

White Paper

Flexibilidade e economia na era IP

Saiba como utilizar as tecnologias mais modernas de comunicação de voz pela internet para conseguir mais economia e rapidez em telefonia para sua empresa



A tecnologia de *Voz sobre IP*, ou **VoIP**, como é mais conhecida na sigla em inglês, tem sido cada vez mais adotada pelas empresas para **redução de custos com ligações** e **pode trazer muitas outras vantagens**.

Através de um painel de controle web, já é possível **administrar ramais de forma simples e intuitiva**, utilizando recursos que até então só eram disponíveis em centrais telefônicas caras e complexas de serem gerenciadas.

Além disso, com uma central de PABX que funciona em um servidor conectado à internet, e não em um aparelho fisicamente instalado no escritório, a infraestrutura de telefonia das empresas tem **muito mais flexibilidade e mobilidade**, diminuindo drasticamente os investimentos iniciais de operação.

Saiba, com este *white paper*, como **economizar mais, otimizar seus processos** de manutenção e aproveitar essas e outras vantagens ao adotar as tecnologias de **PABX Virtual** e **Call Center Virtual** em seus negócios.

Conteúdo desenvolvido por:

LOCAWEB

Índice

Introdução	3
Administração via web.....	4
Menu de Atendimento.....	6
Recepcionista Virtual.....	7
Sala de conferência	7
Monitoração de Ramais em Tempo Real.....	8
Extratos	8
Configuração de Números de Acesso	10
Call Center Virtual	11
Relatórios Estatísticos.....	11
Outras Funcionalidades	13

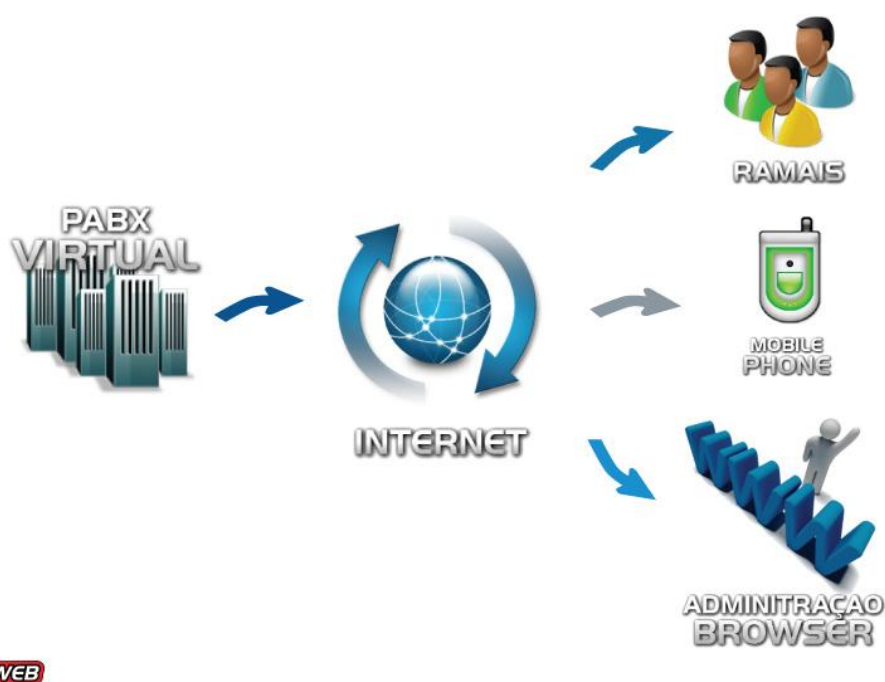
Introdução

Uma solução de **PABX virtual** pode prover todas as ferramentas para implementar a telefonia IP em empresas de maneira simples e econômica. Ao adotar um serviço deste gênero, os negócios conseguem benefícios em diversos aspectos, como:

- ▶ **Escalabilidade** - não é necessário imobilizar um valor alto num aparelho “físico” de PABX e placas de ramais; é possível alterar *online* a quantidade necessária de ramais para determinada operação, a qualquer momento;
- ▶ **Funcionalidades** - capacidades antes disponíveis somente em aparelhos de PABX de grande porte e alto custo passam a ser acessíveis pelo preço de um serviço mensal;
- ▶ **Mobilidade e Extensibilidade** - todos os ramais podem ser acessados de qualquer local com um *softphone* (programa que emula o telefone em um computador), telefone IP ou qualquer dispositivo conectado à internet que utilize o protocolo SIP (padrão do mercado VoIP), como ATAs, *smartphones*, PDAs e outros;
- ▶ **Flexibilidade e Simplicidade** – em serviços que oferecem configuração 100% web, a manutenção pode ser facilmente realizada por pessoas minimamente familiarizadas com qualquer tipo de painel de controle e pode ser feita de qualquer lugar, a qualquer hora;
- ▶ **Otimização de custos** - todas as ligações entre ramais e entre clientes do serviço, independente de onde forem originadas, são gratuitas, as tarifas de ligações externas em sistemas VoIP normalmente são menores que na telefonia convencional e, usando *softphones*, também é possível reduzir o investimento em aparelhos de telefone.

Complementando esta plataforma, um **Call Center Virtual** permite a empresas de todos os portes atender seus clientes de forma estruturada, com a possibilidade de **monitorar suas operações em tempo real e pela internet**, além de consultar relatórios estatísticos que permitem o melhor dimensionamento de suas equipes de atendimento e gravações de ligações pela web.

Veja a seguir as principais vantagens de cada funcionalidade oferecida por este tipo de serviço e como elas podem auxiliar seus negócios no dia a dia.



Administração via web

A Administração de um PABX Virtual é feita através de uma página na internet, ou seja, os ramais podem ser contratados e configurados por um **painel de controle web**.

Ramais

Empresas com filiais em outros estados ou países contratam ramais com flexibilidade e a integração entre as regionais passa a ter custo zero.

► Personalização de caixa postal

Caso você não esteja disponível em seu ramal, todas as ligações perdidas neste período ficam registradas tanto no *softphone* (caso esteja ativo), quanto no Painel do PABX Virtual, para que você consulte depois.

É possível customizar a caixa postal e receber o audio das mensagens via e-mail, para que você acesse de qualquer lugar.

▶ Definição de perfis

Você determina quais ramais podem fazer ligações externas, interurbanas, internacionais e para celular, por exemplo, e assim controla melhor os custos com ligações em sua empresa.

Grupos

Os grupos de ramais ficam associados a um único número e a tarifação pode ser emitida individualmente para cada terminal ou para um grupo de ramais.

▶ Configuração de grupos

Determine a quantidade de ramais que precisar, dentro de cada grupo.

▶ Estratégia de distribuição de chamadas

Para dar agilidade nos atendimentos, as ligações podem ser programadas para tocar em todos os ramais do grupo simultaneamente.

Você pode gerenciar grupos de atendimento, isto é, se um ramal estiver ocupado ou a pessoa não estiver em sua mesa, a ligação será encaminhada para outro ramal; se este outro também estiver indisponível, a ligação poderá ir para uma caixa postal.

Menu de Atendimento

Página Inicial Usuários **Ferramentas** Call Center Configurações Bilhetagem Monitoração Administração

Números de Acesso **Menu de Atendimento** Sons Conferência Recepcionista Virtual Listar Ramais

Há dois tipos de menu possíveis. No *Menu de atendimento por opção numérica* você define a estrutura do menu e para qual ramal cada opção teclada deve direcionar a chamada; no *Menu de atendimento por ramal*, quem liga pode selecionar o ramal desejado. Campos indicados por * são obrigatórios.

*Nome do menu:

*Ramal: *Ativo:

Descrição:

*Arquivo de som:

*Tipo:

Quando o menu de atendimento estiver funcionando, o arquivo de som será reproduzido enquanto o sistema aguarda um número de 0 a 9 ou o caracter ***. A ligação será então redirecionada para os ramais configurados abaixo. Caso o número de reproduções configurado seja excedido, a ligação será encaminhada para o ramal

Como este menu de atendimento deve funcionar?

