



PROPOSTA
PROCESSO LICITATÓRIO N. 0164/2023
PREGÃO PRESENCIAL N. 091/2023

Nome da Empresa: OESTE TELECOMUNICAÇÕES LTDA,
CNPJ: 32.787.644/0001-68
Endereço: Avenida Plinio Arlindo de Nes, nº 1167, Sala 02, Centro, Xaxim / SC
Telefone: 49 3353 1332
Email: oeste@oeste.net.br
Responsável: FERNANDO FERENZ

Apresentamos nossa proposta de preço para atendimento ao objeto licitado:

Item	Descrição	Und	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
1	<p>CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO TELEFÔNICA, COMPOSTA POR CENTRAL PABX IP, APARELHOS TELEFÔNICOS IP, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO COM SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, ATUALIZAÇÕES DE TECNOLOGIA, LIGAÇÕES LOCAIS E NACIONAIS PARA TELEFONES FIXOS E MÓVEIS. O SISTEMA DEVERÁ FORNECER 20 LIGAÇÕES SIMULTÂNEAS COM CAPACIDADE DE ABRANGÊNCIA PARA ATÉ 150 RAMAIS IP, 200 USUÁRIOS DE CHAT CORPORATIVO, 15 USUÁRIOS DE SISTEMA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL HUMANIZADA E AUTOMATIZADA (CHATBOT). OS SERVIÇOS MENCIONADOS COMPREENDEM A LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E FORNECIMENTO DE MINUTOS CONFORME A NECESSIDADE DO MUNICÍPIO.</p> <ul style="list-style-type: none">• 01 PABX IP;• 106 TELEFONES IP FAST;• 04 TELEFONES PARA TELEFONISTA COM 01 MODULAM DE TRANSFERÊNCIA;• PACOTE ILIMITADO DE MINUTOS PARA TELEFONES FIXO BRASIL;• PACOTE ILIMITADO DE MINUTOS PARA TELEFONES MÓVEL BRASIL;• 20 TELEFONES SEM FIO IP;• 12 BASES TELEFONE SEM FIO IP;• 02 LICENÇAS DE SOFTPHONE DE 100 PARTICIPANTES (TIPO 1)	mês	12	R\$ 10.250,00	R\$ 123.000,00

Fernando Ferenz

AV. Plinio Arlindo de Nês, 1167, sala 02
Centro, Xaxim-SC

Fernando Ferenz
[Signature]

<ul style="list-style-type: none"> • 01 LICENÇAS DE SOFTPHONE DE 900 PARTICIPANTES (TIPO 2); • 15 USUÁRIOS DE CHAT COM INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP (CHATBOT); • 200 USUÁRIOS DE CHAT CORPORATIVO; • 02 GESTOR DE CHAT CORPORATIVO; • 01 DISPARADOR DE MENSAGEM VIA WHATSAPP DE 1000 MENSAGENS MENSAIS; • PORTABILIDADE DE 40 LINHAS DO MUNICÍPIO PARA TECNOLOGIA SIP; • FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS PARA INTERLIGAÇÃO DA REDE PÚBLICA DE TELEFONIA COM O OBJETO DESTA LICITAÇÃO. • FORNECIMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO E GERENCIAMENTO DO SISTEMA DE TELEFONIA IP. • IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SISTEMAS PREVISTOS NESTE EDITAL. • SUPORTE TÉCNICO AOS EQUIPAMENTOS FORNECIDOS PELA CONTRATADA. • SUPORTE NOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A REDE PÚBLICA FORNECIDOS PELA CONTRATADA. • TREINAMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TELEFONIA 			
--	--	--	--

Total: R\$ 123.000,00 (cento e vinte e três mil reais)

Obs: No preço cotado já estão incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, assim como despesas com transportes, alimentação e deslocamentos e outras quaisquer que incidam sobre a contratação. **Declaramos que os itens ofertados atendem a todas as especificações descritas no edital.**

VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL: 60 (sessenta) dias.

PRAZO DE ENTREGA: Instalação completa em até 40 (quarenta) dias após a emissão da Autorização de Fornecimento.

Xanxerê / SC 26 de setembro de 2023.



FERNANDO FERENZ
 CPF 098.240.639-86

AV. Plinio Arlindo de Nês, 1167, sala 02
 Centro, Xaxim-SC



PLATAFORMA

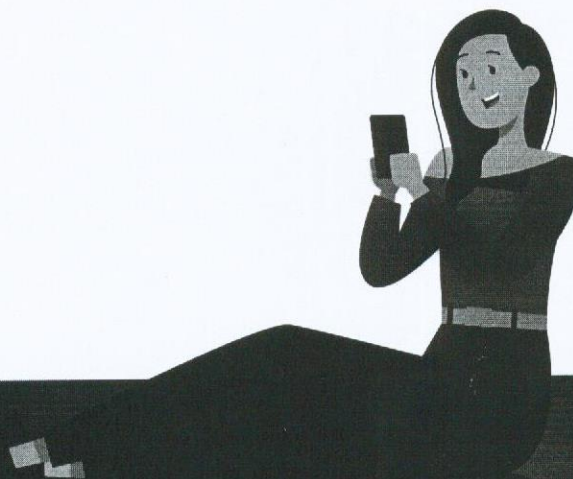
OMNICHANNEL

**RESOLVA SEUS PROBLEMAS DE ATENDIMENTO
COM UMA COMUNICAÇÃO UNIFICADA**

 **Tech**

ME MANDA PELO WHATSAPP

Demanda Survey



Você já notou que cada vez mais as pessoas dizem "me manda pelo WhatsApp"? Elas querem falar menos e escrever mais. E escrever quando querem, quando podem, quando dá. Querem aproveitar o tempo para resolver as coisas.

Durante o trabalho, em uma reunião, no mercado, no ônibus, nas horas de folga e até quando estão no banheiro. Não é verdade?

Essas pessoas são os seus clientes. Você precisa estar adaptado para disponibilizar um meio e se comunicar com eles da maneira que eles escolherem.

Muitas pessoas fogem do telefone e buscam respostas através das redes sociais, chat, entre outros. Ou você conhece alguém gosta de ligar para um 0800 para resolver alguma coisa?

Nós buscamos incessantemente resolver os problemas de comunicação. Neste documento você vai encontrar um jeito único e definitivo de integrar a comunicação da sua empresa por voz, mensagens de texto, redes sociais e e-mail. Continue lendo e surpreenda-se.

Marketing uTech Tecnologia

A VEZ DO OMNICHANNEL

AFINAL DE CONTAS, O QUE É OMNICHANNEL?

É um sistema que faz a unificação dos canais de atendimento da sua empresa para melhorar a experiência do cliente. Ou seja, ele faz você atender melhor e vender mais.

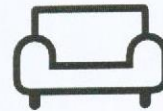
POR QUE USAR OMNICHANNEL?



AGILIDADE NO ATENDIMENTO



MELHORA A EXPERIÊNCIA PARA O CLIENTE



PERMITE ATENDIMENTO EM HOME OFFICE



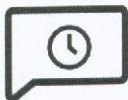
INTERFACE UNIFICADA PARA ATENDIMENTO



MONITORAÇÃO EM TEMPO REAL



GRAVAÇÃO DE CHAMADAS



HISTÓRICO DE CONVERSAS E E-MAILS



GERA MAIS NEGÓCIOS



RELATÓRIOS GERENCIAIS DETALHADOS

PROBLEMAS ATUAIS DO ATENDIMENTO CORPORATIVO



VOCÊ ESTÁ DEIXANDO DE ATENDER SEUS CLIENTES: é a maior queixa das empresas e cada uma vai se virando como dá, quase nunca com a melhor opção. Algumas nem sabem que têm este problema. E você, sabe? Consegue medir o faturamento perdido?



BAIXA VERIFICAÇÃO DAS REDES SOCIAIS DA EMPRESA: é comum as empresas deixarem de responder mensagens no Facebook Messenger, no Instagram e no Twitter, por exemplo, simplesmente por não saber que têm alguma mensagem chegando por lá.



OS SEUS COLABORADORES USAM CELULARES PARA ATENDER: tanto faz se forem aparelhos fornecidos pela empresa ou particulares, pois o problema é o mesmo: o controle do atendimento está com eles e não com você gestor!



CONTATOS NA MÃO DOS ATENDENTES: quantas vezes você precisou do contato de um cliente que estava só no celular daquele colaborador que está indisponível no momento ou que saiu da empresa? Se você não passou por isso, provavelmente vai passar. A boa notícia é que dá para evitar esta situação!



BRECHA PARA AÇÕES TRABALHISTAS: se você não consegue controlar o horário de atendimento, qualquer colaborador pode alegar que trabalhava em horários não-autorizados sem receber hora extra. E ainda: ele tem como provar isso. Você não pode correr este risco.



MUITA GENTE NÃO TEM CRÉDITO, MAS TEM WI-FI: muitas pessoas não conseguem ligar para a sua empresa, mas podem enviar mensagens. Pense bem: você não pode perder uma oportunidade por não atender neste canal!

SOLUÇÕES PARA SUA EMPRESA HOJE

VOCÊ QUE PRECISA SE ADAPTAR, NÃO O SEU CLIENTE.
VEJA COMO A UTECH VAI AJUDAR A SUA EMPRESA:



ATENDIMENTO COMPLETO EM UM ÚNICO LUGAR: receba e atenda chamadas de voz, mensagens de texto, e-mails e fique com tudo gravado em um sistema só. Simples assim.



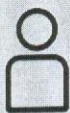
LIVRE-SE DE APARELHOS CELULARES: finalmente você vai conseguir evitar o uso dos celulares para seus atendimentos, e isto vai trazer tranquilidade em vários aspectos para sua empresa.



PACOTE DE REDES SOCIAIS: tenha um atendimento integrado de mensagens de WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Twitter, chat do seu site e até SMS.



RESGATAMOS O ATENDIMENTO VIA E-MAIL: sim, você consegue saber se o e-mail do cliente foi respondido, quando e por quem. E mais, você consegue saber se o cliente leu o seu e-mail. *Responde*



ARMAZENE TODOS OS CONTATOS E HISTÓRICOS: tudo fica registrado no sistema, contatos, conversas, mensagens e e-mails. Você tem o controle.



IDEAL PARA HOME OFFICE: Trabalhar de casa já é realidade para muitas pessoas! Com a uTech você garante a sua operação rodando e tem controle total do que está acontecendo, em tempo real.



RELATÓRIOS GERENCIAIS COMPLETOS: aqui você encontra toda informação. Saiba o que foi tratado, quando e por quem. Acompanhe os atendimentos e os abandonos e aja para melhorar sua operação.



UNIFORMIDADE DE INDICADORES: os relatórios de filas possuem os mesmos indicadores. Assim você não precisa entender de diversos sistemas e encontra o que precisa sem ter que buscar em outra plataforma.

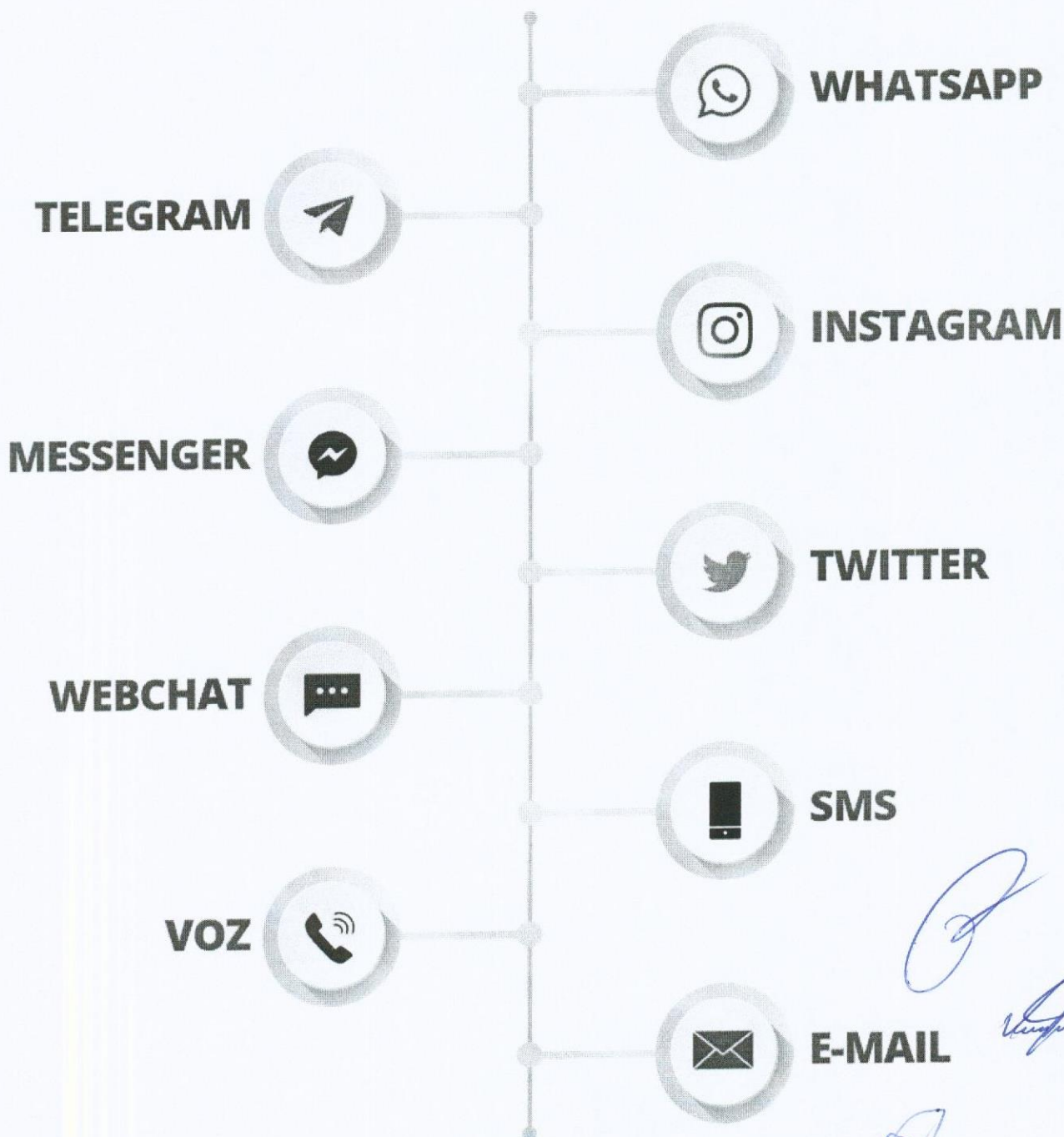


SISTEMA CONSOLIDADO NO MERCADO: baseada em um sistema utilizado por clientes de todo o Brasil e homologado pela Anatel, a plataforma omnichannel é um poderoso sistema de atendimento a clientes. *7*

