# Solução de colaboração e comunicação unificada

## CloudUCM

O CloudUCM é uma solução de PBX em nuvem que oferece uma plataforma de comunicação e colaboração empresarial escalonável e segura, com recursos avançados e integração que possibilitam que as equipes sejam mais produtivas do que nunca. Esse PBX em nuvem unifica toda a comunicação corporativa em uma solução centralizada com chamadas de voz e vídeo, reuniões, chat, dados, análises, mobilidade, vigilância, acesso às instalações, interfones e muito mais. O CloudUCM suporta todos os terminais SIP e o aplicativo Wave para computador, dispositivos móveis e Web, permitindo que as equipes se comuniquem e colaborem de qualquer lugar, usando praticamente qualquer dispositivo. Essa solução escalonável pode ser facilmente expandida a qualquer momento sem a necessidade de equipamentos adicionais, proporciona segurança e confiabilidade de nível empresarial e suporta expansão e integração eficiente com produtos de terceiros. Apresentando um conjunto de recursos de comunicação e colaboração de última geração, segurança de categoria bancária, personalização avançada e diversas opções de planos, o CloudUCM é a solução de PBX ideal para implantações em pequenas e médias empresas, lojas, empresas de hospitalidade e residenciais.

Recursos completos de colaboração e comunicação unificada

Suporta até 200 usuários e até 64 chamadas simultâneas

Plataforma integrada de reuniões com áudio, vídeo e pela Web; suporta computadores, dispositivos móveis e terminais SIP

O aplicativo Wave para dispositivos móveis, computadores e Web permite a comunicação de qualquer lugar, em qualquer dispositivo

Compatível com GDMS para configuração, provisionamento, gerenciamento e monitoramento na nuvem

Os serviços integrados de SBC gratuitos protegem os sistemas CloudUCM de ataques externos

Mensagens instantâneas/chat, compartilhamento de tela, quadro branco, compartilhamento de arquivos, gravação, assistente de reuniões e muito mais

Suporta plataformas de atendimento ao cliente no WhatsApp, Telegram e outros; chat ao vivo integrado para computadores e dispositivos móveis

Tecnologias avançadas de segurança de criptografia, a AWS oferece garantia de serviço de 99,99%

Codec de voz Opus full-band, codecs de vídeo H.264, H.263, H.263+, VP8, resiliência de tremulação com perda de pacotes de até 50%

API e SDK disponíveis para integração com equipamentos de terceiros e criação de funcionalidades personalizadas

Integração com CRM, PMS, ERP, Microsoft Teams, Office 365, Google Drive e várias outras soluções

# Planos do CloudUCM

## Startup

- ✓ Até 10 ramais
- ✓ Até 4 chamadas simultâneas de áudio/vídeo
- ✓ 1 GB de armazenamento na nuvem
- ✓ Aplicativo de softphone Wave para computadores, dispositivos móveis e Web
- ✓ SBC integrado
- ✓ Recursos completos de comunicação unificada
- ✓ Suporte a plataformas de atendimento ao cliente
- ✓ Avaliação gratuita de 30 dias
- ✓ Integração com APIs
- ✓ Complementos de terceiros

## SOHO

- ✓ Até 20 ramais
- ✓ Até 8 chamadas simultâneas de áudio/vídeo
- ✓ 1 GB de armazenamento na nuvem
- ✓ Aplicativo de softphone Wave para computadores, dispositivos móveis e Web
- ✓ SBC integrado
- ✓ Recursos completos de comunicação unificada
- ✓ Suporte a plataformas de atendimento ao cliente
- ✓ Gravação
- ✓ Integração com APIs
- ✓ Complementos de terceiros
- ✓ Nome de domínio personalizado

## Plus

- ✓ Até 50 ramais
- ✓ Até 16 chamadas simultâneas de áudio/vídeo
- ✓ 2 GB de armazenamento na nuvem
- ✓ Aplicativo de softphone Wave para computadores, dispositivos móveis e Web
- ✓ SBC integrado
- ✓ Recursos completos de comunicação unificada
- ✓ Suporte a plataformas de atendimento ao cliente
- ✓ Gravação
- ✓ Integração com APIs
- ✓ Complementos de terceiros
- ✓ Nome de domínio personalizado

