

Telefonia VOIP – Guia de Atendimento

A **Telefonia VOIP** é uma tecnologia que permite realizar chamadas de voz através da internet, substituindo o uso de linhas telefônicas fixas. Ela oferece diversas vantagens, como redução de custos, maior qualidade e menos recursos físicos.

Solicitação de Portabilidade / Termo

Informações obrigatórias:

- Nome completo
- CPF ou CNPJ
- RG
- Cidade
- Operadora de origem
- Última fatura gerada

OBS: Após realizar o termo, deve ser enviado para o E-mail portabilidade@tmw.net.br

Perguntas a serem feitas ao cliente:

1. O telefone será para uso **Residencial** ou **Comercial**?
2. Quais funções deseja utilizar no telefone?
3. Possui central ou outro tipo de desvio?
4. Quantas linhas deseja ou possui? (*Quantidade de números que serão utilizados*)
5. Quantos canais serão necessários?

OBS: Canais em telefonia VOIP são conexões simultâneas que permitem realizar ou receber chamadas ao mesmo tempo.

Quanto maior o número de canais, maior o número de ligações simultâneas que poderão ser feitas ou recebidas.

Observações e Cuidados Importantes:

- Verificar **viabilidade de portabilidade na região**.
- Confirmar com o cliente se a linha antiga permanece ativa.
- Quando o cliente solicitar portabilidade de **outra operadora**, principalmente da **OI**, confirmar se ele não possui **central telefônica**. Normalmente, clientes da OI utilizam **centrais analógicas**.
- Caso o cliente **possua central**, verificar se é **analógica ou digital**:
- Se **analógica**, explicar que esse tipo de tecnologia está sendo descontinuado, e que poderá haver **incompatibilidade com novas tecnologias**.
- Sugerir a **substituição por centrais digitais/IP** para melhor aproveitamento da telefonia VOIP e que podemos realizar um orçamento, neste caso deve ser coletada as informações do que o cliente vai precisar: Números de Ramais, Quantos canais serão necessários.

Custos de ligações:

Custo de ligações (por minuto):

- Ligações ilimitadas para fixo da região
 - Preço para demais Fixo: R\$ 0,13
- Para celulares de outros estados: R\$ 0,76
 - Para celulares do mesmo DDD: R\$0,66
 - Para receber ligações não há custo
- Não há restrições quanto a realização de ligações

Ligações realizadas dentro da sua região que é com o mesmo DDD que o seu não tem custo, só vai ter custo quando for para demais regiões com outro DDD

OBS: Verificar com seu supervisor a melhor forma para montar o plano.

Manual de Conexão – Telefonia VOIP TMW


A telefonia VOIP da TMW oferece diferentes formas de conexão para garantir flexibilidade e mobilidade ao usuário. Confira abaixo os métodos disponíveis:

1. Conexão Tradicional



Este é o modo mais comum de uso, ideal para ambientes comerciais ou fixos, sendo necessário apenas conectar o cabo de rede entre o roteador e o aparelho.

OBS: *Reforçar o cliente que o aparelho telefone utilizado, é este fornecido pela empresa.*

 *Esse método exige configuração prévia no equipamento com os dados da conta VOIP fornecida pela TMW.*

Dispositivo: Telefone VOIP Intelbras TIP 125i



2. Conexão via Celular

Aplicativo: PortSIP UC (disponível para Android e iOS)

Ideal para quem precisa de mobilidade e quer usar o ramal da empresa no smartphone.

Passos:

Baixe o aplicativo **PortSIP UC** na Play Store ou App Store.

Abra o app e vá em **Configurações > Conta SIP**.

Insira os dados fornecidos pela TMW:

Usuário: [Número]

Senha: [senha]

Servidor SIP: **brrstkfs01.tmw.net.br**

Clique em “Iniciar Sessão”



Nome do Usuário

Senha

brrstkfs01.tmw.net.br

Iniciar Sessão

[Avançado](#)

Aplicativo: PortSIP UC (disponível para Android e iOS)

3. Conexão via Computador

Aplicativo: MicroSIP (Windows)

Excelente opção para quem trabalha em CallCenter ou deseja usar a linha VOIP diretamente do PC.

Passos:

1. Baixe o MicroSIP no site oficial:
<https://www.micosip.org>
2. Instale e abra o aplicativo.
3. Vá em Menu >Adicionar Conta.
4. Preencha os campos

Nome da Conta: [Nome que Desejar]

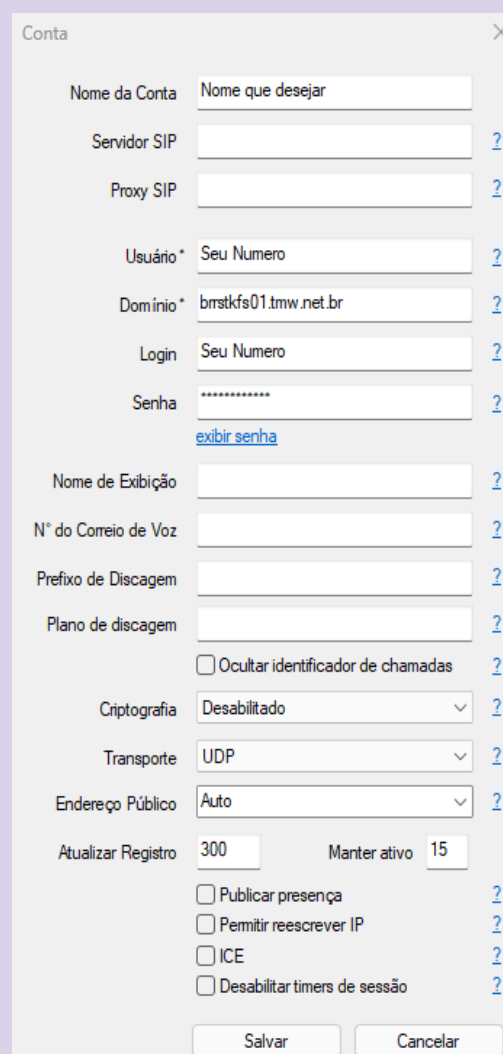
Usuário: [Seu Número]

Domínio: *brrstkfs01.tmw.net.br*

Login: [Seu Número]

Senha: [Seu ramal]

5. Clique em salvar e verifique se o status fica Online.



Atenciosamente equipe do Suporte!



Daniel Athanazio
Supervisor de Suporte Técnico - TMW Telecom
(51) 2011-0011 / Ramal 1008
Avenida Espanha, 675 / 3º Andar - Centro / Arroio dos Ratos - RS, Brasil
www.tmw.net.br



Gabriel Maldonado Gimenes
Suporte Técnico - TMW Telecom
(51) 2011-0011 / (48) 2030-0030 | Ramal 1030
Avenida Espanha, 675 / 3º Andar - Centro / Arroio dos Ratos - RS, Brasil
www.tmw.net.br