INTEGRAÇÕES DA

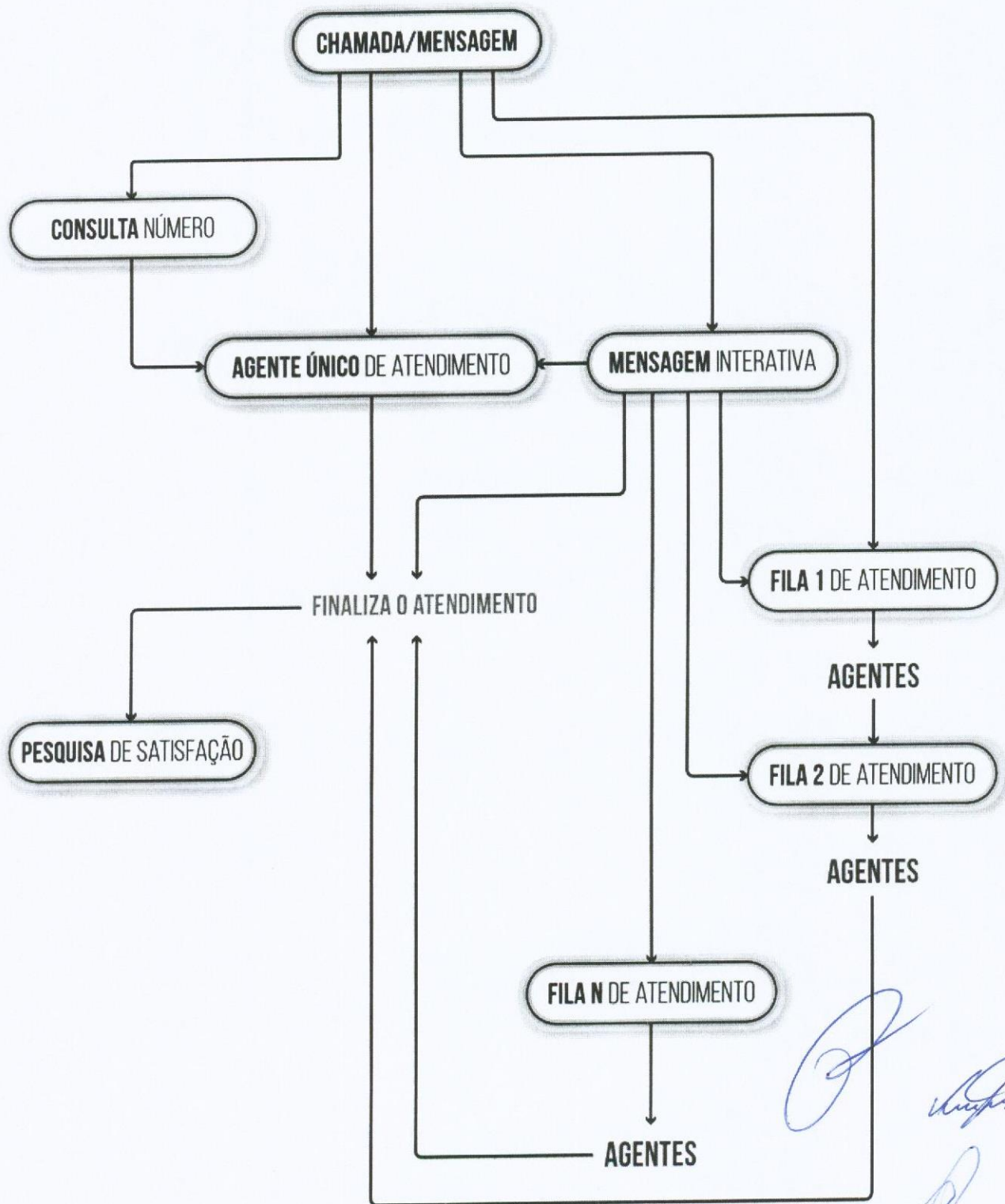
PLATAFORMA OMNICHANNEL

Na uTech, você conta com uma plataforma única para atender os principais tipos de comunicação do seu cliente.



COMO FUNCIONA

EXEMPLO DE FLUXOGRAMA DE OPERAÇÃO DA UTECH



PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES PARA CADA PERFIL DE USO NA OPERAÇÃO:

O SISTEMA

- Possui URA e filas de atendimento
- Permite criação de menus interativos
- Recebe chamadas, mensagens e e-mails
- Grava chamadas, mensagens e e-mails
- Distribui atendimentos em filas
- Encaminha da fila para os agentes
- Permite monitoração em tempo real
- Permite uso do número próprio no WhatsApp
- Conecta-se com suas redes sociais
- Gera pop-ups para os agentes
- Exibe scripts personalizáveis por fila
- Possui agenda unificada de cadastros
- Exibe últimas chamadas, mensagens e e-mails
- Gera relatórios completos de atendimento
- Envia notificações por e-mail
- Pode integrar com CRM e Helpdesk
- Possui API para integrações
- Pode ser integrado com tarifador
- Gera número de protocolos para voz e mensagens automaticamente
- Permite transferir o atendimento
- Permite enviar localização e compartilhar contatos
- Opcional: transcreve textos de áudios no chat

O SUPERVISOR

- Cria o fluxo do atendimento
- Configura mensagens automáticas
- Ajusta os tempos para atendimento
- Determina filas para cada agente
- Controla os turnos por agente
- Monitora as filas em tempo real
- Monitora o estado dos agentes
- Escuta chamadas silenciosamente
- Lê mensagens em tempo real
- Acessa gravações e históricos
- Define prioridades de atendimento
- Cria os scripts de atendimento
- Cria mensagens padrão para respostas
- Cria as pausas do sistema
- Cria as classificações para os agentes
- Pode logar e deslogar agentes
- Pode acessar relatórios
- Pode ajustar configurações gerais

O AGENTE

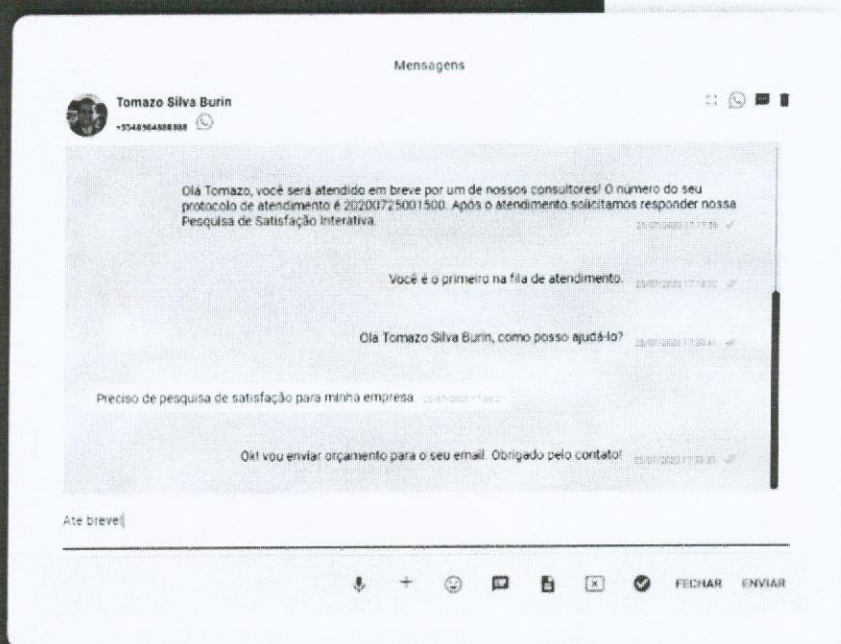
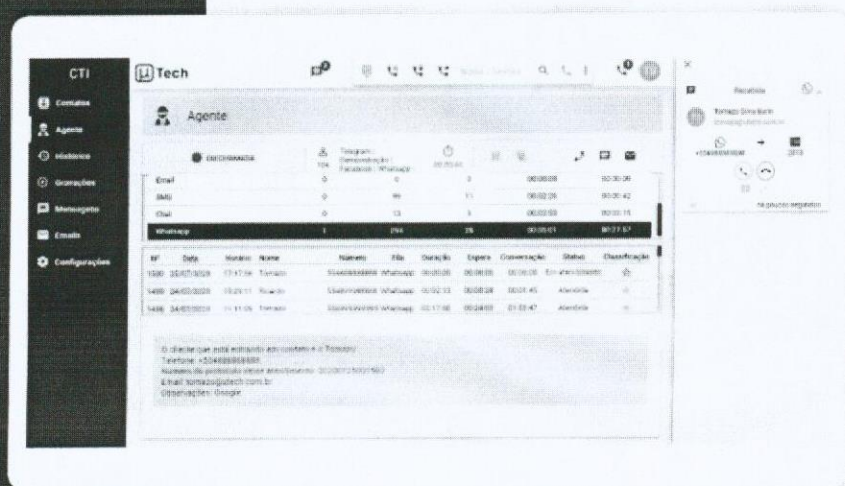
- Faz login automático nas filas
- Vê seu estado atual e tempo decorrido
- Recebe notificações
- Atende chamadas, mensagens e e-mails
- Gera e desliga chamadas
- Pode transferir atendimentos
- Envia e recebe mensagens, fotos, vídeos, áudios e documentos
- Controla suas pausas
- Tem período de pós-atendimento
- Classifica os atendimentos
- Pode ter acesso a históricos
- Acessa a agenda de contatos do sistema
- Adiciona comentários ao atendimento
- Usa interface web para trabalhar

SIMPLICIDADE E ROBUSTEZ

Com interfaces amigáveis e intuitivas, o sistema como um todo é fácil de configurar, fácil de treinar o colaborador, fácil de usar no atendimento e fácil para o gestor analisar a operação. Confira em alguns screenshots:

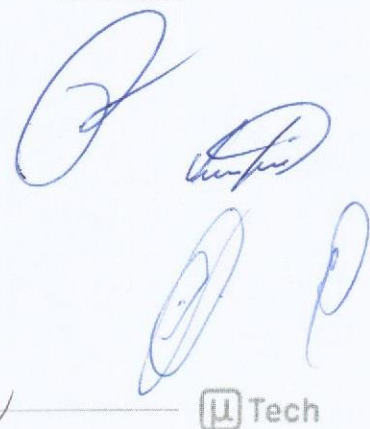
INTERFACE DO AGENTE

Permite logar em múltiplas filias com um único login



ATENDIMENTO UNIFICADO

Em uma mesma janela, várias redes sociais, SMS e chat



Monitoragem: **Aperim** | **1 AGENTE** | **1 SECCIONADA**

Buscar:

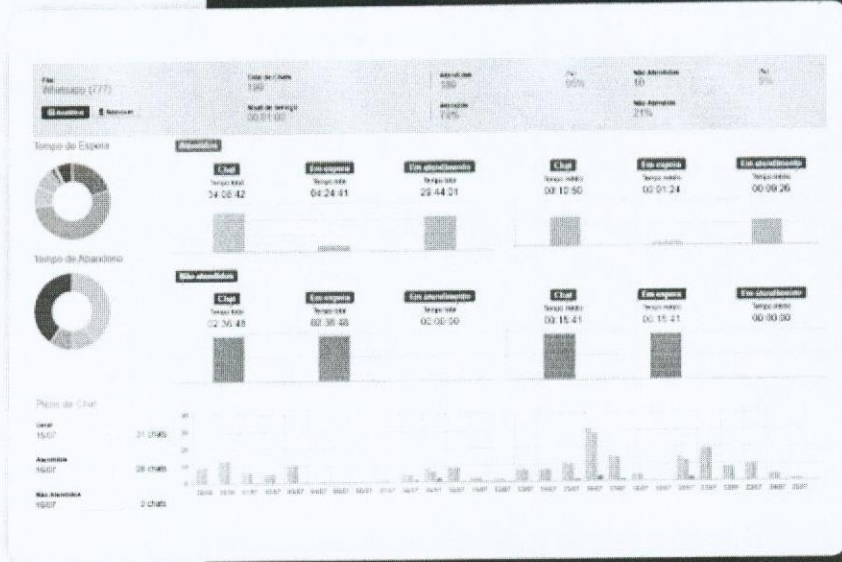
Agente	Nome	Fluxo	Faltas	Conversas	Finaliza	Chats	Tempo
102	Washington da Silva	Teléfono Whatsapp Facebook Email SMS Chat	Faltas	0	0	0	00:00:32
103	André Sá	Teléfono Whatsapp Facebook Email SMS Chat	Faltas	0	0	0	-
104	Tomazoo Raim	Teléfono Whatsapp Facebook Email SMS Chat	Faltas	0	0	1	00:00:35
186	Ricardo Royal	Teléfono Whatsapp Facebook Email SMS Chat	Faltas	0	0	0	00:02:35
209	Carlos Miguel	Teléfono Whatsapp Facebook Email SMS Chat	Faltas	0	0	0	25:21:14

MONITORAÇÃO DOS AGENTES

Saiba o que cada um faz, a cada instante

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

Simplicidade e informações completas



Totais



Pausa	Número de Pausas	Tempo Total	%	Tempo Médio
Ausência	359	216:54:50	73,26%	00:36:15
Chat	11	00:01:50	0,01%	00:00:10
Handover	153	72:58:07	24,64%	00:28:52
Pln. Atendimento	25	06:10:54	2,09%	00:14:50

Análisis

Tomazoo



Pausa	Número de Pausas	Tempo Total	%	Tempo Médio
Ausência	11	00:05:59	32,62%	00:00:33
Chat	11	00:01:50	10,09%	00:00:10
Handover	5	00:10:25	57,13%	00:02:05