## Pro

- ✓ Até 100 ramais
- ✓ Até 32 chamadas simultâneas de áudio/vídeo
- ✓ 4 GB de armazenamento na nuvem
- ✓ Aplicativo de softphone Wave para computadores, dispositivos móveis e Web
- ✓ SBC integrado
- ✓ Recursos completos de comunicação unificada
- ✓ Suporte a plataformas de atendimento ao cliente
- ✓ Gravação
- ✓ Integração com APIs
- ✓ Complementos de terceiros
- ✓ Nome de domínio personalizado
- ✓ SDK disponível

## Business

- ✓ Até 200 ramais
- ✓ Até 64 chamadas simultâneas de áudio/vídeo
- ✓ 10 GB de armazenamento na nuvem
- ✓ Aplicativo de softphone Wave para computadores, dispositivos móveis e Web
- ✓ SBC integrado
- ✓ Recursos completos de comunicação unificada
- ✓ Suporte a plataformas de atendimento ao cliente
- ✓ Gravação
- ✓ Integração com APIs
- ✓ Complementos de terceiros
- ✓ Nome de domínio personalizado
- ✓ SDK disponível

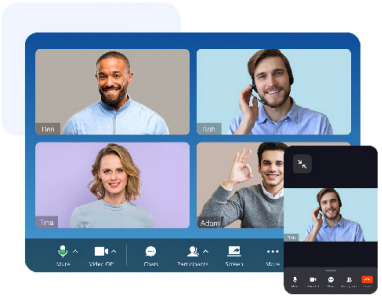
Para informações sobre preços, entre em contato com seu distribuidor, instalador ou representante de vendas da Grandstream

### Comunicação corporativa escalonável

Dimensione sua empresa facilmente com o CloudUCM, expandindo a qualquer momento sem a necessidade de equipamentos adicionais. O CloudUCM elimina a necessidade de hardware de PBX e linhas telefônicas e, ao mesmo tempo, reduz consideravelmente os custos de implementação e manutenção.

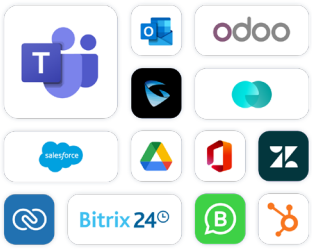
### Segurança e confiabilidade de nível empresarial

O CloudUCM oferece segurança e confiabilidade de última geração para manter seus dados seguros. Os recursos incluem criptografia TLS/SRTP/DTLS-SRTP, confiabilidade de 99,99% graças à AWS, imunidade em caso de falta de energia no ambiente, suporte para alta disponibilidade, SBC integrado e outros.



### Trabalhe de qualquer lugar

Dê autonomia para que sua força de trabalho possa se comunicar e colaborar de qualquer lugar com o CloudUCM. Apenas com uma conexão de Internet, as equipes podem colaborar facilmente de qualquer lugar usando nossos avançados telefones IP e o aplicativo Wave para computador, dispositivos móveis e Web.




### Expansão e integração avançada

Integre perfeitamente o CloudUCM com plataformas de CRM, sistemas de gerenciamento de propriedades (PMS), sistemas de ERP, plataformas de atendimento ao cliente e sistemas semelhantes para possibilitar a continuidade total dos negócios. A API e o SDK disponíveis também permitem funcionalidades e integrações personalizadas.

| | |
|---|---|
| **Terminais de comunicação unificada e dispositivos cliente suportados** | Suporta todos os terminais SIP<br>Suporta o aplicativo Wave para computadores (Windows 10+, macOS 10+), Web (Firefox, Chrome, Safari, Edge, Opera) e dispositivos móveis (Android e iOS),<br>Extensão do Google Chrome |
| **Recursos de chamada** | Chamada em espera para transferência, encaminhamento de chamadas, transferência de chamadas, chamada em espera, identificação de chamadas, registro de chamadas, histórico de chamadas, toque, resposta interativa de voz, música de espera, encaminhamento de chamadas, DID, DOD, DND, DISA, toque em grupo, toque simultâneo, programação de horário, grupos de PIN, fila de chamadas, grupos de captação, paginação/interfone, correio de voz, alerta, exibição de chamadas compartilhadas, BLF, correio de voz para email, fax para email, discagem rápida, retorno de chamada, discagem por nome, chamada de emergência, siga-me, lista de negação/permissão, audioconferência, videoconferência, lista de eventos, códigos de recursos, sinal de espera/conclusão da chamada quando ocupado, controle por voz, relatórios pós-reunião, envio/recebimento de fax virtual, email para faz |
| **SBC integrado** | Gratuito; todos os planos têm como padrão os serviços de SBC integrado para proteger os sistemas CloudUCM de ataques externos |
| **Chamadas com troncos WebRTC** | Suporta navegadores em dispositivos móveis e computadores: Chrome, Edge, Safari, Firefox e Opera<br>Suporta aplicativos móveis com WebView no WebRTC integrado, incluindo WhatsApp, Facebook, Weixin e outros |
| **Colaboração** | Reuniões/conferências de áudio e vídeo, mensagens instantâneas e chats em grupo com criptografia de ponta a ponta, compartilhamento de arquivos, compartilhamento de tela, chat nas reuniões, detecção de voz, gravação de reuniões, enquetes, pesquisas, status de mensagens, quadro branco avançado com anotações de vários participantes, assistente de reuniões, agendamento de salas de reuniões no local e outros |
| **Suporte ao atendimento ao cliente** | · Suporta integração com plataformas de atendimento ao cliente de terceiros, inclusive via WhatsApp e Telegram, e chat ao vivo integrado<br>· Inclui uma plataforma integrada de chat ao vivo online pela Web para prestar atendimento ao cliente<br>· Fornece um link da Web que pode ser adicionado a qualquer página da Web ou navegador com suporte a WebRTC<br>· Compatível com navegadores em computadores, dispositivos móveis e aplicativos móveis |
| **Gestão de relacionamento com o cliente (CRM)** | Suporta integração com ACT!, Bitrix24, Freshdesk, Hubspot, Salesforce, Sugar, Vtiger, Zendesk, Zoho, Dynamics 365 e outras |
| **Central de chamadas** | Filas de chamadas com várias configurações, distribuição automática de chamadas (ACD) com base nas habilidades/disponibilidade/carga de trabalho dos agentes, mensagem na fila |
| **Atendimento automático personalizado** | Até 5 níveis de resposta interativa de voz (IVR) em vários idiomas |
| **Sistema de gerenciamento de propriedades (PMS)** | Suporta integração com sistemas de PMS Hmobile |
| **Armazenamento na nuvem** | Incluído, varia de acordo com o plano, complementos adicionais disponíveis |
| **Loja de aplicativos CloudUCM** | Suporta mais de 20 aplicativos personalizados e novos aplicativos adicionados regularmente<br>· Complementos de CRM<br>· Google Drive e Office 365<br>· WhatsApp e Telegram<br>· Hotdesking (em breve) |
| **Integração com a Microsoft** | Suporta integração com o Microsoft Teams (via TeamMate), Outlook, AD Contact e Office 365 |
| **Integração computador-telefonia (CTI)** | Modo CTI para controlar telefones IP das séries GXP, GRP, GXV e GHP |
