



## APRESENTAÇÃO E PROPOSTA COMERCIAL

**1. INTRODUÇÃO** O presente documento contém o projeto técnico comercial para prestação dos serviços de locação, suporte, consultorias da área de telecom da sua empresa, tendo por objetivo a redução de custos e aumento de produtividade, através da introdução das mais novas tecnologias existentes na área de telecomunicações, garantindo assim, melhor desempenho nas suas atividades fins e possibilitando aumento da qualidade da sua gestão, e relacionamento com o cliente.

**2. OBJETO** O projeto visa criar uma nova política convergente e centralizada na utilização dos recursos de telefonia, gerando a redução gradativa dos custos com ligações telefônicas, proporcionando recursos, melhorias e unificações de processos e pessoas. O modelo de estrutura atual da VOSSA EMPRESA poderá ou não ser modificada para atender as exigências da tecnologia Voz sobre IP (VoIP), com a implantação dos equipamentos da Life-Sip Soluções em telecomunicações.

**3. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS** O fator chave de sucesso é a qualidade de atendimento aos seus usuários. Você precisa estar sempre acessível e ter uma solução de comunicação com qualidade e flexibilidade suficiente para crescer junto com o seu negócio.

Os sistemas Life-Sip oferecem alta qualidade, confiabilidade e ainda uma extensa gama de facilidades que suportam todos os processos de comunicação.

Tenha certeza que com os sistemas Life-Sip você está preparado para o futuro. Além de serem expandidos de forma gradual, já possuem todos os pré-requisitos para suportar voz sobre IP.

A maior vantagem para usuários de telefonia IP é a redução de custos obtida com o uso de uma única infraestrutura para comunicação de voz e dados. Com a interligação via IP de sistemas em localidades distintas, as chamadas trafegam na rede de dados, reduzindo a conta telefônica entre as unidades.

Outra vantagem é a mobilidade, cada telefone IP ou softphone pode ser conectado em qualquer ponto da rede. O usuário pode usar um ramal único, mesmo quando trabalha em mais de uma localidade.

O frontend web garante liberdade para decidir como e em quanto tempo sua empresa adotará plataformas convergentes. Integrando sistemas existentes e futuros, permite a migração para comunicação IP de forma gradual, garantindo que os investimentos feitos no passado não sejam desperdiçados.

Diversas soluções podem tornar o sistema ainda mais completo, as customizações para adequar às necessidades de comunicação da empresa proporcionarão:

Site: [www.life-sip.com.br](http://www.life-sip.com.br) Email: [comercial@life-sip.com.br](mailto:comercial@life-sip.com.br)

Fone: (31) 4063-9927 | (21) 4063-9927 | (11) 4063-7464

Rua: Patrício Barbosa, 549 – Califórnia - Belo Horizonte, Minas Gerais - Brasil.

Life-Sip – Comunicação interligando vidas

- Mensagem unificada: aplicação de unified messaging (mensagens unificadas), permite ao usuário gerenciar suas mensagens de voz e e-mail através de uma única interface;
- Softphone Attendant: aplicação que simula uma mesa de operadora, ideal para telefonistas.
- URA (unidade de recepção automática de Ligações) integrada e com possibilidade de interligação com qualquer banco de dados existente no cliente.
- Ilimitado número de ramais, com numeração flexível (de 1 a 4 dígitos);
- Utilização dos ramais de qualquer parte do mundo onde haja internet (mediante autenticação);
- Baseado em SIP;
- Codecs de alta compressão;
- Controle do tempo máximo de permanência em ligações;
- Siga-me;
- Caixas postais de voz individual por ramal;
- Fax individual enviado para o e-mail;
- Identificação de chamadas;
- Espera, captura de ligação;
- Spam de Voz (o equipamento faz ligações automáticas com mensagens gravadas para números de telefones armazenados em banco de dados em horários agendados - Ex: Campanha, datas comemorativas, informações , etc);
- Interligação entre o Life-Sip e a Telefonia convencional analógica pré-existente;
- Reestruturação do sistema de ramais e DDR's para a tecnologia VoiP.
- Integração da URA a um banco de dados (possibilitando o direcionamento automático das ligações de entrada).
- Possibilidade de Interligação com operadoras Voip com menor custo por ligação;
- Relatórios Web detalhados sobre cada ligação realizada (tempo, destino, origem, gráficos);

O Sistema embarcado é o sistema SNEP o qual engloba todas as funcionalidades abaixo entre outras.