Totais Análisis

Carlos



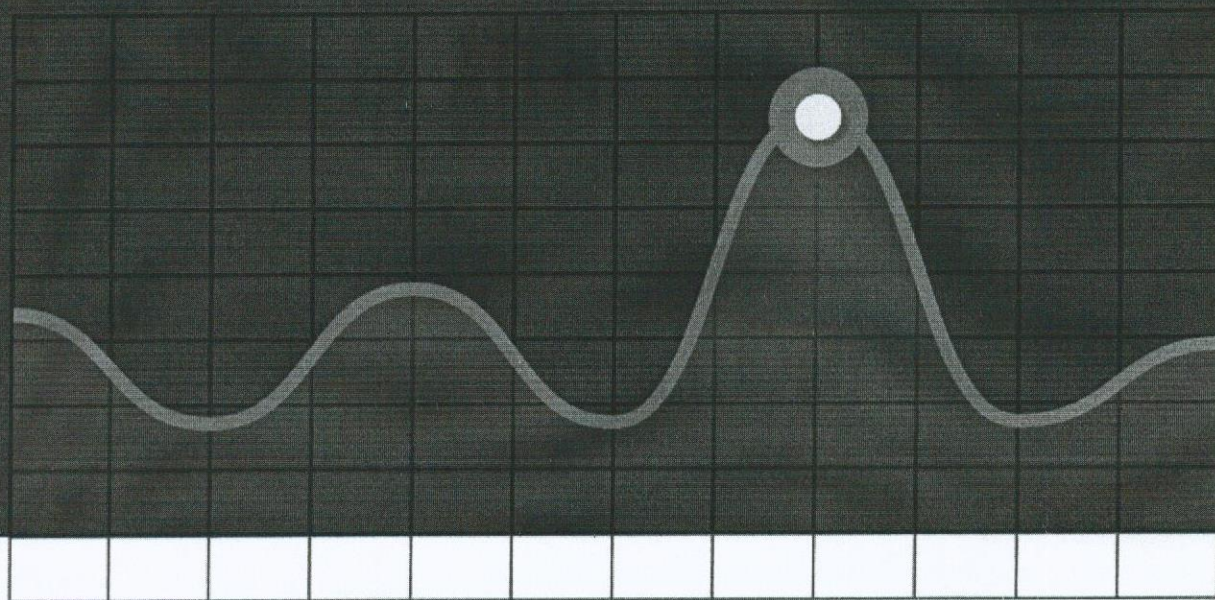
Pausa	Número de Pausas	Tempo Total	%	Tempo Médio
Ausência	345	216:45:06	75,06%	00:37:42
Handover	144	56:59:02	24,14%	00:28:45

Totais Análisis

RELATÓRIO DE PAUSAS

Saiba como sua equipe distribui as pausas

MÉTRICAS DOS RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO



As métricas abaixo são idênticas nos relatórios das filas de chamadas de voz, filas de mensagens (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, WebChat do site e SMS) e filas de e-mail. Então, para simplificar, abaixo nos referimos às chamadas, mensagens e e-mails simplesmente como "Chamados".

Algumas métricas disponíveis:

- Filtros por data, hora e filas
- Quantidade e % de chamados atendidos
- Atendimento do nível de serviço (SLA)
- Picos de mês, dia e hora de recebimento de chamados
- Criação de mailing através dos filtros
- Total de chamados recebidos
- Quantidade e % de chamados abandonados
- Metas de tempos de atendimento configuráveis
- Filtro de chamados por agente
- Exportação para PDF e CSV
- Tempos total e médio de chamados abandonados, incluindo tempo no sistema e em espera
- Tempos total e médio de chamados atendidos, incluindo tempo no sistema, em espera e em atendimento
- Detalhamento de cada atendimento, incluindo data, hora, agente, nº e nome do cliente, tempo total, tempo em espera e tempo de atendimento, se foi atendido ou abandonado, quem finalizou o atendimento (se foi o cliente, o agente ou se foi transferido), a classificação do atendimento, o áudio da chamada ou histórico do chat de atendimento, comentários do agente e número do protocolo do atendimento.

OUTROS RELATÓRIOS

DISPONÍVEIS



Alguns relatórios são nativos do sistema e outros podem ser licenciados à parte*, conforme necessidade.

- Relatório de ramais
- Relatório de contas
- Relatório de chamadas
- Relatório de geolocalização
- Relatório de transferências
- Relatório de troncos
- Relatório de callback
- Relatório de gravações*
- Relatório de URA*
- Relatório de operadoras*
- Relatório de mensagens*
- Relatório de filas*
- Relatório de chats*
- Relatório de mensagens interativas*
- Relatório de e-mails*
- Relatório de agentes*
- Relatório de pausas*
- Relatório de classificações*
- Relatório de integrações*
- Relatório de acessos*
- Relatório de vídeos*
- Relatório de telemetria*

MAIS APLICAÇÕES PARA O GERENCIAMENTO E PROTEÇÃO DO SEU NEGÓCIO



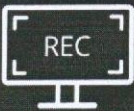
PESQUISA DE SATISFAÇÃO NPS: Este módulo permite você medir a qualidade do relacionamento com o seu cliente através do consagrado método Net Promoter Score (NPS). Pode utilizar pesquisa por voz, por mensagens ou por e-mail.



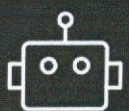
INTEGRAÇÃO COM CRM E SISTEMAS DE HELPDESK: Integre o seu sistema com o Salesforce, Pipedrive, Senior, Freshdesk, Movidesk e Zendesk para ter informações de chamadas e atendimentos diretamente no CRM/Helpdesk.



API E WEBHOOKS PARA INTEGRAÇÕES: Você pode personalizar a sua aplicação e integrar totalmente nossa plataforma ao seu sistema existente. Caso precise de ajuda, a uTech também pode personalizar serviços específicos para a sua empresa.



MONITORAÇÃO E GRAVAÇÃO DE TELAS DE COMPUTADORES: Grave as telas dos agentes automaticamente quando receberem alguma ligação ou sob demanda e tenha registros completos dos atendimentos.



DISCADOR AUTOMÁTICO: Gere campanhas de voz automáticas para otimizar o atendimento dos seus agentes. Temos discador preditivo, progressivo, preview e URA, que permitem você ligar para seus contatos como for mais conveniente para sua operação.



CLASSIFICADOR DE CHAMADAS: O uAnalytics evita que seus agentes recebam chamadas não produtivas, desligando ligações que caem em caixa postal, mensagens de operadora, números inválidos e outros fatores.



CONTROLE DE ACESSO: Aumente a segurança da sua empresa com o controle integrado da uTech e saiba quem circulou, em quais momentos, quantas vezes e até qual dispositivo utilizou para entrar. Pode ser integrado com videomonitoramento para ainda mais a segurança.

WWW.UTECH.COM.BR

Renata Amy
UTech

Cisco Webex Meetings

Remuelo Cruz



Contents

Named User	9
Active User	9
Employee count	10
Ports	10
Technical support services	10
Ordering information	11
Cisco Capital	11

Sananda Sunny



A subscription to Cisco® Webex Meetings gives you access the following cloud services: Cisco Webex Meetings and Cisco Webex Teams. Tables 1 and 2 below describe: (a) the features included with your subscription; (b) the add-on features that can be purchased on top of your subscription; and (c) the availability of each included and add-on feature based on your designated subscription.

Table 1. Included features

Included Feature	Benefit	Subscription Availability			
		Named User	Active User	Employee Count	Ports
Cisco Webex Enterprise Edition	<p>Each subscription of Enterprise Edition (EE) includes the following Cisco Webex Meetings products:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Webex Meetings: https://www.cisco.com/en/US/products/ps10409/index.html. • Cisco Webex Training: https://www.cisco.com/en/US/products/ps10410/index.html. • Cisco Webex Support: https://www.cisco.com/en/US/products/ps10412/index.html. • Cisco Webex Events: https://www.cisco.com/en/US/products/ps10411/index.html. <p>A comparison of different products within Enterprise Edition is also available at: https://www.cisco.com/en/US/prod/ps10352/product_comparison.html.</p> <p>Branded microsite included.</p> <p>Named User customers can choose EE meeting capacity of 25 and/or 200 per session.</p> <p>Active User and Employee Count customers receive EE meeting capacity of 1,000 per session.</p> <p>If you do not wish to purchase the above Cisco Webex Meetings products as a bundle, you may purchase them individually as summarized below.</p>	X	X	X	
Cisco Webex Meetings Service	<p>Cisco Webex Meetings Service for video and web conferencing with a capacity of 25 and/or 200 attendees per session for Named User. For the Ports offer, the customer can have as many attendees as ports as the subscriber owns, up to 1,000. For Active User and Employee Count, the meeting capacity is 1,000.</p>	X	X	X	X
Cisco Webex Training Service	<p>Cisco Webex Training Service for video and web conferencing with a capacity of 30 and/or 200 attendees per session.</p>	X			
Cisco Webex Events Service	<p>Cisco Webex Events Service for video and web conferencing with a capacity of 100, 500, 1,000 and/or 3,000.</p>	X			

Number 2

Included Feature	Benefit	Subscription Availability			
		Named User	Active User	Employee Count	Ports
<u>Cisco Webex Support Service</u>	Cisco Webex Support Service for video and web conferencing with capacity of 5 attendees per session.	X			X
<u>Cisco Webex Teams meetings</u>	Ability to Host or join Cisco Webex Meetings natively from Cisco Webex Teams with common meeting experiences and controls no matter how participants join. Note: calendar service must be enabled.	X*	X	X	
<u>Enhanced messaging in Cisco Webex Teams</u>	Secure, all-in-one team collaboration from Cisco Webex. Cisco Webex Teams is an app for continuous teamwork. Move work forward in secure workspaces where everyone can contribute anytime with messaging, file sharing, whiteboarding, video meetings, calling, and more.	X*	X	X	X
<u>Cisco Webex Messenger application (Instant Messaging [IM])</u>	The Cisco Webex Messenger application, formerly Cisco Webex Connect®, integrates critical collaboration capabilities—presence, enterprise-grade instant messaging, audio and videoconferencing, Voice over IP (VoIP), Cisco IP telephony, and more—on a single, highly secure platform.	X	X	X	
<u>Cisco Webex Meetings Storage</u>	Cisco Webex Meetings Storage is highly secure cloud storage, including Network-Based Recording (NBR) for storing meeting recordings. Cisco Webex Meetings. 10GB is provided for Named User/Ports and 50GB is provided for Active User and Employee Count. Additional storage can be purchased in 50GB increments if needed in the Active User and Employee Count offer and 1GB increments in the Named User offer. Storage overage can also be enabled if the customer wishes to pay per GB when they exceed the standard allotted GB enabled on their site.	X	X	X	X
<u>Cisco Webex Conferencing Audio (Voice over IP [VoIP])</u>	Each User has unlimited access to VoIP. Cisco Webex VoIP capabilities may not be available to participants in certain countries. Refer to the "Important Information Regarding Audio Services" section of the Cisco Webex Audio Offering data sheet for more details.	X	X	X	X
<u>Cisco Webex Control Hub (standard)</u>	With Cisco Webex Control Hub (standard), administrators can provision, manage, and analyze the entire Cisco Webex experience. Note: Webex Meetings Site Administration may be used to manage Webex Meetings sites.	X	X	X	X

Handwritten signature in red ink

Large handwritten signature in blue ink

Handwritten signature in blue ink

Handwritten signature in blue ink

Included Feature	Benefit	Subscription Availability			
		Named User	Active User	Employee Count	Ports
Overage	<p>Webex Meetings overage: If the total number of users connected to a physical server or online service at any one point exceeds the maximum participants for that service, an attendee overage fee will be charged.</p> <p>Webex Meetings overage allowed up to 1000 participants (Host plus 999 attendees).</p> <p>Webex Training overage allowed up to 1000 participants (Host plus 999 attendees).</p> <p>Webex Support overage allowed up to 1000 participants (Host plus 999 attendees).</p> <p>Webex Events overage allowed up to 3000 participants (Host plus 2999 attendees). Overage not allowed for Webex Events capacity of 3000 (A-WX-NU-ECTR-3K).</p> <p>Webex Ports overage: If, at any time, the total number of meeting attendees (including the meeting host), as measured by the total number of network connections connected to a physical server or any online service, exceeds the total number of ports purchased, an average fee will be charged.</p>	X	X	X	X

* Customers located in countries where Cisco Webex Teams is not yet available for sale should purchase the meeting solution that excludes Webex Teams (formally Spark). See [cs.co/geos](https://www.cisco.com/go/geos) for the list of countries where Cisco Webex Meetings or Enterprise Edition without Cisco Webex Teams entitlement is available.