| **Fones de ouvido com fio e Bluetooth** | Suporta conexão com diversos tipos de fone de ouvido<br>Suporta fones de ouvido com certificação para Microsoft Teams, suporta controle de chamadas telefônicas |
| **Alta disponibilidade (HA)** | A Amazon Web Services (AWS) fornece garantia de serviço de 99,99%<br>HA entre o PBX IP da série UCM6300 e o CloudUCM (em breve)<br>HA entre vários sistemas CloudUCM (em breve) |
| **Upgrade e provisionamento de firmware** | Com suporte do Grandstream Device Management System (GDMS), um sistema de provisionamento e gerenciamento zero-touch em nuvem que oferece uma interface centralizada para provisionar, gerenciar, monitorar e solucionar problemas de produtos da Grandstream |
| **Integração de câmeras IP, interfone e acesso de portas** | Suporta câmeras IP da série GSC da Grandstream e interfones/dispositivos de alto-falantes, suporta soluções de acesso de portas da série GDS<br>Suporta dispositivos de terceiros, como Hikvision, Dahua e outros |
| **APIs e SDKs** | API CGI completa disponível para integração de plataformas e aplicativos de terceiros<br>SDK do suplemento Wave<br>SDK do Wave para Android e iOS<br>Aplicativo Wave H5 incorporado para MAC/Windows |
| **Suporte a vários idiomas** | · Interface Web: inglês, chinês simplificado, chinês tradicional, espanhol, francês, português, alemão, russo, italiano, polonês, tcheco, turco<br>· Resposta interativa de voz/comandos de voz personalizáveis: inglês, chinês, inglês britânico, alemão, espanhol, grego, francês, italiano, holandês, polonês, português, russo, sueco, turco, hebraico, árabe<br>· Pacote de idiomas personalizável disponível para suportar qualquer outro idioma |
| **Segurança** | Restrição de frequência, Fail2ban, defesa de ping, Ping Of Death, SYN-Flood, interceptação de login remoto, autenticação multifator, autenticação de login por SMS |
| **Protocolos de rede** | SIP, TCP/UDP/IP, RTP/RTCP, IAX, ICMP, ARP, DNS, DDNS, DHCP, NTP, TFTP, HTTP/HTTPS, STUN, SRTP, TLS, LDAP, IPv4/6 |
| **Padrões de protocolo de Internet** | RFC 3261, RFC 3262, RFC 3263, RFC 3264, RFC 3515, RFC 3311, RFC 4028. RFC 2976, RFC 3842, RFC 3892, RFC 3428, RFC 4733, RFC 4566, RFC 2617, RFC 3856, RFC 3711, RFC 4582, RFC 4583, RFC 5245, RFC 5389, RFC 5766, RFC 6347, RFC 6455, RFC 8860, RFC 4734, RFC 3665, RFC 3323, RFC 3550 |
| **Métodos DTMF** | Áudio em banda, RFC2833 e SIP INFO |
| **Criptografia da transmissão** | SRTP, DTLS-SRTP, TLS, HTTPS |
| **Recursos de voz em pacotes** | LEC com unidade de controle de voz em pacotes NLP, neutralização de eco de linha em nível de portadora com 128 ms de comprimento de cauda, buffer de tremulação dinâmico, detecção de modem e troca automática para G.711, NetEQ, FEC 2.0, resiliência de tremulação com perda de pacotes de áudio de até 50% |
| **Codecs de voz e fax** | Opus, G.711 A-law/U-law, G.722, G722.1 G722.1C, G.723.1 5.3K/6.3K, G.726-32, G.729A/B, iLBC, GSM; T.38 |
| **Codecs de vídeo** | H.264, H.263, H263+, VP8 |
| **Qualidade de serviço** | Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1p) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS) |
| **Administração** | Registros de informações de chamadas, alerta de eventos e notificações por SMS, logs de eventos, exportação/importação de ramais, códigos de recursos, LDAP, sistema de feedback, monitor de PBX, monitor de recursos, comandos do sistema, permissão de usuários, painel de controle baseado na Web, portal do usuário, cluster de troncos, personalização de comandos de voz, firewall, Fail2ban, lista de bloqueio de IPs, Syslog, provisionamento de gateways e terminais, permissões do Wave (implementação e configuração do Wave Desktop, instalações em massa, pré-instalação de complementos do Wave para extensões, gerenciamento de permissões de acesso a recursos do Wave), backup local |

12.2024.02