Dias úteis	<input type="text" value="Funcionar"/>	das <input type="text" value="00:00"/> às <input type="text" value="00:00"/>	Fora deste intervalo	<input type="text" value="Desligar"/>
Sábado	<input type="text" value="Funcionar"/>	das <input type="text" value="00:00"/> às <input type="text" value="00:00"/>	Fora deste intervalo	<input type="text" value="Desligar"/>
Domingo	<input type="text" value="Funcionar"/>	das <input type="text" value="00:00"/> às <input type="text" value="00:00"/>	Fora deste intervalo	<input type="text" value="Desligar"/>
Feriados	<input type="text" value="Funcionar"/>	das <input type="text" value="00:00"/> às <input type="text" value="00:00"/>	Fora deste intervalo	<input type="text" value="Desligar"/>

O menu de atendimento possibilita direcionar as ligações recebidas de acordo com as opções do cliente, redirecionando as chamadas para o destino que precisar:

- ▶ Pessoas
- ▶ Grupos
- ▶ Submenus
- ▶ Filas de atendimento

É possível definir os horários de funcionamento de menus e para onde a ligação deve ser encaminhada fora destes horários. E o melhor, **podem ser configurados diversos menus.**

Coloque uma mensagem informando o horário de atendimento de sua empresa.



Todas as mensagens de áudio são gravadas em arquivos MP3, fazendo upload para o PABX e atualizando os áudios dos menus sempre que precisar, em tempo real, caso tenha esta necessidade.

Recepcionista Virtual

Num sistema de PABX Virtual é possível adicionar recursos diferenciados, como por exemplo, montar uma URA completa.

URA é a abreviatura de *Unidade de Resposta Audível*. Trata-se de um sistema utilizado principalmente por empresas de *call center* para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico e assim adiantar parte do atendimento ou rotear mais adequadamente a ligação.

Outro recurso diferenciado para completar o sistema de URA é o **Portal de Voz**: com esta ferramenta, os clientes poderão, através de reconhecimento de voz, procurar pessoas dizendo o nome ao invés de teclar um ramal, entre outras facilidades.

Sala de conferência

Muitas vezes você precisa fazer reuniões por telefone e necessita colocar todos os ramais em conferência?

Existem duas alternativas para solucionar estes casos:

- ▶ Conferência via telefone (telefone IP ou *softphone*)

Pelo telefone IP ou *softphone* é possível reunir diversas linhas em uma só ligação, para uma conversa conjunta. Para ser utilizado, depende de uma das pessoas conectadas na chamada reunir as outras manualmente.

▶ Sala de conferência virtual

Em sistemas de PABX virtual que possuem esta funcionalidade, você configura um ramal ou número externo para onde todos os participantes ligam e o servidor VoIP se encarrega de conectá-los automaticamente na sala de conferência, permitindo criação de regras de espera e participação.

O acesso à uma sala de conferência em um PABX Virtual, como administrador, permite acompanhar pelo painel de controle quem são os participantes (através do identificador de chamadas), podendo moderar sua participação, com o bloqueio de todos os canais de voz exceto o de um apresentador, ou mesmo decidindo quem pode permanecer na sala ou ser desconectado.

Monitoração de Ramais em Tempo Real


Acesse a disponibilidade de ramais e a **produtividade de equipes**. Com a função de monitoração de ramais em tempo real, você pode verificar se os ramais estão ocupados, livres ou chamando. Com isso é possível não transferir chamadas para ramais que estão ocupados, evitando desgastes ou desconforto do cliente.


Extratos

Todas as ligações feitas e recebidas pelos ramais do PABX Virtual podem ser consultadas e filtradas por ramal de origem, número de destino, centro de custo e outros critérios.