#### **4 SISTEMA LIFE-SIP**

Software LIFE-SIP com as seguintes características e funcionalidades:

- Controle de Chamadas,
- Chamada em espera
- Siga-me quando não atende e quando ocupado,
- Identificação de chamadas,

Site: [www.life-sip.com.br](http://www.life-sip.com.br) Email: [comercial@life-sip.com.br](mailto:comercial@life-sip.com.br)

Fone: (31) 4063-9927 | (21) 4063-9927 | (11) 4063-7464

Rua: Patrício Barbosa, 549 – Califórnia - Belo Horizonte, Minas Gerais - Brasil.

Life-Sip – Comunicação interligando vidas

- Registro de Chamadas,
- Toque diferencial por chamada,
- Captura de Chamadas,
- Não perturbe,
- Transferência Assistida de Chamadas,
- Transferência cega de chamadas,
- Cadastro de Ramais e Troncos,
- Captura de chamadas por grupo.
- Roteamento de chamadas
- Bloqueio de chamadas conforme remetente
- Bloqueio de chamadas por rota
- Bloqueio de chamadas com senha por rota
- Desvio de chamadas conforme horário
- Rotas dinâmicas de entrada/saída
- Cadeado Eletrônico
- Salas de Conferência
- 15 Salas de Conferência pré-configuradas
- Salas públicas ou privadas com senha
- Sem Limite de participantes por sala
- Filas de Atendimento
- Diferentes Estratégias de Distribuição
- Controle de espera em fila
- Anúncio de tempo de espera em fila do chamador
- Anúncio de tempo estimado de atendimento para o chamador
- Controle de frequência de anúncios
- Filas com Membros estáticos (ramais)

#### **4.1 CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA**

- Caminhos do Sistema
- Níveis de Permissões de Acesso à Interface
- Configurações de Usabilidade da Interface
- Administração/Controle de Áudios do Sistema

#### **4.2 GRAVAÇÃO DE CHAMADAS**

- Gravação automática de chamadas
- Gravação sob demanda

#### **4.3 CORREIOS DE VOZ**

- Correio de voz por ramal
- Envio de mensagens e notificação por e-mail

#### **4.4 ENTRONCAMENTOS**

Site: [www.life-sip.com.br](http://www.life-sip.com.br) Email: [comercial@life-sip.com.br](mailto:comercial@life-sip.com.br)

Fone: (31) 4063-9927 | (21) 4063-9927 | (11) 4063-7464

Rua: Patrício Barbosa, 549 – Califórnia - Belo Horizonte, Minas Gerais - Brasil.

Life-Sip – Comunicação interligando vidas

- Suporte a entroncamento El, Analógico, SIP, IAX2, H323 e GSM

#### 4.5 CONTROLES

- Controle de minutagem por ramal
- Controle de minutagem por tronco
- Manutenção do Sistema

#### 4.6 MONITORAMENTO DE AMBIENTE

- Monitoramento Sistema
- Status do PBX
- Consumo de recursos de hardware
- Estatísticas gerais de Operação

#### 4.7 ADMINISTRAÇÃO DE CADASTROS

- Centro de Custos
- Tarifas
- Agenda de Contatos
- Grupo de Ramais
- Agentes
- Tipos de Pausa

