Un login. Un historial.

El SipPulse BCW reúne telefonía, contact center, WhatsApp, video, chat e IVR en una sola aplicación, con un registro por persona y un solo historial. Úselo en su operación u ofrézcalo a sus clientes, cada empresa aislada y con su propia marca.

Una aplicación
teléfono, atención, WhatsApp, video y chat

En el navegador
WebRTC, app Android e iOS

IVR sin código
FLOW, el editor visual

Multi-tenant
aislamiento y marca propia

EL DESAFÍO

Un sistema para cada cosa

Cinco sistemas, cinco accesos

PBX, call center, grabación, video y chat separados: cada agente nuevo se vuelve un proyecto en varios sistemas.

El cliente en pedazos

La llamada en un sistema, la conversación en otro, la grabación en un tercero. Integrar sincroniza datos, pero no crea un historial.

Cada canal, un proveedor

WhatsApp o el video suelen llegar como un contrato más y una integración más que mantener.

LA SOLUCIÓN

Cómo lo resuelve el SipPulse BCW

Una persona, un registro

El usuario nace con su extensión y es la misma persona en la cola de atención, en las reuniones y en WhatsApp. El panel del equipo muestra a todos en tiempo real: un clic llama, abre un chat o inicia una videollamada.

Contact center completo

Colas con distribución automática (agente más ocioso, todos o aleatoria), equipos, pausas con motivo, tipificación y encuesta CSAT. El agente atiende en el navegador, con la cola y el protocolo en pantalla.

IVR y flujos sin programar

El FLOW diseña el IVR en bloques: horario de atención, saludo, menú y colas. Quien opera cambia el flujo, sin depender de desarrollo.

Supervisión e historial

Supervisión en vivo (agentes, pausas, clientes en espera, TME y TMA), informes por cola y agente, grabaciones en un solo lugar y transcripción por IA separada por quién habló.

DIFERENCIALES

Por qué el SipPulse BCW

1. **Crecer es activar un recurso**
   Telefonía, atención, WhatsApp, video, IVR y la app móvil son recursos del workspace, no contratos con otros proveedores.
2. **Listo para revender**
   Multi-tenant nativo: decenas de empresas en la misma infraestructura, con aislamiento completo, personalización y marca blanca.
3. **Escala donde crece la demanda**
   Phone, Video y WhatsApp Engine escalan de forma independiente, sin sobredimensionar toda la plataforma.
4. **Del borde SIP a la facturación**
   Integración nativa con el SBC, el SoftSwitch, el CPA y el BSS de SipPulse, con un único proveedor.

PARA QUIÉN

Un workspace, tres usos

UCaaS

Comunicación de la empresa

Extensiones, chat, video y el panel del equipo para todos, en el navegador y en el celular.

CCaaS

Contact center

Colas, agentes, supervisión, grabación, tipificación y WhatsApp en la operación de atención.

Reventa

Operadores y proveedores

Ofrezca UCaaS y CCaaS a sus clientes, cada uno aislado y con su propia marca.

RECURSOS

Qué incluye el BCW

Telefonía (HPBX)

- Extensiones, troncales y números
- Planes de marcación
- Transferencia y conferencia
- Grabación de llamadas
- Softphone en el navegador (WebRTC)
- Teléfonos SIP de escritorio

Contact center (SAC)

- Colas multi-servidor en clúster
- Distribución automática (ACD)
- Equipos y pausas con motivo
- Tipificación de atenciones
- Encuesta CSAT
- Supervisión en tiempo real

Canales

- WhatsApp en las colas de atención
- Videoconferencia con pantalla y grabación
- Chat corporativo con historial
- App Android e iOS

Automatización (FLOW)

- IVR low code / no code
- Horarios de atención
- Menús, mensajes y colas en el flujo
- Grabación en el flujo

Gestión e historial

- Home: timeline, notas, agenda, contactos
- Panel del equipo: presencia
- Grabaciones en un solo lugar
- Transcripción por IA
- Informes por cola y agente (CSV)

Plataforma

- Multi-tenant y marca blanca
- Workspaces aislados
- Engines que escalan por separado
- APIs RESTful
- Integración con CRM

TÉCNICO

Especificaciones

Plataforma	BCW · Business Communication Workspace
Recursos del workspace	Telefonía (HPBX), atención (SAC), WhatsApp, video, IVR (FLOW), app móvil
Acceso	Navegador (WebRTC), Android, iOS y teléfonos SIP
Códecs	OPUS y AMR
Distribución de llamadas	Agente más ocioso, todos o aleatoria
Arquitectura	Multi-tenant y georredundante; Control Plane con engines de voz, video y WhatsApp
Inteligencia artificial	Transcripción de grabaciones, separada por quién habló
Integraciones	SBC, SoftSwitch, CPA y BSS de SipPulse; CRM; APIs RESTful
Licenciamiento	Cloud UCaaS y Cloud CCaaS, como servicio en la nube

Más de 200 operadores confían en SipPulse.

Vea la presentación y la demostración técnica en la página del producto, o solicite su demostración.

sippulse.com/es/productos/bcw
info@sippulse.com

SipPulse BCW 4.8 · Datasheet v4 · octubre de 2026