[Página Inicial](#)
[Usuários](#)
[Ferramentas](#)
[Call Center](#)
[Configurações](#)
[Bilhetagem](#)
[Monitoração](#)
[Administração](#)

 **Detalhada**
 Por Centro de Custo
  Consolidada
  Estatísticas

Data inicial: 
Origem:
Centro de custo:
Status:

Data final: 
Destino:
Tipos de ligações:

Duração total: 49:27:39
Valor total: R\$ 805,739

1.333 registros encontrados
 [Primeira/Anterior] 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 [Próxima/Última]

Data	Centro de custo	Status	Origem	Destino	Localidade	Duração	Valor (R\$)
06/05/09 15:44:49		Atendida	900	Recepcao	INTERNAS	00:00:02	0.000
06/05/09 15:44:43	3237	Atendida	452	026055101	NÃO ENCONTRADA	00:00:12	0.080
06/05/09 15:44:27	3132	Não atendida	422	070483590	TIM CELULAR S.A.	00:00:00	0.000
06/05/09 15:43:20	2201	Não atendida	691	098004244	VIVO S.A.	00:00:00	0.000
06/05/09 15:42:41	1103	Atendida	726	030943000	SAO PAULO	00:00:39	0.080
06/05/09 15:42:24	3134	Não atendida	748	037741657	SAO PAULO	00:00:00	0.000

As ligações constam no extrato logo que são concluídas e o valor tarifado é atualizado em alguns minutos, ou seja, é possível acompanhar gastos e ter uma **previsão de despesas** com telefonia antes do final do mês.

Configuração de Números de Acesso

Os ramais VoIP podem funcionar a partir de qualquer conexão com a Internet que permita o protocolo SIP e não necessariamente em um local físico determinado, como em aparelhos tradicionais de PABX. Se for preciso receber chamadas de pessoas que não tem ramais na empresa (clientes, por exemplo), pode-se configurar **números de entrada em diferentes localidades** que direcionem as ligações para qualquer um dos ramais ativos. Dessa maneira, seus clientes podem ligar para um número local e falar com você onde quer que você esteja fisicamente, pagando tarifas locais e economizando em custos de operação de 0800 para sua empresa.

No painel de controle dos servidores de PABX Virtual, há como configurar todas as localidades em que for preciso ter numerações específicas e o destino das ligações recebidas por cada número ativo, incluindo ramais, grupos de atendimento ou uma *repcionista virtual*, por exemplo.

Aproveite a mobilidade para ter mais flexibilidade em seus negócios e ganhar tempo, configurando ramais de PABX Virtual em smartphones.

Call Center Virtual

Configuração de Filas

Outra ferramenta de atendimento que complementa os sistemas VoIP é o *call center virtual*, que oferece todos os benefícios de um PABX Virtual, agregando funções mais específicas para operações de atendimento, tornando este sistema de teledonia IP ainda mais completo.

No Call Center Virtual é possível configurar **filas de atendimento** para receber chamadas. Para cada fila de atendimento, pode-se definir a estratégia de distribuição das chamadas (circular, por tempo de ociosidade, por quantidade de ligações ou aleatório). E também determinar o tempo que a ligação deve tocar em cada atendente, a música de espera (com apoio de arquivos MP3) e os horários de atendimento da fila.

Para garantir a qualidade do atendimento, pode-se acompanhar todas as estatísticas, em tempo real: os atendentes disponíveis, os ocupados, a quantidade de ligações que estão em fila num dado momento e o tempo de espera para o cliente ser atendido.

The image displays two overlapping windows from a call center management system. The top window, titled 'IDC_COBRA (Ramal 365)', shows the following statistics: 30 attended calls, 17 abandoned calls, 1 call in queue, and a maximum wait time of 00:02:41. Below the statistics is a table of agent status:

Nome	Ramal	Status	Identificador de chamadas	Tempo	Ligações atendidas
Eliza Silva	494	Ocupado	9132188000	00:04:39	26
Emilly Fidelis	638	Pausa		01:50:27	3

The bottom window, titled 'TLC_SUPORTE (Ramal 356)', shows: 9 attended calls, 3 abandoned calls, 0 calls in queue, and no maximum wait time. Its agent status table is as follows:

Nome	Ramal	Status	Identificador de chamadas	Tempo	Ligações atendidas
Marcos Paulo	598	Livre		00:07:04	5
Rodrigo Reis	715	Pausa		01:09:48	1
Rafael Kupper	757	Livre		00:02:21	3

At the bottom right of the TLC_SUPORTE window, there is a section for statistics with a 'Reiniciar estatísticas' button.