#### 4.8 MONITORAMENTO DE OPERAÇÕES

- Status de Ramais
- Status de Troncos

#### 4.9 RELATÓRIO DE CHAMADAS

- Relatório de Registro de chamadas
- Ranking de Chamadas
- Serviços Utilizados

#### 5.0 URA SOB DEMANDA (ATIVA E PASSIVA)

#### 5.1 ATENDIMENTO AUTOMATIZADO

#### 5.2 DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADAS PARA RAMAIS, FILAS E GRUPOS

#### 5.3 RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

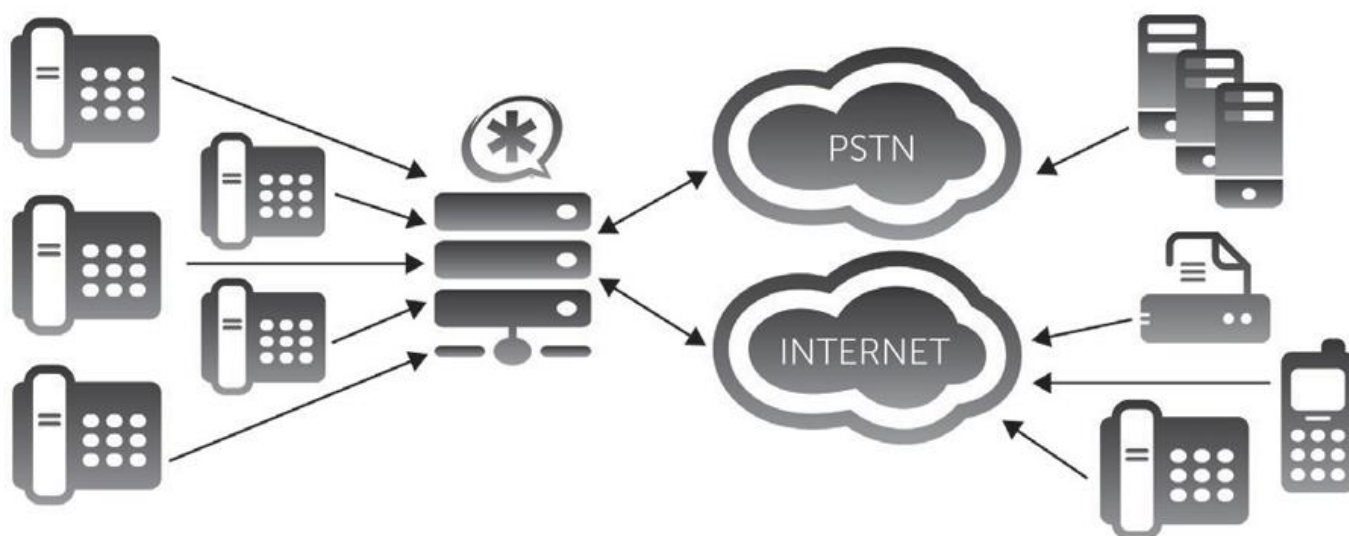
- Taxas de Ocupação
- Estatísticas de Tempo
- Tempo médio de Espera em Fila (TME)
- Tempo médio de Atendimento (TMA)

- Tempo médio de chamadas (TMC)
- Estatísticas do Operador
- Disponibilidade de Agentes
- Filas DAC (Analítico e Sintético)
- Estatísticas Ativas

## 5.4 STATUS

- Monitoramento de Filas de Atendimento (Analítico/Sintético)
- Agentes Disponíveis

## 5.5 DIAGRAMA MACRO



## CONDIÇÕES COMERCIAIS

### ESCOPO DO PROJETO:

Configuração de PBX Voip, a ser utilizado como central telefônica empresarial, prevendo recursos de embarcados no sistema Life-Sip além de URAS a serem desenvolvidas (áudio de responsabilidade do cliente).

Os links de voz E1 serão contratados junto a Operadora de telefonia diretamente pelo cliente com auxílio da equipe da Life-Sip, a instalação dos links de voz deve ser feita no mesmo ambiente onde está localizado o servidor PBX IP e a sinalização dos links E1 devem usar preferencialmente a sinalização ISDN.

O prazo previsto para execução total do projeto e de 7 dias após o recebimento de todos os equipamentos.

O suporte e nível de atendimento são descritos conforme tabela abaixo:

Site: [www.life-sip.com.br](http://www.life-sip.com.br) Email: [comercial@life-sip.com.br](mailto:comercial@life-sip.com.br)

Fone: (31) 4063-9927 | (21) 4063-9927 | (11) 4063-7464

Rua: Patrício Barbosa, 549 – Califórnia - Belo Horizonte, Minas Gerais - Brasil.

Life-Sip – Comunicação interligando vidas

Opção	TIPO DE OCORRÊNCIA	TEMPO DE RESPOSTA	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
1	Serviço totalmente indisponível	4 hrs	09:00 as 18:00
2	Serviço parcialmente indisponível	8 hrs	09:00 as 18:00
3	Serviço com suspeita de falhas	12 hrs	09:00 as 18:00
4	Análise e novas funcionalidades	24 hrs	09:00 as 18:00

Valor total para desenvolvimento do projeto ou aquisição de servidores físicos ou em nuvem são fornecidos sob consulta.

#### FORMAS DE PAGAMENTO

- A aquisição dos produtos pode ser efetuada no fornecedor de sua preferência, salvo a parte de Instalação e Treinamento.
- A forma de pagamento parcelada pode ser realizada via paypal, pagseguro ou boleto eletrônico.

#### 11. IMPOSTOS E TAXAS

Todos os impostos, taxas, direitos e outros encargos federais, estaduais e municipais estão contidos nos preços apresentados, salvo quando expressamente indicado.

Quaisquer alterações na legislação ora vigente, modificações das alíquotas, bem como novos impostos, taxas, direitos e outros encargos diretos ou indiretos que venham a ser criados durante a execução dos serviços até o respectivo faturamento e que incidam sobre os materiais ou serviços, ocasionarão correspondentes alterações dos preços aqui propostos.