Table 2. Add-on features

Add-On Feature	Benefit	Subscription Availability			
		Named User	Active User	Employee Count	Ports
<u>Cisco Webex Conferencing Audio (Toll Audio)</u>	Each Knowledge Worker has unlimited access to global toll call-in services. Local toll call-in number(s) are provided for participants in covered countries to join a Cisco Webex meeting. Refer to Cisco Webex Audio Offering data sheet (Table 2) for a list of covered countries.	X	X	X	
<u>Cisco Webex Conferencing Audio (Toll Plus)</u>	Each Knowledge Worker has unlimited access to global toll call-in plus bridge country callback services. Local toll call-in number(s) are provided for participants to join a Cisco Webex meeting. Bridge Country Callback Audio allows participants in the bridge country to join a Cisco Webex meeting by having the meeting call them at the number they specify once they've joined over the web. Bridge Country Callback Audio is available only to participants in certain countries. Refer to the "Important Information Regarding Audio Services" section of the Cisco Webex Audio Offering data sheet for a list of covered countries.	X	X	X	


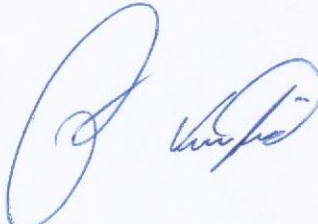

Handwritten signature

Large handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Add-On Feature	Benefit	Subscription Availability			
		Named User	Active User	Employee Count	Ports
<u>Cisco Webex Conferencing Audio (Toll Plus International)*</u>	Each Knowledge Worker has unlimited access to global toll call-in plus global callback. Local toll call-in number(s) are provided for participants joining a Cisco Webex meeting. Global Callback Audio allows participants in covered countries to join a Cisco Webex meeting by having the meeting call them at the number they specify once they've joined over the web. Refer to Cisco Webex Audio Offering data sheet (Table 3) for a list of covered countries.	X	X	X	
<u>Cisco Webex Audio (Per- Minute)*</u>	<p>The following Cisco Webex Audio services are available for purchase on a per-minute basis:</p> <p>Bridge country toll-free call-in: ** Toll-free call-in number(s) are provided for participants in the bridge country to join a Cisco Webex meeting.</p> <p>Bridge country toll call-in: ** Local toll call-in number(s) are provided for participants in the bridge country to join a Cisco Webex meeting.</p> <p>Bridge country callback: ** Allows participants in the bridge country to join a Cisco Webex meeting by having the meeting call them at the number they specify once they've joined over the web.</p> <p>Global toll-free call-in: Toll-free call-in number(s) are provided for participants in covered countries to join a Cisco Webex meeting. Refer to Cisco Webex Audio data sheet for a list of covered countries.</p> <p>Global Premium toll call-in: Local toll call-in number(s) are provided for participants in covered countries to join a Cisco Webex meeting. Refer to Cisco Webex Audio data sheet for a list of covered countries.</p> <p>Global callback: Allows participants in covered countries to join a Cisco Webex meeting by having the meeting call them at the number they specify once they've joined over the web. Refer to Cisco Webex Audio data sheet for a list of covered countries.</p> <p>**Per-minute bridge country audio services are available only to participants in certain countries. Refer to the "Important Information Regarding Audio Services" section of the Cisco Webex Audio Offering data sheet for more details.</p> <p>Each of the above services can be included in or excluded from the order and subsequent site provisioning. All included services will be made available to all site Knowledge Worker by default, and Knowledge Worker-level entitlements can be selectively modified using site administration tools.</p> <p>You will be required to choose one of the following billing models with your order:</p> <p>Uncommitted billing: Invoiced monthly in arrears, based on actual usage over the billing period. Per-use fees are subject to change. The subscriber will be charged at the applicable rate in effect at the time the service is used.</p> <p>Committed billing: Invoiced monthly in advance for the duration of the audio service subscription term, based on a monthly committed dollar amount (minimum of \$226 per month). Usage in excess of committed amounts is invoiced monthly in arrears at the discounted rate. Committed amounts that are not used by the subscriber during</p>	X	X	X	X

Add-On Feature	Benefit	Subscription Availability			
		Named User	Active User	Employee Count	Ports
	the month may not be carried forward into the next month.				
Teleconferencing Service Provider (TSP Audio)	TSP Audio can be ordered only by Cisco Webex TSP partners, and only by using their own integrated audio conferencing service. Cisco Webex TSP partners are teleconferencing service providers who have integrated their audio conferencing service with Cisco Webex and have become Cisco Webex resellers. When reselling Cisco Webex Meetings to their customers, the audio component is the TSP audio (integrated with Cisco Webex Meetings). Cisco Webex TSP Audio is tightly integrated and includes features such as active talker, mute/unmute, call in, callback, on-net callback, video switching, subconferencing, invite by phone, NBR, and more. Cisco Webex TSP partners usually offer different audio solutions, pricing, and coverage than Cisco Webex Audio, giving the customer additional choices.	X	X	X	X
Cloud Connected Audio (CCA)	Cisco Webex Cloud Connected Audio (CCA) provides an integrated audio conferencing solution for Cisco Webex Meetings, delivered over a hybrid deployment model. It extends the functionality of Cisco Unified Communications Manager, and incorporates premises-based equipment to connect subscribers to a Cisco Webex data center through dedicated Session Initiation Protocol (SIP) trunks. Call routing is performed on-premises, call signaling and audio traffic occur over the IP link, and call mixing is done in the cloud.	X	X	X	X
Cloud Connected Audio Service Provider	Cisco Webex Cloud Connected Audio – Service Provider (CCA SP) provides a fully integrated audio conferencing solution for Cisco Webex Meetings, delivered by combining partner global access and transport networks with Cisco's Webex platform. CCA SP audio can be ordered only by certified Cisco Webex CCA SP lifecycle partners.	X	X	X	
Audio Broadcast	This option is one-way audio, best suited for meetings with large audiences where attendees primarily listen.	X	X	X	

Handwritten signature in red ink

Handwritten signature in blue ink

Handwritten mark or signature in blue ink

Add-On Feature	Benefit	Subscription Availability			
		Named User	Active User	Employee Count	Ports
<u>Cisco Webex Edge Audio</u>	Cisco Webex Edge Audio is suitable for customers who have a cloud meetings solution coupled with an on-premises calling solution. It provides an on-net path (VoIP) for participants to join meetings from their existing IP phones with no change in behavior or training required. Webex Edge Audio supports all Cisco unified communications solutions, providing high quality audio (wideband codec) and cost savings by bypassing PSTN.	X	X	X	
<u>Pro Pack for Cisco Webex Control Hub</u>	With Pro Pack for Cisco Webex Control Hub, administrators can provision, manage, and analyze the entire Cisco Webex experience. Pro Pack delivers additional levels of security controls, compliance management, and business insights to meet the needs of customers who are looking for advanced capabilities.	X	X	X	
<u>Cisco Webex Edge Connect</u>	Cisco Webex Edge Connect is suitable for customers who have a cloud meetings solution coupled with an on-premises calling solution. It provides a dedicated, managed, QoS enabled IP link from the customer's premises to the Cisco Webex cloud through direct peering, leading to better and faster Webex meetings powered by the Cisco Webex Backbone. The direct connection provides enhanced meeting quality with consistent network performance and added security. It is recommended that customers who deploy Webex Edge Audio purchase Webex Edge Connect to experience premium meeting quality and significant cost savings by combining audio and internet bandwidth.	X	X	X	
<u>Cisco Webex Assist</u>	Host extraordinary meetings and events every time! The Cisco Webex Assist team helps every step of the way, for smooth execution and greater ROI. Take comfort in knowing that your assist producer is a certified expert who will support your event or meeting from start to finish to ensure that it runs smoothly. Our service levels allow you to request the support you need before, during and after your event. We'll help you get maximum impact by using in-meeting features such as Q&A, chat, and polling and provide the best possible experience for your attendees.	X			

*Only one Cisco Webex Audio service can be purchased as an add-on to your Webex Meetings or Enterprise Edition Meeting subscription.

James King

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Subscription type

When you place your order, you will designate how you want to consume and be billed for your use of the cloud services. If you exceed the capacity count limits associated with your subscription, you will be obligated to pay your Cisco-certified partner ("**Partner**") (or Cisco if purchasing direct from Cisco) for such excess use. You may choose from the following subscriptions, each of which is described below: Named User, Active User, Employee Count, and Ports.

Named User

Your payment obligation and your right to use the cloud services is based on the number of Named Users in your order, regardless of usage.

A "**Named User**" is an Employee given access to the cloud services. Your Named Users receive unique accounts that must not be shared or used by anyone other than the designated Employee. A Named User's account must not be transferred to another person, except upon: (a) termination of the Named User's employment or (b) with Cisco's prior written approval. If you want to purchase more Named Users, work with Cisco or your Partner to modify your order.

"**Employees**" are your full- and part-time employees. Employees may include employees of an affiliate or contractor, provided: (a) you are solely responsible for the acts and omissions of any such employee, (b) the employee uses the cloud services exclusively for your benefit, (c) you do not charge for use of the cloud services, and (d) you are responsible for all fees incurred by the employee.

Active User

Your payment obligation is based on the number of Knowledge Workers that access the cloud services and that host at least one Meeting ("**Active Users**"). "**Knowledge Workers**" means your employees and contractors that use computing or communications devices capable of running the cloud services as part of their job duties performed on your behalf. Your Knowledge Worker count also includes the employees of any affiliated corporate entity that is included in your initial subscription order. Your Knowledge Workers receive unique accounts that must not be shared or used by anyone other than the designated Knowledge Worker. A Knowledge Worker's account must not be transferred to another person, except upon: (a) termination of the Knowledge Worker's employment or (b) with Cisco's prior written approval.

A "**Meeting**" is a meeting launched: (a) in Webex Meetings or Webex Teams; or (b) using a Personal Conferencing Number, regardless of whether Webex Meetings or Webex Teams is launched. An unscheduled meeting launched from a Webex Teams one-on-one space will not count as a Meeting.

Minimum purchase


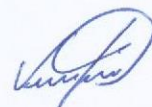
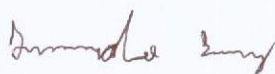
Your order must reflect the greater of the following: (a) 100 Knowledge Workers; or (b) 15% of your Knowledge Workers.

Growth

You may access the cloud services by up to 120% of the Knowledge Workers identified in your order ("**Growth Allowance**") without incurring additional fees. If, at any time, your provisioned Knowledge Workers exceeds your Growth Allowance, you will be obligated to pay for the additional Knowledge Workers.

True Forward

A "**True Forward**" is an adjustment process that reconciles the fees that you owe when your Average Active Users exceeds the Knowledge Workers in your order. "**Average Active Users**" means the average number of Active Users per month in months 9, 10, and 11 of your current subscription year. If a True Forward is required, Cisco will generate a bill as part of the annual True Forward event in order to align your payment obligation to your use. Under the Active User subscription, the True Forward is assessed in the billing year after you exceed the Active Users in your order. If you are assessed a True Forward one



year and you no longer exceed the Active Users in your order, you will not be assessed a True Forward the following year. You may not decrease the Knowledge Workers in your order at any point during your subscription. Upon reasonable request, you may need to verify the number of software licenses that you have installed, accessed, deployed, or activated. Cisco or your Partner will handle the True Forward calculation and any additional billing required.

Employee count

You are obligated to purchase a subscription for enterprise-wide use by all of your Knowledge Workers (as defined above).

Minimum purchase quantity

Your order must reflect the greater of the following: (a) your enterprise-wide Knowledge Worker count and b) 100 Knowledge Workers.

Growth

You may access the cloud services by up to 120% of the Knowledge Workers identified in your order ("**Organic Growth Allowance**") without incurring additional fees. If, at any time, your provisioned Knowledge Workers exceeds your Organic Growth Allowance, you will be obligated to pay for such excess use. An "**Extraordinary Event**" is a one-time event, such as a merger or acquisition, that results in an increase in your number of provisioned Knowledge Workers in excess of your Organic Growth Allowance. If an Extraordinary Event occurs, you will be obligated to submit an order modification resetting your Knowledge Worker count to the new enterprise-wide Knowledge Worker count after the Extraordinary Event.

Ports

Your payment obligation and right to use the cloud services is based on the number of shared accounts or "**Ports**" in your order.

Minimum purchase quantity

Your order must reflect at least two Ports.

Overage

An unlimited number of Employees (as defined above) can host meetings using your Ports, provided that the number of meeting participants does not exceed the number of Ports in your order. If, at any time, your meeting participants exceeds your Ports, you will be obligated to pay an overage fee ("**Overage**") for such excess use. If required, Cisco will generate a bill in order to align your payment obligation to your use. The Overage is assessed in the billing month after you exceed the Ports in your order. If you are assessed an Overage one month and you no longer exceed the Ports in your order, you will not be assessed an Overage the following month. Cisco or your Partner will handle the Overage calculation and any additional billing required.

Technical support services

Cisco offers technical support services covering the areas of problem resolution, customer success and adoption, and designated support management in three service tiers: basic, enhanced, and premium. Basic support is included at no additional cost for the duration of your subscription. For more information about the available technical support services, please contact your Partner or Cisco sales agent.

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Ordering information

To place an order, contact your Partner or Cisco sales agent. If you need help finding a Partner in your area, you may locate a Partner [here](#). Your Partner or Cisco sales agent can also assist with any modifications to your subscription after your initial order is placed.

Cisco Capital

Flexible payment solutions to help you achieve your objectives

Cisco Capital makes it easier to get the right technology to achieve your objectives, enable business transformation and help you stay competitive. We can help you reduce the total cost of ownership, conserve capital, and accelerate growth. In more than 100 countries, our flexible payment solutions can help you acquire hardware, software, services and complementary third-party equipment in easy, predictable payments. [Learn more](#).

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands


Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

Printed in USA's

C78-741647-01 08/19

© 2019 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.



Page 11 of 11



Telefone IP básico

GRP2601 • GRP2601P

Parte da série GRP de telefone IP para operadoras, o GRP2601 é um modelo básico com 2 linhas projetado com provisionamento zero-touch para implementação em massa e fácil gerenciamento. Apresenta um design elegante e um pacote de recursos de última geração, como: audioconferência de 5 vias para maximizar a produtividade, PoE integrado (GRP2601P), suporte EHS para fones Plantronics, Jabra e Sennheiser e suporta vários idiomas. A série GRP inclui recursos de segurança em nível de operadora, proporcionando segurança corporativa com inicialização segura, duas imagens de firmware e armazenamento de dados criptografado. Para o provisionamento em nuvem e gerenciamento centralizado, o GRP2601 tem o suporte do sistema de gerenciamento de dispositivos da Grandstream (GDMS, Grandstream Device Management System), que fornece uma interface centralizada para configurar, provisionar, gerenciar e monitorar as implantações de terminais Grandstream. Desenvolvido para as necessidades básicas de funcionários locais ou remotos e projetado para facilitar a implementação por grandes corporações, provedores de serviços e outros mercados que trabalham com grandes volumes, o GRP2601 consiste em um terminal de voz fácil de implementar e de usar.



2 contas SIP, 2 linhas



Provisionamento e gerenciamento online do dispositivo via GDMS



Audioconferência de 5 vias para facilitar as teleconferências



Equipado com tecnologia Noise Shield para minimizar o ruído de fundo



Suporta EHS (Electronic Hook Switch) para fones Plantronics, Jabra e Sennheiser

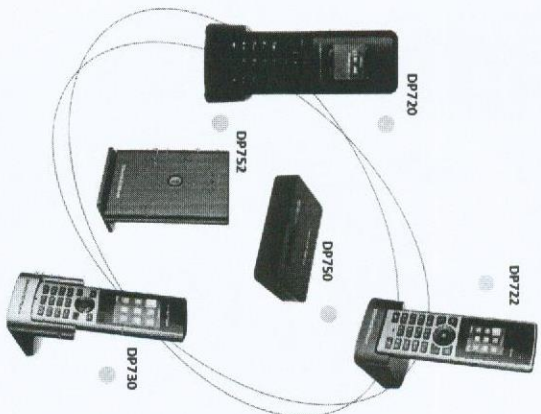


O GRP2601P inclui PoE integrado para alimentar o dispositivo e conectá-lo à rede



Proteção de nível empresarial, incluindo inicialização segura, duas imagens de firmware e armazenamento de dados criptografado

Protocolos/padrões	SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, RTCP-XR, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDAP, LDAP, TR-069, SNMP, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6
Interfaces de rede	Portas Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado (somente no GRP2601P)
Tela	Tela LCD de 132 x 48 (2,41 pol.)
Teclas de recursos	4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML, 5 teclas (navegação, menu). 8 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), TRANSFER (transferência), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume)
Codecs de voz e recursos	Suporta G.729A/B, G.711µ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G.723, iLBC, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, AEC, CNG, PLC, AGC, AJB
Recursos de telefonia	Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 5 vias, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 800 registros), discagem automática com aparelho ocupado, resposta automática, discagem com um clique, plano de discagem flexível, uso compartilhado de recursos, toques musicais e música de espera personalizados, redundância de servidores e failover
Portas auxiliares	Conector RJ9 para fones (compatível com EHS com fones Plantronics, Jabra e Sennheiser)
Suporte de base	Sim, permite posições em um ângulo (45°), suporte de parede (*vendido separadamente)
Qualidade de serviço	Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1P) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)
Segurança	Senhas de usuário e administrador, autenticação baseada em MD5 e MD5-sess, arquivo de configuração com criptografia AES de 256 bits, SRTP, TLS, controle de acesso a mídia 802.1x, inicialização segura
Vários idiomas	Inglês, chinês, coreano, japonês, alemão, italiano, francês, espanhol, português, russo, croata e outros
Upgrade/provisionamento	Upgrade de firmware via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML com criptografia AES ou GDMS/TR-069
Uso eficiente da energia e energia verde	Fonte de alimentação universal; Entrada 100-240 VCA 50-60Hz; Saída +5 VCD, 600mA; PoE IEEE802.3af Class 1, 3,84 W; IEEE802.3az (EEE) (somente no GRP2601P)
Temperatura e umidade	Operação: 0 °C a 40 °C Armazenamento: -10 °C a 60 °C Umidade: 10% a 90% sem condensação
Conteúdo da embalagem	Telefone GRP2601/2601P, aparelho com cabo, suporte de base, fonte de alimentação universal (somente GRP2601), cabo de rede, Manual de instalação rápida
Aspectos físicos	Dimensões: 208 mm (C) x 180 mm (L) x 63,4 mm (A) (com o aparelho) Peso da unidade: 650 g; Peso da embalagem: 810 g (860 g para o GRP2601)
Conformidade	FCC: Part 15 Class B; FCC Part 68 HAC; CE: EN 55032; EN 55035; EN 61000-3-2; EN 61000-3-3; EN 62368-1; RCM: AS/NZS CISPR32; AS/NZS 62368.1; AS/CA S004; IC: ICES-003; CS-03;



OPERAÇÕES BÁSICAS

LIGUE/DESLIGUE O HANDSET

Ligue o Handset

- Pressione durante vários segundos a tecla **Power** (☰) the LCD screen lights up.

Desligue o Handset

- Pressione durante vários segundos a tecla **Power** (☰) de novo quando o handset estiver em repouso até a tela LCD desligar-se.

REGISTRAR O DP72X/DP730 AO DP75X

Estação base DP750/DP752 única

1. Na Estação Base DP750/DP752, mantenha pressionada a tecla Radio/Page durante 7 segundos até o ícone radio começar a piscar para iniciar o processo de subscrição, ou acesse à interface web > Estado > Estado do DECT e pressione o botão de subscrição.

2. No Handset, Pressione "Menu" (☰)

3. Utilize as teclas de seta para navegar até "Registro".

4. Navegue até "Registrar" e pressione "Selecionar" enquanto o ícone do rádio DP750/DP752 estiver piscando.

5. Seleccione a base correspondente e pressione "Subscriber".

6. O DP720/DP722/DP730 exibirá Easy Pairing na tela LCD e tocará um tom de notificação quando emparelhar com sucesso.

Várias estações base DP750/DP752

1. Pressione "Menu" (☰)

2. Utilize as teclas de seta para navegar até "Registro".

3. Seleccione Registrar

4. Navegue até uma base não assinada usando as teclas de seta e clique em **Subscriber**.

5. Certifique-se de que a subscrição esteja aberta na nova estação base.

Alternando entre diferentes estações base

1. Pressione Menu (☰)

2. Use arrow keys to reach **Registration**.

3. Navegue até **Selecionar Base** usando as teclas de seta.
4. Seleccione a estação base desejada e pressione **Selecionar**.

ANULAR O REGISTRO DP720/DP722/DP730

1. Em DP72x / DP730 handset, Pressione "Menu" (☰)

2. Pressione as teclas de seta para mover o indicador ao **Registro**.

3. Navegue para cancelar o registro.

4. Seleccione o handset para cancelar o registro e pressione **Cancelar registro**.

5. Digite o código PIN do sistema (padrão: 0000).

6. Pressione "Pronto" para confirmar ou "Voltar" para cancelar.

VERIFICAR ENDEREÇO IP DA ESTAÇÃO SELECIONAR O IDIOMA DO MENU BASE

1. Em DP72x / DP730 handset, Pressione "Menu" (☰)

2. Use as teclas de seta para acessar **Estado > Estado da base**.

3. Pressione a tecla de função "Selecionar" para exibir a página de informações, navegue na tela para encontrar o endereço IP, a máscara de sub-rede e as informações do gateway padrão para sua estação base DP750/DP752.

CONFIGURAÇÕES DO HANDSET

DEFINIR BLOQUEIO DO TECLADO

Para habilitar o bloqueio do teclado

1. Pressione a tecla suspenso "#*" e mantenha pressionada durante aproximadamente 2 segundos.

2. Será exibido Teclado Bloqueado brevemente e o ícone de teclado bloqueado.

Para desbloquear o teclado

1. Mantenha pressionada a tecla Suspenso "#*" for approximately 2 seconds to unlock the keypad.

2. "Teclado Desbloqueado" será exibido brevemente e aparecerá uma mensagem confirmando que o teclado está desbloqueado.

EDITAR O NOME DO HANDSET

1. Em DP72x/DP730 handset, Pressione "Menu" (☰)

2. Utilize as teclas de seta para navegar até **Configurações > Nome do Handset**.

3. Digite o nome desejado e pressione **Salvar**.

ALTERAR O CÓDIGO PIN DA BASE

1. Em DP72x/DP730 handset, Pressione "Menu" (☰)

2. Utilize as teclas de seta para navegar até **Configurações > Configurações do sistema**.

3. Navegue até "Alterar Pin da Base"

4. Digite o código PIN atual (0000 por padrão).

5. Insira o código PIN da base desejada.

6. Pressione a tecla de função "Salvar" para confirmar.

SELECIONAR O IDIOMA DO MENU

1. Em DP72x/DP730 handset, Pressione "Menu" (☰)

2. Utilize as teclas de seta para navegar até **Configurações > Idioma do Telefone**.

3. Escolha o idioma desejado e pressione a softkey **Selecionar**.

4. Pressione "Sim" para confirmar a alteração.

DATA E HORA

1. Em DP72x/DP730 handset, Pressione "Menu" (☰)

2. Utilize as teclas de seta para navegar até **Configurações > DATA E HORA**

3. Edite os valores atuais nos campos de Data e Hora (você pode alterar o formato da data / hora utilizando a tecla seta esquerda ou a tecla seta direita e pressione "Definir".

4. Pressione a tecla de função "Salvar" para confirmar.

Grandstream Networks, Inc.

DP750/DP752 - Estações Base
DP720/DP722/DP730 - Handsets

Telefone Voip DECT

Manual Rápido do Usuário

Para informação detalhada, por favor consultar o guia de administrador ou o guia de usuário, disponíveis em:

www.grandstream.com

©2020 Grandstream Networks, Inc. Todos os direitos reservados. Não é permitida a reprodução ou transmissão de toda ou qualquer parte deste documento, em qualquer forma ou por qualquer meio, eletrónico ou impresso, para qualquer finalidade, sem a permissão explícita por escrito da Grandstream Networks, Inc. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso.



Handset

[Handwritten signatures]

RECURSOS DE CHAMADA

Reiter ou pressione a tecla programável Transferir para DP730.



HABILITAR/DESABILITAR O MODO HANDSFREE

1. Pressione a tecla Handfree  enquanto está realizando uma chamada ou com a tela em repouso para habilitar o modo handsfree.
2. Pressione a tecla  Handsfree de novo para desabilitar a função de handsfree.

FAZENDO CHAMADAS

Método 1




A traves da linha padrão:

1. Digite o numero desejado utilizando o teclado.
2. Pressione a tecla de discagem  ou a tecla do alto-falante  para iniciar a chamada.



Selecionando a linha de saída

1. Digite o numero desejado utilizando o teclado.
2. Pressione a softkey "linha".
3. Selecione uma linha das linhas disponiveis exibidas na tela para usar durante a discagem

Método 2

1. Pressione a tecla de discagem  ou a tecla do alto-falante .
2. Digite o numero desejado utilizando o teclado.
3. Pressione a tecla de discagem  ou aguarde 4 segundos e a chamada iniciará automaticamente.

ATENDER LIGAÇÕES

Pressione a tecla de discagem  ou a tecla de viva-voz  ou "left softkey" ("Atender" no DP720 e "Aceitar" no DP722/DP730) para atender a chamada.

FINALIZAR CHAMADAS

Pressione a tecla Desligar para encerrar a chamada. 


RETER/RETOMAR CHAMADAS

1. Durante uma chamada estabelecida, pressione (softkey direto)(X insert icon) para


2. A chamada será colocada em espera
3. Para retornar a chamada, pressione a tecla de função direita novamente para liberar.

TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS


Transferência Cega

1. Durante uma chamada estabelecida, pressione (softkey esquerdo) (X insert icon) para acessar **Opções > Transferência cega**. A chamada inicial ficará em espera.
2. Digite o número para o qual transferirá a chamada.
3. Pressione a tecla de discagem  para concluir a transferência.


Transferência Atendida


1. Durante uma chamada estabelecida, pressione (softkey esquerdo) (X insert icon) para acessar **Opções > Transferência Atendida**. A chamada inicial ficará em espera.
2. Selecione a linha e digite o número ao qual você deseja transferir a chamada, depois pressione a tecla de discagem. 
3. Assim que a segunda chamada for estabelecida, pressione Transferir.

3- CONFERÊNCIA DE 3 VIAS



1. Durante uma chamada estabelecida, pressione (softkey esquerdo) (X insert icon) para acessar **Opções > CONFERÊNCIA**. A chamada inicial ficará em espera.
2. Digite o número do segundo participante que você deseja adicionar à conferência e pressione a tecla de discagem 

MICROFONE MUDO/NÃO MUDO



1. Pressione a tecla Mudo  para desligar o microfone durante uma chamada estabelecida. o ícone Mudo será exibido na tela do telefone.

2. Pressione a tecla mudo  de novo para ligar novamente o microfone.



ATIVAR CHAMADA EM ESPERA

1. Pressione "Menu" 
2. Use as teclas de seta para chegar até recursos de chamada  > chamada em espera.
3. Selecione a conta para a qual deseja ativar / desativar o recurso de chamada em espera e pressione a tecla **Selecionar**.
4. Selecione **Ativado** e pressione "Salvar" para confirmar.

ATIVE O MODO DE NÃO PERTURBE

1. Pressione "Menu" 
2. Use as teclas de seta para chegar até recursos de chamada  > DE NÃO PERTURBE.
3. Selecione a conta para a qual deseja ativar o recurso de DND e pressione a tecla **Selecionar**.
4. Selecione **Ativado** e pressione "Salvar" para confirmar.

ATIVAR O ENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS

1. Pressione "Menu" 
2. Use as teclas de seta para chegar até recursos de chamada  > encaminhamento de chamadas.
3. Selecione a conta para a qual deseja ativar / desativar o recurso de encaminhamento de chamadas e pressione a tecla **Selecionar**.
4. Selecione o tipo de encaminhamento de chamada (todos, se ocupado ou sem resposta) e insira o número de destino, em seguida, pressione a tecla "Salvar" para confirmar.


CHAMADA IP DIRETA

A chamada IP direta permite que duas partes, ou seja, um fone e outro dispositivo VoIP, conversem entre si de maneira ad hoc sem um proxy SIP. Elementos necessários para completar uma Chamada IP Direta:


- Ambos os dispositivos, o DP720 e outro dispositivo VoIP, devem possuir endereços IP públicos, ou

• Ambos os dispositivos, o DP720 e outro dispositivo VoIP, devem estar na mesma LAN utilizando endereços IP privados, ou podem estar conectados através de um roteador utilizando endereços IP públicos ou privados (com o DMZ ou encaminhamento de portas correspondente).

Os usuários podem realizar chamadas IP utilizando o Código de função, seguindo os passos listados abaixo:

1. Levante o telefone e pressione a tecla de discagem 
 2. Digite *47 seguido do endereço IP de destino
- Aviso:** Você pode digitar diretamente *47 + endereço IP de destino, e pressionar a tecla de discagem para iniciar a chamada.


DISCAGEM RÁPIDA

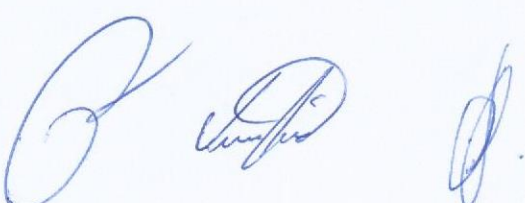
1. Pressione Menu  para ativar o menu de operação.
2. Acesso ao atalho e, em seguida, ao submenu Discagem rápida.
3. Escolha as teclas de dígitos (2-9) e pressione

Atribuir para especificar o número (do diretório compartilhado) para ser a discagem rápida. Você pode pressionar as teclas programáveis **Editar** ou **Limpar** entrada para modificar/eliminar uma tecla de discagem rápida

4. Depois de configurado, mantenha pressionada a tecla correspondente para fazer a chamada de discagem rápida

PLAY VOICE MAIL MESSAGES

1. Pressione Menu para ativar o menu de operação.
2. Accese o correio de voz  e seleione o submenu Reproduzir mensagem.
3. Selecione a conta para recuperar suas mensagens de voz salvas em seu correio de voz.





