

BCW

Business Communication Workspace

Workspace completo de comunicação corporativa em nuvem. Voz, vídeo, chat, WhatsApp, contact center e integração com CRM — tudo em uma única interface multi-tenant, com arquitetura escalável e geo-redundante.

Workspace

COMUNICAÇÃO E CONTACT CENTER UNIFICADOS

Multi-tenant

MÚLTIPLAS EMPRESAS NA MESMA PLATAFORMA

Omnichannel

VOZ, VÍDEO, CHAT, WHATSAPP

Geo-redundante

ALTA DISPONIBILIDADE DISTRIBUÍDA

CENÁRIOS DE USO

Para Quem É

Contact Center

Operação de atendimento com filas multi-servidor em cluster, distribuição automática de chamadas (DAC), URA Low Code/No Code integrada, gravação, monitoramento em tempo real e relatórios de performance por agente e fila.

SAC de Grandes Empresas

Centralize o atendimento ao cliente em uma plataforma omnichannel com voz, vídeo, chat e WhatsApp. Integração com CRM para histórico unificado do cliente e analytics em tempo real para tomada de decisão.

Operadora de Comunicação

Ofereça comunicação corporativa e contact center como serviço para seus clientes. Arquitetura multi-tenant permite operar dezenas de empresas na mesma plataforma com isolamento completo e white-label.

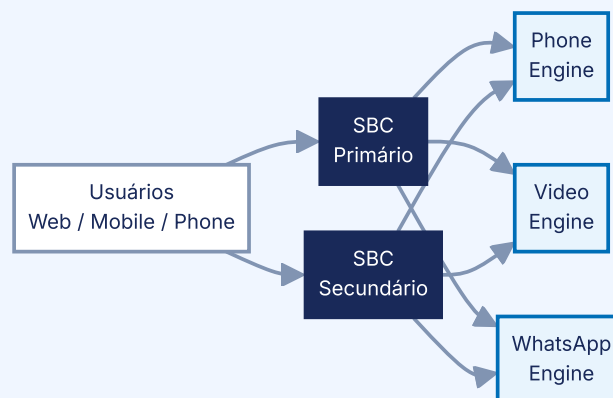
Equipes de Vendas e Suporte

Colaboração interna com chat, videoconferência e VoIP. App mobile para trabalho remoto com acesso a todas as ferramentas. Integração com CRM para pipelines de vendas e tickets de suporte.

ARQUITETURA

Interface Centralizada

O Control Plane (DB + Application Server) é a camada de gestão centralizada que controla toda a plataforma — SBCs de borda, engines de voz, vídeo e WhatsApp. Engines escalam horizontalmente de forma independente:



Control Plane gerencia toda a plataforma — engines escalam horizontalmente conforme a demanda

Canais de Comunicação

VoIP Chamadas de alta qualidade com codecs OPUS e AMR. Filas, DAC, gravação, URA e transferência. WebRTC nativo.	Videoconferência Reuniões com compartilhamento de tela e gravação. Salas permanentes e ad-hoc com acesso via navegador.	Chat Corporativo Mensagens instantâneas para comunicação interna e externa. Histórico persistente e busca integrada.
WhatsApp Atendimento via WhatsApp Business integrado às filas do contact center com distribuição automática.	CRM Integration Conecte ferramentas de CRM para histórico unificado do cliente, pop-up de tela e click-to-call.	Mobile App Android e iOS com VoIP, chat e videoconferência. Trabalho remoto com a mesma experiência do desktop.

Capacidades

CONTACT CENTER • Filas multi-servidor em cluster • DAC (Distribuição Automática) • URA Low Code / No Code • Gravação de chamadas • Monitoramento em tempo real • Relatórios por agente e fila	COMUNICAÇÃO UNIFICADA • VoIP com WebRTC • Videoconferência com gravação • Chat interno e externo • Presença e status • Transferência e conferência • App Mobile (Android/iOS)	OMNICHANNEL • WhatsApp Business • Voz + Vídeo + Chat • Fila unificada multi-canal • Histórico consolidado • Integração CRM
ANALYTICS E RELATÓRIOS • Dashboards em tempo real • Relatórios de performance • Métricas por agente e fila • SLA e nível de serviço • Exportação de dados	PLATAFORMA • Multi-tenant (multi-empresa) • Geo-redundante • Escalabilidade horizontal • CODECs OPUS e AMR • APIs RESTful	ACESSO • Navegador web (WebRTC) • App Android • App iOS • Desk phones SIP • Softphones

Por Que SipPulse BCW

Comunicação e Contact Center em Um Único Workspace

Comunicação corporativa e contact center integrados nativamente. Seus agentes de atendimento e colaboradores usam a mesma plataforma — sem integrações entre sistemas diferentes. Voz, vídeo, chat e WhatsApp em uma única interface.

Multi-tenant Nativo

Operadoras podem oferecer comunicação corporativa para dezenas de clientes na mesma infraestrutura com isolamento completo, personalização por empresa e white-label.

Escalabilidade por Engine

Phone Engine, Video Engine e WhatsApp Engine escalam de forma independente. Adicione capacidade exatamente onde a demanda cresce, sem superdimensionar a plataforma inteira.

URA Low Code / No Code

Crie e edite fluxos de atendimento sem programação. Interface visual para construir URAs complexas com integrações, condições e roteamento dinâmico.

Suite Integrada SipPulse

Integração nativa com SBC, SoftSwitch, CPA e BSS. De ponta a ponta — da borda SIP ao faturamento — com um único fornecedor.

T É C N I C O

Especificações Técnicas

ESPECIFICAÇÃO	DETALHE	ESPECIFICAÇÃO	DETALHE
Plataforma	BCW — Business Communication Workspace	Engines	Phone, Video, WhatsApp
Modelo	Cloud Workspace	Control Plane	DB + Application Server
Canais	Voz, Vídeo, Chat, WhatsApp	Borda	Par de SBCs redundantes
Codecs	OPUS, AMR	URA	Low Code / No Code integrada
Acesso	Web (WebRTC), Android, iOS, SIP	Filas	Multi-servidor em cluster
Arquitetura	Multi-tenant, geo-redundante	APIs	RESTful

Licenciamento e SKUs

USUÁRIOS E AGENTES

SKU	NOME	MODELO
BCW-101	Ramal / Extensão	Por usuário
BCW-102	Agente Contact Center	Por agente de contact center
BCW-103	WhatsApp	Por usuário WhatsApp Business
BCW-104	Videoconferência	Por usuário com videoconferência

INFRAESTRUTURA — ENGINES

SKU	NOME	DESCRIÇÃO
BCW-201	Phone Engine	Engine de voz adicional para escalar capacidade
BCW-202	Video Engine	Engine de videoconferência adicional
BCW-203	WhatsApp Engine	Engine de WhatsApp adicional

INFRAESTRUTURA — BORDA E REDUNDÂNCIA

SKU	NOME	DESCRIÇÃO
BCW-301	SBC Adicional	Instância SBC adicional para borda
BCW-302	Redundância	Alta disponibilidade com failover automático

ECOSSISTEMA

Produtos Relacionados

SipPulse SBC
Controle de borda e interconexão

SipPulse SoftSwitch
Plataforma Class 4/5

SipPulse URA (NIVA)
Assistente virtual com IA

SipPulse CPA
Classificador 99,9%

SipPulse BSS
Faturamento (BCORE)

Mais de 100 operadoras confiam na SipPulse para suas operações de telefonia.

Solicite uma demonstração

info@sippulse.com | www.sippulse.com