Detalhamento dos relatórios disponíveis pela aplicação na implantação.
- Critérios de DAC customizáveis: mais tempo sem atendimento, ordem de fila ou distribuição cíclica.

## Correio de voz

- Indicador Visual de Mensagem em Espera.
- Tom de discagem intermitente para mensagem em espera.
- Integração de correio de voz com e-mail com suporte a extensão mp3
- Grupos de correio de voz.
- Transmissão de correio de voz.
- Interface de correio de voz na Web.
- Discagem direta para operadora.

## Serviços de conferência multimedia

- Até 1.000 usuários por sala.
- Salas ilimitadas.
- 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.
- Convidar usuários para conferências a partir de uma lista de seleção.
- Agrupamento.
- Mosaico de vídeo.
- Presença contínua multipartidária.
- Estatísticas do apresentador.
- Agendamento de reunião
- Enquetes.
- Integração com YouTube.
- Controle de participante.
- Vídeo ponto a ponto e multiponto

## Segurança

- Firewall integrado.
- LGPD
- Acesso seguro via credencias (Login e Senha).
- Criptografia de chamadas ponta a ponta, incluindo transferência de chamadas e conferências.
- RTCP NACK.
- Criptografia de chamadas (SIP TLS, sRTP, DTLS) para troncos SIP, dispositivos SIP e softphone.
- TLS 1.2 e TLS 1.3
- AES 128 e 256.
- Mediação RTP/sRTP.
- Operação DMZ e NAT
- Códigos de autorização (PIN Code) de 4 até 16 dígitos.
- 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.
  - Perfil de acesso à ligações por horário.
- Geração automática de senha segura.
- Relatório de senha fraca.
- HTTPS.
- 2FA (Autenticação de dois fatores) - Google Authenticator
- Open VPN.

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 multisite.
- Multidomínio e visualizações personalizadas.
- Configuração de usuários e troncos.
- Relatório de auditoria (usuários e dispositivos).
- Visualização da plataforma de telefonia, troncos e ramais.
- Visualização da lista telefônica.

## Reiniciar telefone SIP.

- Provisionamento em massa centralizado de telefones SIP.
- Provisionamento automático.
- Importar e exportar banco de dados de usuários.
- 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.

## Disponibilidade e Hospedagem

- Redundância
- Alta Disponibilidade (HA)
- 24 horas x 7 dias.
- Multi-DC Zona de São Paulo.
- Huawei Cloud ISO 27001.
- ODATA SP01 DC –TIER III.
- VIVO NABIAIX TAMBORE DC - TIER III
- Conexão multiportadora.

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.

## Call Center

- Atendimento de voz por interface Web (WebRTC)
- Agentes e Supervisores poderão utilizar ramais IP tanto no softphone e/ou nos telefones físicos.
- 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.
- Integração com banco de dados
- Sussurre para o agente.
- Chamadas discadoras/de saída
- Prioridade de fila de chamada perdida
- ID de protocolo
- Anúncios periódicos e anúncios de posição
- Tempo da chamada na fila
- Atende, promove e transfere chamadas

## Recursos de supervisão

- GUI da Web
- Estatísticas em tempo real
- Relatórios
- Status da fila.
- Situação dos agentes
- Fluxo IVR
- Perfis de acesso distintos

## Recursos do Agente

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

## Gravação de Chamadas

- GUI de gerenciamento da Web.
- Senha para controle de acesso às gravações.
- 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.
- Armazenamento para 50 horas de gravações diárias e mantém as gravações em até 1 ano.
- Inserir descrição da gravação.
- Exportação de arquivos gravados para ambiente On-Premises.
- Preview da gravação
- Arquivos gravados em formato .mp3 e .wav.

## Telefonista

- Operação via desktop/notebook com pelo menos 10 telefonistas.
- Atendimento automático vocalizado com menu interativo para encaminhamento de chamadas sem intervenção da telefonista. Deve suportar no mínimo 150 canais simultâneos e permitir configurar pelo menos 5 opções de atendimento para cada localidade via interface web.
- Atendimento automático vocalizado.
- Sinalização visual das chamadas, possibilitando o atendimento seletivo de chamadas internas, externas e rechamadas.
- Identificação dos números chamadores na fila de espera.
- Visualização da identidade do usuário chamador;
- Intercalação em ramal;
- Rediscagem externa;
- Retenção de chamadas;
- Função de agenda;
- Discagem abreviada;
- Rechamada automática;

## 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.