Um telefone IP empresarial para usuários com grande volume de chamadas

GXP2170

O GXP2170 é um telefone IP avançado, empresarial e ideal para usuários ocupados que lidam com grandes volumes de chamadas. Esse telefone IP empresarial topo de linha apresenta teclas/exibição de até 12 linhas e 6 contas SIP na tela LCD de 4,3 pol (480 x 272) e áudio Full HD. O GXP2170 permite as maiores velocidades de conexão possíveis com duas portas de rede Gigabit. Apresenta PoE integrado e Bluetooth interno para sincronização com dispositivos móveis e fones Bluetooth, além da capacidade de se conectar/alimentar até 4 módulos de expansão em cascata com tela LCD para acessar até 160 contatos de discagem rápida/BLF. O GXP2170 também inclui até 48 teclas de discagem rápida/BLF digitais na tela. O GXP2170 é a opção ideal para usuários corporativos que buscam um telefone IP executivo de primeira linha com funcionalidades e desempenho avançado.



Teclas em duas cores para 12 linhas (com 6 contas SIP), 5 teclas sensíveis ao contexto com programação XML



Portas de rede Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática e comutador duplo



48 teclas BLF/de discagem rápida personalizadas e programadas digitalmente, suporta até 4 módulos GXP2200EXT em cascata



Bluetooth integrado para sincronização de fones e dispositivos móveis (agendas, calendários e transferência



Audio em HD para maximizar a qualidade e clareza do áudio; viva-voz full duplex



PoE integrado para alimentar os dispositivos e proporcionar conexão de rede



Suporta fones Plantronics compatíveis com EHS



As opções de provisionamento automatizado incluem arquivos de configuração XML e TR-069



Porta USB integrada para importação e exportação de dados



Audioconferência de 5 vias para facilitar as conferências



Tecnologia de criptografia TLS e SRTP para proteger chamadas e contas

**zero
CONFIG**

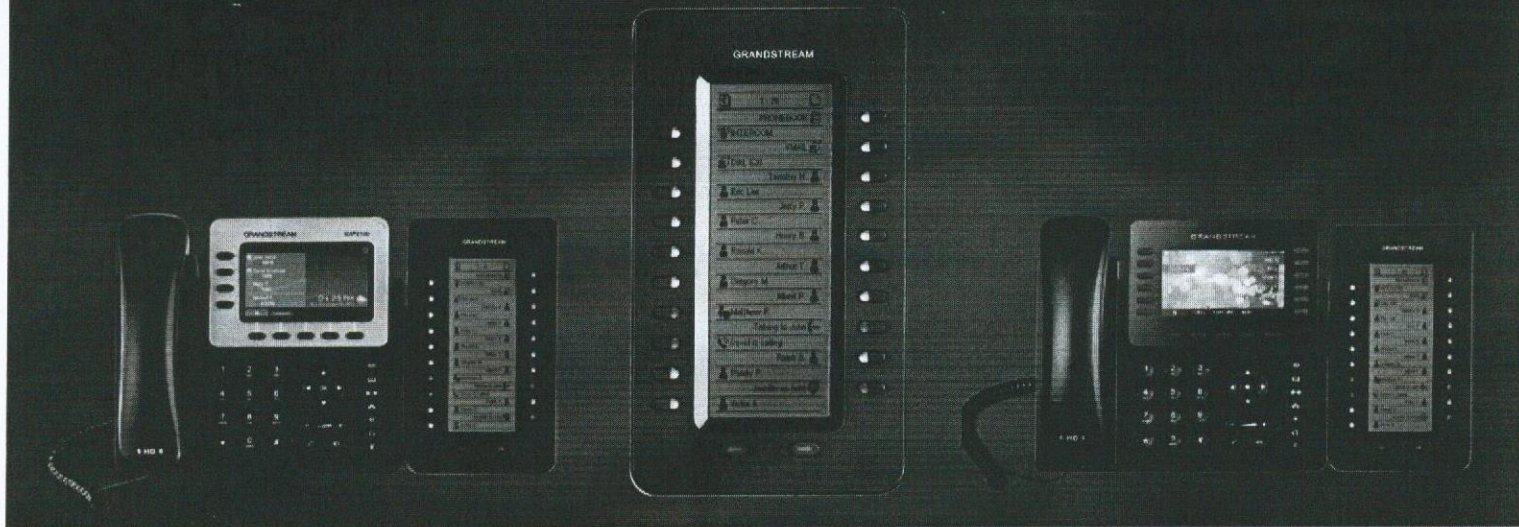
Utilize com o PBX IP da série UCM da Grandstream para obter provisionamento com zero configuração, gravação de chamadas com um toque e muito mais

Protocolos/padrões	SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP, IPV6, CDP/SNMP/RTCP-XR
Interfaces de rede	Portas Ethernet Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado
Tela	LCD TFT colorido de 4,3 pol (480x272)
Bluetooth	Sim, integrado
Teclas de recursos	Teclas para 12 linhas com até 6 contas SIP, 5 teclas sensíveis ao contexto com programação XML, 5 teclas de navegação/menu, 11 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), PHONEBOOK (agenda), TRANSFER (transferência), CONFERENCE (conferência), HOLD (espera), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume)
Codecs de voz	Suporta G7.29A/B, G.711µ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G723.1, iLBC, Opus, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, A/B, AGC
Portas auxiliares	Conector RJ9 para fones (compatível com EHS com fones Plantronics), USB, porta para módulo de expansão
Recursos de telefonia	Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 5 vias, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, exibição de chamadas compartilhadas (SCA, shared call appearance)/exibição de linhas transferidas (BLA, bridged line appearance), agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, registro de chamadas (até 500 registros), personalização da tela por XML, discagem automática com aparelho ocupado, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível, uso compartilhado de recursos, tons de chamada musicais e música de espera personalizados, redundância de servidores e failover
Áudio em HD	Sim, aparelho e viva-voz HD com suporte a áudio em banda larga
Módulo de expansão	Sim, é possível alimentar até 4 módulos GXP2200EXT, que apresentam LCD gráfico de 128 x 384, 20 teclas com discagem rápida/BLF e LED em duas cores, 2 teclas de navegação e consumo inferior a 1,2 W por unidade
Suporte de base	Sim, permite posições em dois ângulos, suporte de parede
Qualidade de serviço	Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1P) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)
Segurança	Senhas de usuário e administrador, autenticação baseada em MD5 e MD5-sess, arquivo de configuração com criptografia AES de 256 bits, SRTP, TLS, controle de acesso a mídia 802.1x
Vários idiomas	Inglês, alemão, italiano, francês, espanhol, português, russo, croata, chinês, coreano, japonês
Upgrade/provisionamento	Upgrade de firmware via TFTP/HTTP/HTTPS ou carregamento HTTP local, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML com criptografia TR-069 ou AES, FTP/FTPS
Uso eficiente da energia e energia verde	Fonte de alimentação universal incluída: Entrada:100-240 V; Saída: +12 V, 1,0 A ; PoE integrado (802.3af) Consumo máximo de energia: 5,4 W (sem o GXP2200EXT) ou 9,2 W (com 4 GXP2200EXTs em cascata)
Aspectos físicos	Dimensões: 228 mm (L) x 206 mm (C) x 46 mm (A); Peso da unidade: 0,98 kg; Peso da embalagem: 1,43 kg
Temperatura e umidade	Operação: 0°C a 40°C Armazenamento: -10°C to 60°C Umidade: 10% a 90% sem condensação
Conteúdo da embalagem	Telefone GXP2170, aparelho com cabo, suporte de base, fonte de alimentação universal, cabo de rede, Manual de instalação rápida, licença do GPL
Conformidade	FCC: Part 15 (CFR 47) Class B CE: EN55022 Class B; EN55024 Class B; EN61000-3-2; EN61000-3-3; EN60950-1 RCM: AS/ACIF S004; AS/NZS CISPR22/24; AS/NZS 60950,1

Handwritten signature

www.grandstream.com

Handwritten signatures



Módulo de expansão GXP2200 EXT

GXP2200EXT acrescenta funcionalidade, versatilidade e flexibilidade aos telefones IP empresarial GXP2140 e GXP2170 e o telefone IP Android™ com vídeo GXV3240. O módulo GXP2200EXT apresenta um amplo LCD gráfico de 128 x 384 e 20 botões programáveis (todos com LED em duas cores). Com as teclas para alternar entre as duas páginas, ele possibilita até 40 ramais por módulo e até 160 botões quando há 4 módulos de expansão encadeados em cascata. O módulo de expansão é conectado, alimentado e controlado pelo GXP2200; assim, as teclas de ramais adicionais podem ser usadas imediatamente. O GXP2200EXT suporta os recursos tradicionais de chamada nos botões programáveis, incluindo luz de ocupado (BLF, busy lamp field; padrão ou lista de eventos), estacionamento de chamada/captação de chamadas, discagem rápida, presença, interfone e conferência/transferência/encaminhamento. O GXP2200EXT é a solução ideal para recepcionistas ou empresas que lidam com grandes volumes de chamadas. Ao usar o GXP2200EXT, é possível garantir a produtividade máxima do atendimento telefônico com o monitoramento e encaminhamento eficiente de várias chamadas recebidas.

Linhas	20 (até 40 com as teclas para alternar entre as duas páginas ou até 160 com os 4 módulos encadeados em cascata)
Telefones IP da Grandstream compatíveis	GXP2140, GXP2170 e GXV3240
Suporte a recursos	Interface local rica em recursos com animação acionada pelo telefone host GXP2140/GXP2170/GXV3240; exibição de várias linhas/chamadas
Alimentação	Os módulos de expansão são alimentados pelo telefone host
Atualização de firmware	Fornecidos pelo telefone host.
Dimensões (P x L x A)	206 mm x 117mm x 32mm
Peso	0,38 kg
Temperatura	0 ~ 40 °C (32 ~ 104 °F)
Umidade	10% a 90% sem condensação
Conformidade	FCC/CE/C-Tick



Indicada para utilização em escritórios e home offices, a linha de headsets Stile destaca-se por oferecer equipamentos compactos e ultraleves, proporcionando extremo conforto na utilização, sem deixar de lado a alta qualidade de áudio. Disponível em versões com tubo voz substituível e tubo de voz fixo.

Amador

[Signature]

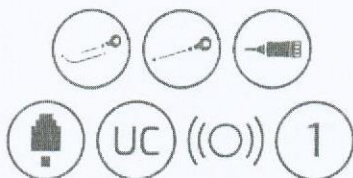
[Signature]

[Signature]

Stile series



Stile Voice Guide



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Peso	• 36 gramas (sem cabo)
Versões	• Monoauricular • QD - Quick Disconnect • RJ9
Tecnologia	• Compatível com sistemas telefônicos digitais, softphones (VoIP) e analógicos
Microfone	• Omnidirecional*
Cápsula receptora	• Dinâmica • Membrana Mylar • Impedância 150 ohms +- 10% a 1KHz
Garantia	• Garantia de 1 ano



Stile Compact
Versão com tubo de voz fixo

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Disponível nas versões com tubo de voz substituível e tubo de voz fixo;
- Protetor auricular em espuma;
- Ideal para comunicações unificadas (UC);
- Sistema de recepção com performance acústica superior;
- Proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos;
- Cabo em material de alta durabilidade;
- Design compacto e ultraleve;
- Indicado para call centers que utilizam tecnologia digital e VoIP;
- Dispensa o uso de amplificadores e adaptadores externos;
- Alta fidelidade de áudio e sistema de redução de ruídos ambiente;
- Avançado sistema de recepção com excelente performance acústica.

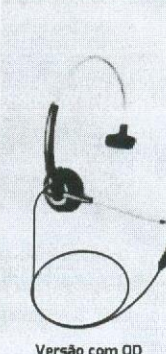
VERSÕES



• Conecte o headset diretamente em terminais telefônicos digitais e VoIP. Consulte guia de compatibilidade.

Produtos	PN
Stile Compact	01110-1
Stile Voice Guide	01110-2
Stile Compact Mobile	01110-8
Stile Voice Guide Mobile	01110-9
Stile Compact Multimídia	01113-5
Stile Voice Guide Multimídia	01111-2

COMPATIBILIDADE



• Conecte a Interface USB ou a Interface USB Slim ao headset e utilize-o em aplicações VoIP com conexão USB em seu PC ou notebook. Conecte o headset ao Cabo QD Leve e utilize diretamente em terminais telefônicos digitais. Consulte guia de compatibilidade.

Produtos	PN
Stile Compact QD	01111-4
Stile Voice Guide QD	01111-6
Cabo QD Leve	01210-6
Cabo QD Mobile	01210-9
Cabo QD Multimídia	01210-8
Interface USB	01130-
Interface USB Slim	01131-2



PABX IP CENTRAL TELEFÔNICA IP

DATASHEET



Datasheet Rev 7.9.2
29/04/2022

Aviso legal

Este documento contém informações técnicas sobre a central IP (PABX IP) da uTech Tecnologia e contém direitos de propriedade intelectual. O sistema está em constante processo de melhorias e novas implementações. Portanto, todas informações aqui contidas podem sofrer alterações sem aviso prévio. Sugere-se utilizá-lo como um guia apenas. Em caso de dúvidas contate o departamento comercial da uTech.

Este documento é publicado e distribuído para revendas e clientes. Entretanto, a uTech Tecnologia não se responsabiliza por qualquer tipo de ação tomada por qualquer usuário baseada em informações contidas neste documento, mesmo que sejam erros ou omissões. A uTech Tecnologia também não tem qualquer responsabilidade sobre erros de interpretação deste documento, configurações inadequadas, cobranças de valores por operadoras, perdas em operações de call center, lucros cessantes, ações de seus parceiros e clientes, mesmo que não tenham lido este documento.