Relatórios Estatísticos

Além da monitoração em tempo real, também há uma série de relatórios que mostrarão os históricos de todas as chamadas. Tudo ficará registrado para total controle sobre as operações:

- ▶ Chamadas recebidas, atendidas e abandonadas por hora, dia ou mês;
- ▶ Histórico de status dos atendentes (quanto tempo cada um ficou disponível, ocupado ou em pausa);
- ▶ Tempo médio de atendimento (TMA) por fila e por atendente;
- ▶ Tempo médio de espera (TME) por fila;
- ▶ Registro de todas as ações feitas por agentes (*login*, *logout*, pausa, atendimento, encerramento de ligação etc).

Outras Funcionalidades

- ▶ Gravações: todas as ligações em um Call Center Virtual podem ser gravadas. Tanto as ligações feitas pelos atendentes, quanto as recebidas pelas filas de atendimento. Basta configurar.

As ligações podem ser gravadas e consultadas pelo painel de controle.



Conclusão

O **PABX Virtual**, com todas as suas funcionalidades, facilidades e complementos, é um serviço que contribui com o crescimento de empresas sem o alto investimento inicial e com muito mais flexibilidade que uma central telefônica convencional, pois possibilita ser contratado sob demanda e com pagamento mensal por ramal, evitando a imobilização em ativos e capacidade ociosa de infraestrutura. Além disso, as tarifas de sistemas VoIP costumam ser reduzidas em relação à telefonia convencional e é possível contar com um serviço de fácil gerenciamento via web, que não exige técnicos especializados e caros para sua manutenção.

A Locaweb oferece estes serviços baseados na tecnologia VoIP e várias outras soluções para melhorar seu relacionamento com seus clientes e incrementar seus negócios, com inovação em suas tecnologias e infraestrutura acessível para empresas de todos os portes.

Confira mais informações em: Locaweb.com.br/PABX

Desenvolvido por:

Locaweb
Rua Itapaiúna, 2434
CEP: 05707-001 – Vila Andrade – São Paulo – SP
Telefone: 11 3544-0444
www.locaweb.com.br



Sobre a Locaweb

A Locaweb é líder em Hosting no Brasil e na América Latina, segundo o relatório IDC LA IT Services 2009, categoria Infrastructure Hosting Services.

Com 12 anos de experiência e parcerias com mais de 16 mil desenvolvedores, oferecemos soluções em Software (SaaS), Plataforma (PaaS) e Infraestrutura (IaaS):

SOFTWARE (SaaS): Soluções de software como serviço para empresas, contando com serviços como Email, Email Marketing, WebStore, WebChat, WebDesk e PABX Virtual;

PLATAFORMA (PaaS): Serviço de Hospedagem de Sites;

INFRAESTRUTURA (IaaS): Ofertas de infraestrutura sob demanda como Cloud Computing, Servidores Dedicados e serviços de Gestão Personalizada.

Na Locaweb nós acreditamos que a inovação tecnológica aliada à qualidade de serviços e uma equipe altamente qualificada são as chaves para o sucesso no mercado.

Missão Corporativa

"Viabilizar o sucesso de nossos clientes por meio de serviços de internet inovadores para seus negócios."

Este White Paper é apenas para fins informativos.

Neste documento há informações que representam a visão da Locaweb sobre o teor em questão até a data de publicação. Como as condições do mercado são modificáveis, não devem ser interpretadas como compromisso e não podem garantir a precisão das informações apresentadas depois de publicada pela Locaweb.

A LOCAWEB NÃO FORNECE GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NESTE DOCUMENTO. O usuário é responsável em estar de acordo com as leis aplicáveis. Protegido pelos direitos autorais, nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida, armazenada ou apresentada a um sistema de recuperação, ou transmitida, de qualquer forma ou por qualquer meio (eletrônico, mecânico, foto copiadora, gravador ou outros), ou por qualquer finalidade, sem a permissão expressa por escrito da Locaweb.

Todas as marcas registradas pertencem a seus respectivos proprietários.

©2011 Locaweb Serviços de Internet S/A. Todos os direitos reservados.