

INTRODUÇÃO

TELEFONIA

Estamos fazendo esse treinamento para que todos entendam e aprendam configurar telefonia.

Visando que se trata de um procedimento que todos devem fazer, o intuito desse treinamento, é que seja adquirido o conhecimento base para começar a efetuar tal configuração.

A ideia é que seja quebrado o mistério da telefonia dentro do NOC. Com esse treinamento espero desmistificar todo esse "medo" que temos de lidar com tal.

Lembrando que assim como os demais procedimentos que efetuamos em nosso setor, a configuração de telefonia **exige cuidado e paciência**, pois ninguém irá conseguir efetuar o procedimento sozinho de imediato, mesmo tendo o conhecimento de como funciona.

Para todas as dúvidas que possam surgir, após vocês começarem a fazer o procedimento, estaremos disponíveis: **Marcelo, Dener, Lucas, Deivid, Rafael e eu**, para tirarmos suas dúvidas e ajudar no que for preciso.



ESTRUTURA TELEFONICA

Na SEBRAE, assim como demais outras operadoras que utilizam a Fibra Ótica como principal meio de transporte de rede, a telefonia é autenticada dentro do modem.

Mas vamos entender os motivos por utilizarmos fibra ótica e por qual motivo em um treinamento de telefonia, irei dar ênfase na banda larga.

POR QUE UTILIZAR A FIBRA ÓTICA?



Utilizamos a fibra ótica, por diversos motivos, sendo eles, capacidade de sofrer baixa interferência ; tem chance menor de atenuação de sinal ; Tem mais capacidade de TX/RX que o PAR METÁLICO, além de, reparo em cabos metálicos são ligeiramente mais complicado e caro que fibra ótica.

Na estrutura de telefonia analógica, é utilizado um adaptador, que um dos lado vai na tomada telefônica e outro possui entrada para cabos RJ-11.

A tomada, é ligada por cabos de cobre, que leva a linha telefônica também através de fios de cobre até o provedor. Os dados são transmitidos por variação de tensão.

Estamos falando de uma estrutura **totalmente analógica** até o provedor.



**CONCEITO DA
TELEFONIA**

Nessa parte do treinamento, vamos entender o conceito
telefonia VoIP, que utilizamos todos os dias.

O processo é muito simples e de fácil entendimento.

Como a maioria dos novos clientes estão sendo instalados com
equipamentos mais modernos, a configuração tende a ficar
cada vez mais simples.

VAMOS ANTES DE TODA PARTE TEÓRICA, MEDIR O QUE VOCÊS
CONHECEM:

VAMOS ANTES DE TODA PARTE TEÓRICA, MEDIR O QUE VOCÊS
CONHECEM:

1 - Por qual motivo nos preocupamos com velocidade e banda
larga quando se trata da nossa telefonia?

VAMOS ANTES DE TODA PARTE TEÓRICA, MEDIR O QUE VOCÊS
CONHECEM:

- 1 - Por qual motivo nos preocupamos com velocidade e banda larga quando se trata da nossa telefonia?
- 2 - Sinal atenuado pode afetar a linha telefônica?

VAMOS ANTES DE TODA PARTE TEÓRICA, MEDIR O QUE VOCÊS
CONHECEM:

- 1 - Por qual motivo nos preocupamos com velocidade e banda larga quando se trata da nossa telefonia?
- 2 - Sinal atenuado pode afetar a linha telefônica?
- 3 - Se o cliente não possui ONT GPON, onde configuramos a telefonia?

VAMOS ANTES DE TODA PARTE TEÓRICA, MEDIR O QUE VOCÊS
CONHECEM:

- 1 - Por qual motivo nos preocupamos com velocidade e banda larga quando se trata da nossa telefonia?
 - 2 - Sinal atenuado pode afetar a linha telefônica?
 - 3 - Se o cliente não possui ONT GPON, onde configuramos a telefonia?
- Extra - O que é e para que serve as VLANs?

TELEFONIA VOIP



A sigla VoIP vem de **Voice Over IP** [Voz Sobre IP].

Na telefonia em VoIP os dados analógicos (**áudio/vídeo**) serão convertidos para o digital, enviados através de pacote de dados e farão seu tráfego através da internet.

Pensando isso, fica fácil entender o conceito básico do VoIP, já que seu funcionamento é basicamente igual à mandar uma mensagem de texto por WhatsApp.

Quando efetuamos as configurações de telefonia dentro do modem, vamos ver um termo que frequentemente se repete.

SERVIDOR SIP / PROTOCOLO SIP

A sigla SIP vem de Session Initiation Protocol (Protocolo de iniciação de sessão).

o SIP, é um protocolo que sinaliza sessões multimídia. A função do mesmo durante seu uso é bem simples, basicamente, ele inicia, altera e finaliza as sessões.

De modo simples, o protocolo SIP permite a comunicação entre usuários através de uma rede VoIP.

SESSÕES: POSSÍVEL CHAMADA TELEFÔNICA E/OU VÍDEO ENTRE UM OU MAIS HOSTs

Nós, como técnicos de Suporte, utilizamos em nosso trabalho basicamente 100% do tempo, Já que o mesmo tipo de configuração que vai em nosso Softphone (**MicroSIP**, **Zoiper**, **Bria**) é que vai em no equipamento do cliente, com exceção de VLAN que é configurado apenas para clientes.

Os dados que sempre iremos utilizar, independente de qual equipamento estamos ativando são:

NÚMERO DO CLIENTE

SENHA SIP

IP do SERVIDOR SIP / Proxy SIP

VLAN TELEFONIA

Os dados são os seguintes:

NÚMERO DO CLIENTE: Número que foi vendido/disponibilizado.

SENHA SIP: Será sempre o CPF/CNPJ do cliente sem pontuação.

IP do SERVIDOR SIP: 186.219.128.202

VLAN TELEFONIA: 2000/2010

Nome da Conta

Gabriel Ramos - NOC

Servidor SIP

186.219.128.198

Proxy SIP

186.219.128.198

**PROXY SIP / MESMO
IP DO SERVIDOR SIP**

Usuário *

273

NÚMERO DE TELEFONE

Dominio *

186.219.128.198

**IP DO SERVIDOR SIP
QUE UTILIZAMOS.**

Login

273

NÚMERO DE TELEFONE

Senha

SENHA DO NÚMERO

Podemos ver que assim como dentro do equipamento interno do cliente, em nosso softphone é necessário: Usuário, senha, IP do servidor SIP. Como nós utilizamos uma central, os usuários seriam os ramais, porém nada impediria de colocarmos o usuário e senha SIP do cliente para que sua telefonia funcione em nossa máquina.

A VLAN de telefonia pode variar de acordo com a região, porém não é uma variação que precisaremos nos preocupar, pois grande parte das conexão irão autenticar com a 2000.

As duas únicas cidades que irão autenticar com a 2010 são Novo Hamburgo e Triunfo

Para sabermos qual o número do cliente, podemos ir no protocolo de instalação Telefonia e/ou irmos na guia Dashboard Telefonia no Voalle.

erp.sebratel.net.br/dashboard_telephony#/

Protocolos que já estão parados na caixa ficarão sob responsabilidade de pessoas específicas que já fazem o procedimentos.

O que realmente precisamos, são em situações de quando um técnico/cliente ligar para ativar sua telefonia, seja feito no mesmo momento e não informado ao cliente que daremos retorno, pois além de perda de tempo para o cliente, cria um retrabalho para nós.