Quatro motivos para escolher a uTech:

1) Fabricante Nacional Reconhecida

Com sede na capital de Santa Catarina, conhecida por respirar tecnologia, estamos há mais de 10 anos no mercado. Somos um fabricante 100% nacional, reconhecido pela **qualidade e tecnologia** dos nossos produtos e soluções.

2) Homologação Anatel

Como o PABX IP uTech é certificado pela Anatel, seus requisitos atendem aos principais padrões de segurança e de qualidade exigidos não apenas pelo mercado, mas também pelos nossos clientes corporativos e governamentais.

3) Rede de Revendas em todo Brasil

Contamos com diversas revendas autorizadas, capacitadas comercial e tecnicamente para atender a clientes em todo território nacional.

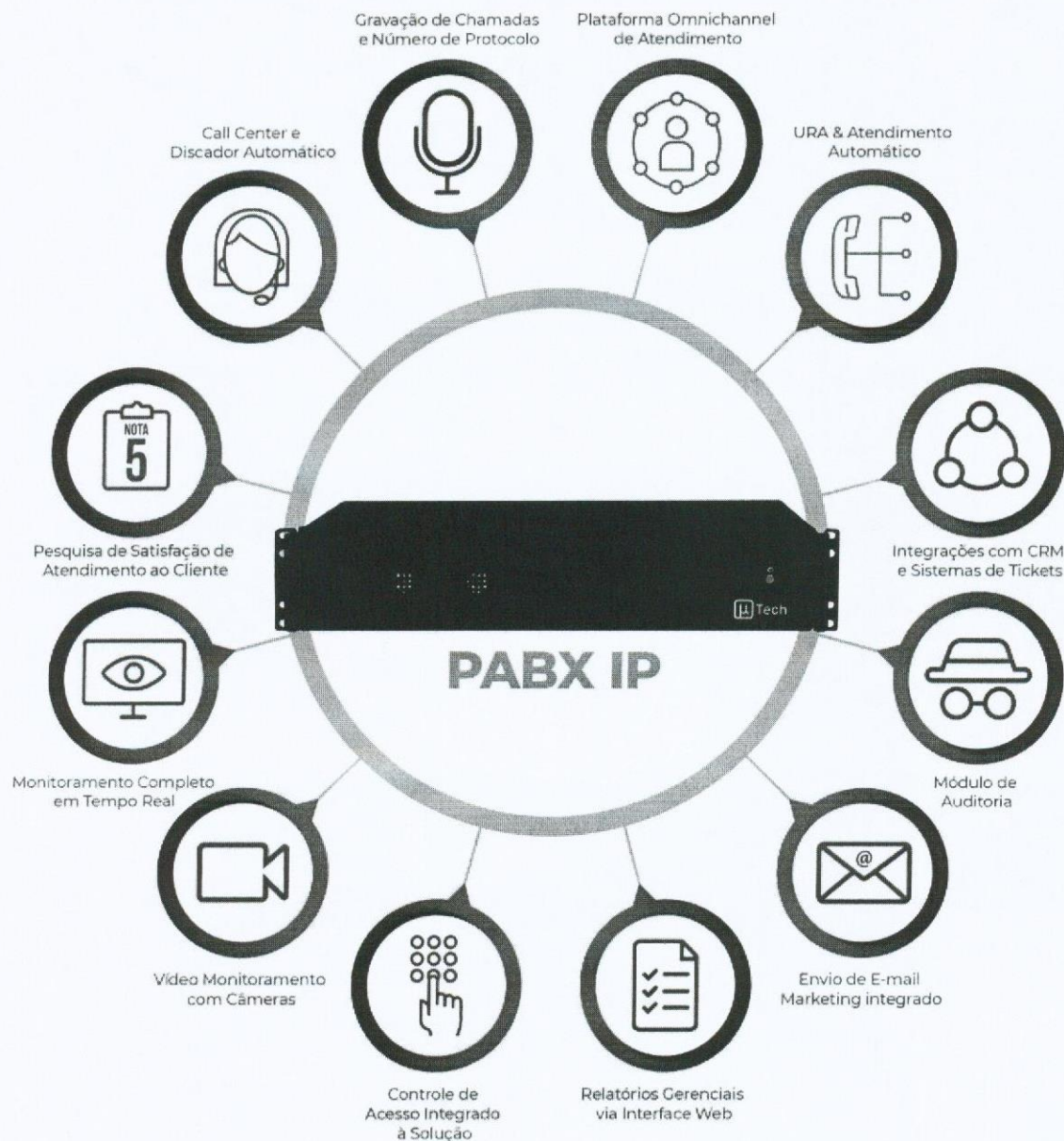
4) Ideal para qualquer negócio

O PABX IP uTech é uma plataforma modular que pode ser complementada a qualquer momento para atender outras necessidades. Ao PABX IP inicial, que já possui URA, filas de atendimento e relatórios, você pode acrescentar módulos como gravação de chamadas, integração com CRM, atendimento omnichannel, plataforma de call center, pesquisa de satisfação e muitos outros.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dionísio Meyer".A large, stylized handwritten signature in blue ink.A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Vanessa".A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dionísio".

PABX IP uTech

A central telefônica IP, ou PABX IP, da uTech, é uma Central de Comunicação Unificada, que transforma a comunicação da sua corporação e promove uma experiência única de dentro para fora.



Dando Amy

[Handwritten signatures]

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES NATIVAS DO PABX IP

Segue uma lista das principais funcionalidades de PABX IP oferecidas pela nossa solução PABX IP uTech:

- Central telefônica (PABX) IP com comunicação VoIP (Voz sobre IP).
- Homologado pela Anatel como Central Privada de Comutação Telefônica tipo I. Nº do certificado de homologação Anatel: 06461-16-07682.
- Opções de entrega:
 - Appliance dedicado: solução de hardware com software embarcado, para uso exclusivo como central telefônica IP.
 - Virtualizado: em infraestrutura de VM (Virtual Machine) do cliente, seja local ou em nuvem.
 - Cloud: solução SaaS em infraestrutura uTech.
- Appliance para rack 19" com 2U de altura, fonte bivolt automática 110-220V, alças de transporte e ventilação forçada integrada ao gabinete. Configurações de hardware personalizadas para atender qualquer demanda de ramais e chamadas simultâneas, com diferentes tipos de processadores, memórias RAM, storage e quantidade de portas de rede 10/100/1000 para operação em diferentes redes.
- Possibilidade de uso de redundância de dados do tipo RAID 1 (Redundant Array of Independent Disks), para espelhamento de discos (HD ou SSD) via hardware do servidor.
- Uso de SSD para maior velocidade no acesso a disco e desempenho operacional.
- PABX IP com suporte ao protocolo SIP (Session Initiation Protocol) v2 conforme norma RFC3261.
- Permite conexão com outros PABX, via tronco SIP, via tronco E1 e via troncos analógicos, sendo que os troncos SIP são nativos da central, sem necessidade de licenciamento, e os outros dois entroncamentos necessitam de gateway adicional externo em rede local. Não é possível o uso de placas PCI no PABX.
- Permite atualização de firmware de gateways da uTech de maneira centralizada.
- Permite fazer provisionamento de configurações de dispositivos SIP.
- Versões para até 100, 200, 500, 1000, 1500 e 2000 ramais, ou customizável para qualquer outra quantidade de ramais conforme necessidade do cliente.
- Compatível com o uso de ramais IP via protocolo SIP, tanto aparelhos físicos quanto softphones, de qualquer fabricante, desde que atendam à norma RFC3261. Compatível também com o uso de ramais analógicos, de qualquer fabricante, desde que através de gateway analógico (ou ATA convencional) conforme capacidade de portas desejada.
- Possui suporte à tecnologia WebRTC para uso de softphone embarcado em interface Web, eliminando a necessidade de instalação de softphones desktop.
- Possui criptografia na comunicação dos ramais da central.
- A central suporta protocolo TLS (TLS 1.2, DTLS 1.0 e DTLS1.2) através dos métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128 e RSA com AES-256.
- Criptografia SRTP, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.
- Codecs de áudio G.711 A-law (PCMa), G.711 U-law (PCMu), G.722, G.723.1, G.726, G.729, Speex, Speex16, Speex32, Slin, Opus, GSM e ILBC.
- Codecs de vídeo suportados: H.263P, H.264, VP8 e VP9.
- Monitoração da sinalização SIP e do fluxo de áudio RTP das chamadas (SIP Flow) de forma gráfica, indicando quantidade de pacotes trafegados (enviados e recebidos) e perdidos, incluindo % de perda de pacotes, indicando a qualidade das chamadas.
- Integração com operadoras fixas, troncos E1 e analógicos, através de gateways, utilizando protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras móveis através de gateways GSM via protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras VoIP ou outros PABX/centrais do cliente, como filiais por exemplo, via tronco SIP (RFC3261) nativo.
- Possibilidade de identificação da operadora para cada chamada, entrante e sainte, através de consulta à base de portabilidade numérica. Esta funcionalidade é nativa da central da uTech mas deve ser contratado o serviço mensal que habilita a consulta na base de portabilidade.
- Logs de operação da central para debug e análise de dados e cenários.
- Configurações de rotas de chamadas entrantes e saintes, permitindo manipulação de cifras de chamadas entrantes e saintes, viabilizando a criação de regras de roteamento para atender às necessidades do cliente.
- O roteamento permite bloqueio de chamadas para números com alguma quantidade mínima específica de dígitos.
- Plano de numeração E.164.

- Suporta detecção de DTMF, a saber DTMF in-band, RFC 2833, RFC 4733, SIP INFO e modo automático.
- Códigos de recurso da central personalizáveis.
- Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.
- Correio de voz, também chamado de caixa postal (ou *voice-mail*) para os ramais.
- Suporte a envio e recebimento de documentos digitais e FAX para diversos números.
- Notificações de alarmes físicos e lógicos por email e por SMS (com uso de gateway GSM da uTech), com indicação de desconexão de gateways externos, alarme de prevenção de armazenamento quase cheio, e outras anomalias e alarmes do sistema.
- Criação flexível de ramais, com número do ramal e nome do usuário. A senha de cada ramal permite personalização conforme necessidade de cada usuário.
- URA (atendimento automático) multinível e multi-idioma.
- Cada URA criada permite encaminhamento de chamadas para um ramal ou grupo de ramais e também para outras aplicações do sistema, como filas, mensagens personalizadas, entre outros.
- A central permite que uma URA possa encaminhar chamadas para outra URA, permitindo criação ilimitada de sub-níveis e sub-menus.
- Acesso à discagem através de conta e senha de usuário nos ramais, também conhecida como "Recurso Desksharing", quer permite identificar qual usuário gerou cada chamada através do ramal usado.
- Filas e grupos de atendimento, sem restrições de quantidades máximas de ramais.
- As filas permitem que sejam selecionados e adicionados ramais estáticos, que ficam sempre disponíveis na fila, ou ramais dinâmicos, que só se registram na fila quando o usuário daquele ramal faz login.
- Aviso de tempo estimado de espera e vocalização da posição do cliente na fila de atendimento.
- Múltiplas estratégias para distribuição das chamadas em fila, de maneira a adequar a central ao melhor modo de operação do cliente.
- Roteamento automático de chamadas de acordo com a origem, para uma URA, fila, mensagem personalizada, serviço noturno ou qualquer outra aplicação específica.
- Alteração do idioma da aplicação.
- Permite upload de arquivos em formato .WAV para uso em mensagens para URA ou mensagens personalizadas.
- Discagem direta ramal (DDR) para receber chamadas diretamente no ramal e identificação do DDR do ramal nas chamadas realizadas.
- Identificador de chamadas (BINA) para chamadas locais entre ramais ou externas.
- Distribuição automática de chamadas (DAC).
- Bloqueio de números não permitidos, de entrada e saída.
- Múltiplas salas de conferência. Podem ser criadas até 50 (cinquenta) salas de conferência. É possível limitar a quantidade de usuários em cada uma delas, bem como acrescentar senha para os usuários que entrem.
- Função Callback nativa da central, permitindo solicitações de chamadas externas de acordo com a permissão da aplicação. Pode-se gerar chamadas para ramais, celulares e números fixos externos. Esta função permite o uso de aplicação do tipo "Me Ligue" no site e também integração simples com CRM e sistemas de terceiros via URL, chamado de "Click-to-call".
- Ligações entre filiais via ramal, sem custo com operadoras.
- Função Serviço Noturno, que permite programação para reprodução de mensagem de áudio específica de acordo com o horário da chamada recebida.
- Função chefe-secretária, que permite que um chefe tenha mais de uma secretária e uma secretária pode atender a mais de um chefe. Assim, todas as chamadas para os chefes passam antes pelo ramal da secretária, e somente o ramal da secretária tem acesso à transferir ligações para o ramal do chefe.
- Monitoração de ramais em tempo real. Em uma única visualização, é possível monitorar o estado dos ramais a que o usuário tem permissão, sabendo se estão registrados, desocupados, em chamada ou no estado de "não-perturbe". Esta monitoração permite monitorar também em tempo real o estado de filas de atendimento, de chamadas estabelecidas, de troncos configurados, de gravações em curso, de estacionamento de chamadas, de agentes de call center, de mensagens de chat e de e-mails.
- A central permite, além de monitorar as chamadas, que haja um controle dessas chamadas em tempo real. Assim, é possível transferir uma ligação, colocar em conferência, desligar, colocar em mudo e até estacionar.
- Esta monitoração viabiliza uma escuta de chamada corrente em tempo real, tanto para ramais internos quanto para celulares ou telefones fixos. Esta escuta pode ser silenciosa, ou seja, sem que os interlocutores saibam que estão sendo monitorados, mas também pode permitir que a pessoa que está escutando interfira na ligação, colocando sua voz para um dos lados escutar - função conhecida por "sussurro" - ou para ambos escutarem.
- Agenda de contatos integrada na própria central, que pode ser acessada via interface web do gestor ou interface CTI do usuário/atendente. Permite que os contatos, internos (ramais) e externos (clientes) sejam cadastrados

manualmente ou importados usando arquivo externo. Os contatos salvos na central facilitam a análise de relatórios, pois o relatório registra o nome do contato associado ao número de telefone da ligação.

