

CERTIFICADO DE CONCLUSÃO

A TECAMP CONSULTORIA, SUPORTE E TREINAMENTO
CERTIFICA QUE

Fabricio Roney de Amorim

CONCLUIU O TREINAMENTO ONLINE DO CURSO:
ISSABEL COMMUNICATION SERVER,

REALIZADO NO PERÍODO DE 15/05/2020 À 17/05/2020,
COM CARGA HORÁRIA DE 23 HORAS,
CONFORME EMENTA ANEXA.

ALESSANDRO MIRANDA PIMENTA
ICAE - Isabel Certified Advanced Engineer
INSTRUTOR



Ementa do Treinamento Issabel Communication Server

Conceitos de Telefonia

-Telefonia Básica, Interfaces analógicas, digitais e celulares

Características do Issabel/Asterisk:

- Características da rede elétrica.
- Funcionalidades e vantagens do Asterisk/Issabel.
- Entendendo CODECs, transcodificação, protocolos.
- Versionamento do Asterisk e Issabel.

Instalação do Issabel

- Métodos de instalação da Plataforma Issabel.
- Características na instalação. Diferenças entre as versões.
- Procedimentos pós-instalação.

Configuração do Issabel

- Características dos módulos e suas interconexões.
- Sequenciamento dos módulos a serem configurados.
- Criação de ramais: Principais parâmetros, protocolos.
- Configuração de telefones IPs e Softphones.
- Painel do Operador.
- Configuração de Correio de Voz para os ramais.
- Facilidades diversas de ramais.

Funcionalidades de Áudio

- Importação de arquivos de áudio, formatos exigidos.
- Ferramentas para conversão de formatos.
- Música em espera: criação de perfis.
- Configuração de anúncios personalizados para os módulos.
- Sistema multi-idioma

Rotas e Troncos

- Tipos de Troncos
- Configuração de Operadora VoIP SIP DirectCall.
- Regras de discagem de saída e entrada, melhores práticas
- BlackList. Callback. DISA, categorização de ramais.

Conceitos do Protocolo SIP

- Sinalização, debug, ferramentas de análise.

Conceitos do Protocolo IAX

- Sinalização. Diferenças com SIP. Interligação de servidores

Módulos Diversos

- Características e parametrização de Grupos de Captura.
- Redirecionamento de chamadas condicionais.
- Configuração de siga-me interno e siga-me externo.
- Gravação de conversa telefônica.
- Grupos de Chamada
- Roteamento por calendário.
- Configuração de URA e seus parâmetros.

Flash Operator Panel (FOP2)

- Instalação e configuração. Licenciamento e monitoração.

Módulo CallCenter

- Conceitos de Filas(queues), agentes, tipos de membros
- Configuração de filas e do módulo CallCenter.
- Utilização do console de agente para login nas filas.
- Relatórios do módulo CallCenter.

Gateways IPs – Telefonia Tradicional

- Conceitos e configuração. Regras de roteamento.

Ferramentas Administrativas

- Administração de usuários, grupos e privilégios.
- Módulo de Backup manual e automático.
- Módulo de Segurança: Regras de Firewall e Fail2Ban.
- Console do Asterisk (Asterisk CLI): Principais comandos.

Treinamento ministrado por:

Alessandro Miranda Pimenta

(41) 9 9570-8080

alessandro@tecamp.com.br

<https://www.linkedin.com/in/alessandropimenta/>

22.421.752/0001-69

TECAMP

Alessandro Miranda Pimenta

Rua Wanda dos Santos Mallmann, 1266
Apto 14 Bloco 5 - Estância Pinhais
CEP 83.323-123 Pinhais/Paraná
www.tecamp.com.br

Empresas Parceiras:

