

Um login. Um histórico.

O SipPulse BCW reúne telefonia, contact center, WhatsApp, vídeo, chat e URA em uma aplicação só, com um cadastro por pessoa e um histórico. Use na sua operação ou ofereça aos seus clientes, cada empresa isolada e com a própria marca.

Uma aplicação

telefone, SAC, WhatsApp, vídeo e chat

No navegador

WebRTC, app Android e iOS

URA sem código

FLOW, o editor visual

Multi-tenant

isolamento e marca própria

O DESAFIO

Um sistema para cada coisa

● Cinco sistemas, cinco acessos

PABX, call center, gravação, vídeo e chat separados: cada atendente novo vira um projeto em vários sistemas.

● O cliente em pedaços

A ligação num sistema, a conversa no outro, a gravação num terceiro. Integrar sincroniza dados, mas não cria um histórico.

● Cada canal, um fornecedor

WhatsApp ou vídeo costumam chegar como mais um contrato e mais uma integração para manter.

A SOLUÇÃO

Como o SipPulse BCW resolve

Uma pessoa, um cadastro

O usuário nasce com ramal e é a mesma pessoa na fila do SAC, nas reuniões e no WhatsApp. A Mesa mostra a equipe em tempo real: um clique liga, abre um chat ou chama para vídeo.

Contact center completo

Filas com distribuição automática (agente mais ocioso, todos ou aleatória), equipes, pausas com motivo, tabulação e pesquisa CSAT. O agente atende no navegador, com a fila e o protocolo na tela.

URA e fluxos sem programar

O FLOW desenha a URA em blocos: horário de atendimento, saudação, menu e filas. Quem opera muda o fluxo, sem depender de desenvolvimento.

Supervisão e histórico

Supervisão ao vivo (agentes, pausas, clientes aguardando, TME e TMA), relatórios por fila e agente, gravações num só lugar e transcrição por IA separada por quem falou.

DIFERENCIAIS

Por que o SipPulse BCW

1 Crescer é ligar um recurso

Telefonia, SAC, WhatsApp, vídeo, URA e app móvel são recursos do workspace, não contratos com outros fornecedores.

3 Escala onde a demanda cresce

Phone, Video e WhatsApp Engine escalam de forma independente, sem superdimensionar a plataforma inteira.

2 Pronto para revender

Multi-tenant nativo: dezenas de empresas na mesma infraestrutura, com isolamento completo, personalização e white-label.

4 Da borda SIP ao faturamento

Integração nativa com o SBC, o SoftSwitch, o CPA e o BSS da SipPulse, com um único fornecedor.

PARA QUEM

Um workspace, três usos

UCaaS

Comunicação da empresa

Ramais, chat, vídeo e a Mesa para toda a equipe, no navegador e no celular.

CCaaS

Contact center

Filas, agentes, supervisão, gravação, tabulação e WhatsApp na operação de atendimento.

Revenda

Operadoras e provedores

Ofereça UCaaS e CCaaS aos seus clientes, cada um isolado e com a própria marca.

RECURSOS

O que vem no BCW

Telefonia (HPBX)

- Ramais, troncos e números
- Planos de discagem
- Transferência e conferência
- Gravação de chamadas
- Softphone no navegador (WebRTC)
- Telefones SIP de mesa

Automação (FLOW)

- URA low code / no code
- Horários de atendimento
- Menus, mensagens e filas no fluxo
- Gravação no fluxo

Contact center (SAC)

- Filas multi-servidor em cluster
- Distribuição automática (DAC)
- Equipes e pausas com motivo
- Tabulação dos atendimentos
- Pesquisa CSAT
- Supervisão em tempo real

Gestão e histórico

- Home: timeline, notas, agenda, contatos
- Mesa: presença da equipe
- Gravações num só lugar
- Transcrição por IA
- Relatórios por fila e agente (CSV)

Canais

- WhatsApp nas filas do SAC
- Videoconferência com tela e gravação
- Chat corporativo com histórico
- App Android e iOS

Plataforma

- Multi-tenant e white-label
- Workspaces isolados
- Engines que escalam separadas
- APIs RESTful
- Integração com CRM

TÉCNICO

Especificações

Plataforma	BCW · Business Communication Workspace
Recursos do workspace	Telefonia (HPBX), atendimento (SAC), WhatsApp, vídeo, URA (FLOW), app móvel
Acesso	Navegador (WebRTC), Android, iOS e telefones SIP
Codecs	OPUS e AMR
Distribuição de chamadas	Agente mais ocioso, todos ou aleatória
Arquitetura	Multi-tenant e geo-redundante; Control Plane com engines de voz, vídeo e WhatsApp
Inteligência artificial	Transcrição de gravações, separada por quem falou
Integrações	SBC, SoftSwitch, CPA e BSS SipPulse; CRM; APIs RESTful
Licenciamento	Cloud UCaaS e Cloud CCaaS, como serviço em nuvem

Mais de 200 operadoras confiam na SipPulse.

Veja o vídeo e a demonstração técnica na página do produto, ou peça a sua demonstração.

sippulse.com/produtos/bcw

info@sippulse.com

SipPulse BCW 4.8 · Datasheet v4 · outubro de 2026