- Função speed dial.
- Etiquetas personalizáveis em contatos.

ADMINISTRAÇÃO

- Gestão centralizada com acesso para administração, gerenciamento, configurações e relatórios, baseada em GUI (Graphical User Interface), exclusivamente via interface Web (web-based application), compatível com qualquer sistema operacional, em idiomas português brasileiro, inglês e espanhol.
- Interface compatível com navegadores Chrome, Firefox e Edge.
- Permissão de acesso à interface por perfil, através de usuário e senha. É possível determinar usuário por usuário, conforme seu perfil, se terá acesso a determinadas telas do sistema, sejam para configuração ou para relatórios. Desta maneira, é disponibilizada a criação de níveis de administração, por usuário.
- Política de segurança de senhas integrada, que permite três níveis selecionáveis para as senhas da central: 1) Nenhuma; 2) Média e 3) Forte.
- Acesso seguro à interface web via HTTPS.
- Dashboard de sistema contendo informações de status da central, processador, consumo de memória, consumo de CPU, temperatura do servidor e do processador, espaço em disco total e disponível, indicação de chamadas processadas e em uso, e informações de tráfego de dados (envio e recebimento) de rede.
- Restrição da visualização de ramais por usuário.
- Bilhetador completo integrado para integração com software tarifador externo. O bilhete emite informações completas das chamadas (CDR), com informações como por exemplo número de origem e de destino, tronco, direção, data e hora de início, atendimento e término de cada chamada, duração em segundos e conta do usuário que fez/recebeu a ligação.
- Backup e restauração de configurações da central, chats e de gravações de chamadas, via interface web. A central permite dois modos de backup manuais ou programados, para rodarem automaticamente com periodicidade definida pelo gestor:
 - 1) Para HD externo via porta USB;
 - 2) Para servidor de rede local ou servidor em nuvem, em infraestrutura do cliente, via CIFS (Common Internet File System - Samba), via SSH (Secure Socket Shell) ou via NFS (Network File System).
- O backup permite configurar exclusão automática de gravações antigas, após o backup realizado, para liberar espaço em disco.
- A central também permite o envio de arquivos de gravações para serviço Amazon (AWS) em conta própria do cliente.
- Permite acesso a servidor NTP para ajuste automático de data e hora do sistema.
- Relatórios gerenciais via interface web com diversos campos de filtros e definição de critérios para busca de informações.
- Exportação de relatórios para .PDF e .CSV.

FUNÇÕES DE CHAMADAS

- Conferência a três.
- Transferências cega (direta) e assistida (com consulta).
- Siga-me (encaminhamento de chamadas) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
- Função de chamada em espera.
- Função retorno automático de chamadas.
- Função DND (não-perturbe) por ramal.
- Captura de chamadas individual (por ramal) e em grupo (por grupo de atendimento).
- Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.
- Ligações através de contas de usuário (códigos de acesso) e senha em cada ramal.
- Função cadeado eletrônico.
- Função despertador.
- Estacionamento de chamadas ou *call parking*.
- Toques diferenciados para chamadas internas e externas.
- Música em espera (ou espera musical) para retenção, estacionamento, espera em fila ou transferência de chamadas.
- Bloqueio de chamadas a cobrar.

- Anúncio automático, conforme configuração do sistema, do número de protocolo durante uma chamada recebida. Também é possível que o agente logado na interface CTI reproduza, com um simples clique, o número do protocolo na chamada em curso.
- Inserção de comentários personalizados, para detalhamento de informações do atendimento referente à chamada, em cada gravação. Estes comentários podem ser usados para buscar chamadas, no relatório de gravações da central, a fim de facilitar e agilizar a busca por gravações.
- Gravação de canais esquerdo e direito, em modo estéreo, para permitir análise de apenas um dos canais caso seja necessário.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Pesquisa de satisfação multinível e personalizável, sem limite de quantidade de perguntas.
- A pesquisa de satisfação permite que o cliente atribua uma nota ao atendimento recebido. As perguntas podem ser customizadas conforme a necessidade do cliente, podendo ter respostas nas mais variadas quantidades.
- Indicadores nativos da Pesquisa de Satisfação da central: CSAT (Customer Satisfaction) e NPS (Net Promoter Score). Porém pode-se implementar pesquisas de "sim" ou "não" ou qualquer outra pergunta que possa ser respondida com um número do teclado do telefone.
- O relatório de pesquisa de satisfação resume o somatório das notas do período selecionado e indica qual foi a nota atribuída para cada atendente, a cada atendimento.
- Caso o cliente use a licença de gravação, no relatório de Pesquisa de Satisfação fica registrada a gravação da chamada do atendimento daquela nota, para que fique fácil identificar se a nota atribuída é, de fato, relevante em função do atendimento recebido pelo cliente.
- A pesquisa de satisfação permite que seja extraído um relatório de URA, identificando quantas vezes cada opção da URA foi selecionada pelos clientes.

INTEGRAÇÕES COM CRM E HELPDESK

- Integração com sistemas de CRM e helpdesk, a saber: Salesforce, Pipedrive, Piperun, Hubspot, ExactSales, Zendesk, Freshdesk e Zendesk.
- A integração permite registro de informações dentro dos CRM/Helpdesk, quando a central recebe e quando realiza chamadas. Algumas das informações registradas em tarefas/tickets são data e hora do atendimento, ramal do atendente, se a chamada foi atendida ou não, link (ou URL) da gravação.
- Caso o cliente utilize a solução omnichannel na central, é possível que os atendimentos de chat (mensagens) sejam registrados da mesma maneira. A diferença é que ao invés de a central registrar um link para uma gravação, vai registrar um link para um chat.
- Relatório de integrações, com informações de tarefas/tickets criados, chamadas realizadas e recebidas pela plataforma, chamadas atendidas e não atendidas, tempos de atendimentos, atendimento dos agentes e analítico de todas as chamadas. É possível também, pelo relatório de integrações, consultar um ticket específico no registro.

INTEGRAÇÃO COM LDAP E MICROSOFT AD

- Integração com serviço de diretório em protocolo LDAP e Microsoft Active Directory (AD) com suporte a TLS.
- Gestão de ramais:
 - Integração do número do ramal e da senha do usuário do serviço LDAP/AD. No PABX é criado o ramal com as permissões padrão de discagem, ou seja, poderá gerar e receber chamadas internas e externas. Demais configurações podem ser ajustadas diretamente no PABX depois da criação automática inicial, como por exemplo personalizar grupos de chamadas, grupos de captura, permissões de discagem, tempo de toque, encaminhamento, chamada em espera, entre outros.
- Controle de login de usuário:
 - Ao criar um usuário no AD, é possível criar automaticamente um usuário para acessar a interface do PABX.
 - No LDAP/AD é possível escolher quais telas o usuário vai poder acessar na interface do PABX.
- Gestão de contatos:
 - Os usuários do AD poderão ser importados para a base de contatos do PABX.
 - Os campos importados dos usuários são nome, email, empresa, departamento, tel comercial, tel celular, tel residencial, ramal.

INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT TEAMS

- A central PABX permite integração com Microsoft Teams.

- Esta integração é feita via tronco SIP ou função Direct Route.
- Com a integração, é possível que usuários do Teams recebam chamadas externas, vindas da operadora, tanto em seu Teams desktop, web ou aplicativo móvel para smartphones.
- A integração também permite a geração de chamadas externas a partir do Microsoft Teams, e o PABX da uTech faz a ponte entre a aplicação Microsoft e a operadora do cliente.

INTERFACE CTI

- Interface web tipo CTI (Computer-Telephony Integration) para controle de ramais pelos usuários em sistemas operacionais Windows, Linux e Mac. Esta interface permite controlar completamente o ramal, como por exemplo: geração e finalização de chamadas; busca de contatos da central através da digitação do nome, para geração de chamadas; identificação de chamadas recebidas com número de origem e nome do contato (se houver); habilitar chamada em espera; captura de chamadas de um ramal específico ou de grupo de ramais; controle de encaminhamento (siga-me) incondicional, quando ocupado ou sem atendimento; transferir ligações; fazer conferência de chamadas.
- Acesso à base de contatos da central, para consulta, cadastramento, edição e exclusão de contatos.
- Recepção e geração de chamadas e videochamadas através de Softphone WebRTC integrado à interface web CTI;
- Seleção e controle de dispositivo e volume de ring, speaker e microfone.
- Habilitação de cancelamento de eco, supressão de ruído e controle de ganho das chamadas do ramal.
- Indicação de chamadas perdidas.
- Histórico de chamadas recebidas e realizadas pelo ramal.
- Acesso à gravações, desde que haja permissão, via interface do usuário.
- Monitoração do estado dos ramais e dos agentes de call center, caso esteja licenciado.
- API CTI para integrações com sistemas de terceiros. Permite monitoração total de chamadas da central, bem como efetuar comandos para geração de chamadas, transferências, entre outros.
- Webhooks para notificações de chamadas em sistemas de terceiros, com indicação número de origem e destino, identificação da chamada (call ID), link (ou URL) da gravação e número do protocolo do atendimento.
- A interface permite controle de presença de usuários e chat entre eles, para troca de mensagens.

ALTA DISPONIBILIDADE (HA)

- Capacidade de redundância de servidores, também chamada de alta disponibilidade ou High Availability (HA), para que haja possibilidade de uma central reserva assumir a operação em caso de falha da central principal. Esta funcionalidade é disponibilizada com o uso de duas centrais idênticas e com licença de alta disponibilidade.

RELATÓRIOS LICENCIADOS

- Gravações.
- URA e Pesquisa de satisfação.
- Operadoras.
- Analytics ou Classificações.
- Vídeos.
- Mensagens.
- E-mails.
- Filas.
- Chats.
- Agentes.
- Pausas.
- Agendamentos.
- Integrações com CRM e helpdesk.
- Situador.
- Sigma.

OUTRAS LICENÇAS DISPONÍVEIS

- Gravação de telas de computadores.
- Posições de atendimento (PA) de call center e Dashboard.
- Discador automático progressivo, preview, preditivo e URA, para geração de chamadas e envio de mensagens.
- Classificador de chamadas uAnalytics.
- Atendimento de chat omnichannel, com integração com Whatsapp, Telegram, Chat do Site, direct do Instagram, Facebook Messenger, direct do Twitter e SMS.

- Bloqueio de chamadas externas para fixo, móvel/celular, DDD/LDN, DDI/LDI, serviços 0300, 0500, 0900, entre outros, selecionável por ramal.
- Programação de ramais para operação em horários específicos, determinados pelo administrador.
- Permite uso de telefone IP, softphone desktop e softphone mobile registrados ao mesmo tempo, com toque simultâneo em todos dispositivos, usando a função de múltiplos registros por usuário SIP.
- Classificação de cada chamada pela pessoa que fez o atendimento, atribuindo uma dentre as classificações cadastradas pelo gestor, para cada ligação. Estas classificações são definidas como boas ou ruins, de acordo com o critério do gestor no ato do cadastro, e é atribuída automaticamente uma qualificação positiva ou negativa conforme a classificação selecionada pelo usuário.

RELATÓRIOS NATIVOS DA CENTRAL

- Chamadas.
- Ramais.
- Contas.
- Troncos.
- Localidades/geolocalização de chamadas.
- Callback.
- Transferências.
- Classificações de chamadas.

FUNCIONALIDADES DE MÓDULOS LICENCIADOS DO PABX IP

AUDITORIA

- Módulo de Auditoria de ações de usuários: permite que o administrador saiba quantas e quais sessões estão ativas na central, bem como lista as sessões inativas por período.
- A Auditoria também registra o histórico de todos os acessos a cada tela da central, registra se houve adição, edição, exclusão de contatos e usuários, se algum usuário reproduziu gravações, fez download de arquivos, excluiu alguma gravação e se exportou relatórios do sistema.
- Os acessos a cada tela da central registram o usuário, o endereço IP, a ação tomada naquela tela e a data e hora do acesso.

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

- Gravação de chamadas entre ramais e chamadas externas. Esta função permite a gravação de todas as chamadas que passam pela central, de maneira simultânea e automática. É possível configurar algum ramal (ou alguns ramais) para que não seja gravado, como diretoria, por exemplo.
- Geração automática de um número de protocolo único para cada chamada, que permite busca posterior para localização de gravação de maneira simples, precisa e rápida.
- Permite a configuração de um prefixo para ser inserido a cada número de protocolo gerado.
- As gravações são armazenadas em storage próprio, interno ao PABX IP uTech.
- A busca por gravações é feita através da interface web, a partir de qualquer computador que tenha acesso à central, conforme permissão do usuário, através do relatório de gravações, quer permite busca por diversos filtros, como: período (intervalo de início e fim) de data e hora, número de origem, número de destino, alguma parte do número do telefone, ramal da central, se a chamada foi realizada ou recebida, por comentário que foi inserido em alguma gravação, pelo número de um protocolo e pelo tipo de ligação (interna, fixo local, fixo LD, VC1, VC2, VC3, internacional e serviço).
- As gravações podem ser feitas de maneira automática ou sob demanda, através de comando do usuário no teclado do próprio ramal.
- Gravação de chamadas com protocolos TLS e WSS.
- A interface da central possui, no relatório de chamadas e no relatório de gravações, acesso a um player de mídia na própria interface, que permite ouvir a gravação sem necessidade de baixar o arquivo, bem como pausar, parar, avançar, retroceder e controlar o volume da reprodução, em tempo real.
- Os arquivos das gravações das chamadas são armazenados em formato .WAV ou em .MP3, de acordo com a configuração desejada pelo gestor, e podem ser baixados (feito download) a qualquer momento para reprodução em players de mercado, como por exemplo VLC e Windows Media Player, entre outros.

- Módulo TTS (text-to-speech) e STT (speech-to-text).
- Integração com sistemas de portaria remota.
- Licença de controle de acesso.
- Licença para vídeo-monitoramento.
- Plataforma de envio de e-mail marketing.
- Função que consulta o número de origem em base local da central ou remota, para direcionamento da chamada ou mensagem entrante ao atendente específico daquele cliente que está ligando. Esta função permite busca na base de dados da central, em base de dados externa do cliente, uma consulta via web service do sistema do cliente ou ainda algum script personalizável.