

MANUAL DO CLIENTE

UC4X

voz na nuvem



Sumário

1. Introdução	3
2. O que é a solução?	3
3. Como o Oi Fixo e Voice Net acessarão a nova tecnologia?	3
4. Principais benefícios?	4
5. Licença Contratada [selecione a licença contratada]	5
6. Funcionalidades	6
7. Fluxo de migração	7
8. Testes da Internet e Conectividade	7
9. Canais de atendimento para Serviços, Reparo e Suporte à Migração	8
10. FAQ	8
10.1. O que é UC4X - Voz na nuvem?	8
10.2. Como recebo o login e senha do meu ramal?	8
10.3. Cada ramal terá um único número telefônico?	8
10.4. Quantos equipamentos um usuário poderá utilizar para o mesmo ramal?	8
10.5. Como instalar e configurar o softphone no computador?	8
10.6. Quais os requisitos mínimos de configuração do computador para funcionar o softphone?	8
10.7. O ramal funciona com a internet da Oi e de outros provedores?	8
10.8. O ramal só funciona no escritório?	8
10.9. As chamadas em nuvem são criptografadas?	9
10.10. Como alterar a senha de um usuário?	9
10.11. Como garantir a qualidade de voz?	9
10.12. UC4X - Voz na nuvem faz gravações?	9
10.13. É possível fazer integração com o Microsoft Teams?	9
10.14. É possível fazer chamadas internacionais?	9
10.15. O Softphone é compatível com Linux?	9
10.16. Será necessário algum ajuste de Firewall e protocolos na internet?	9
10.17. A solução UC4X - Voz na nuvem funciona com qualquer aparelho telefônico?	9
10.18. Quais os modelos de telefones homologados?	9
10.19. Caso o produto origem seja Voice Net ele possui discagem abreviada?	9

1. Introdução

Prezado Cliente Oi Soluções,

Primeiramente, gostaríamos de parabenizá-lo por escolher os serviços da Oi. Reconhecendo a importância de tê-lo como nosso cliente, estamos enviando o Manual do Cliente.

O Manual contém informações valiosas para consultas, seja sobre os serviços fornecidos à sua empresa ou para realizar qualquer tipo de solicitação. É importante distribuí-lo para todos os funcionários que irão utilizar a solução UC4X - Voz na nuvem e/ou que estejam envolvidos ocasionalmente.

Salientamos que o Manual poderá passar por revisões e alterações periódicas, sendo sempre disponibilizado no Portal Oi Soluções.

2. O que é a solução?

UC4X - Voz na nuvem é uma plataforma de telefonia IP, hospedada na Oi Soluções, 100% em nuvem, redundante e disponível para empresas de todo Brasil, de qualquer porte e segmento de atuação. O UC4X - Voz na nuvem é a evolução da comunicação unificada, totalmente integrada à telefonia de voz fixa, centralizando toda a comunicação da empresa e permitindo a colaboração (caso esteja contemplada em sua licença contratada) de qualquer local com todas as funcionalidades disponíveis, levando seu ramal em nuvem com a manutenção do seu número.

3. Como o Oi Fixo e Voice Net acessarão a nova tecnologia?

Existem duas maneiras pelas quais os antigos terminais Oi Fixo ou Voice Net podem acessar e desfrutar de todos os serviços oferecidos por essa nova tecnologia:

1ª Opção: Através do aplicativo softphone no computador. Ao solicitar a migração para essa nova plataforma, o cliente receberá as orientações para configurá-lo e o login e senha de acesso. Assim, poderá efetuar e receber ligações por meio do seu computador.

2ª Opção: Através de um aparelho IP. Ao solicitar a migração para essa nova plataforma, será necessário adquirir um aparelho telefônico compatível com a tecnologia. Após adquirir o aparelho IP, o cliente receberá as orientações para configurá-lo e o login e senha de acesso. Assim, poderá conectar o aparelho à internet e efetuar e receber ligações através do aparelho IP.

4. Principais benefícios?

Essa nova tecnologia oferece diversas vantagens, tais como:



Maior estabilidade e confiabilidade: Ao migrar para a tecnologia em nuvem, o serviço de voz se torna mais confiável e menos suscetível a interrupções e falhas. Isso se deve ao fato de que a rede metálica, que historicamente apresenta problemas como furtos e danos físicos, é substituída por uma conexão baseada em nuvem. A tecnologia em nuvem oferece maior estabilidade e segurança, garantindo uma experiência de comunicação mais consistente e confiável.

Essa transição para a nuvem traz benefícios significativos em termos de disponibilidade do serviço, redução de problemas técnicos e maior proteção contra interrupções indesejadas.

Acesso flexível: O cliente poderá acessar o serviço de voz por meio de qualquer conexão de Internet fornecida pela Oi ou por outras operadoras.

Essa flexibilidade permite que o cliente se comunique de forma conveniente e eficiente, independentemente do local em que esteja. Basta ter acesso à Internet para aproveitar todas as funcionalidades do serviço de voz, como realizar chamadas, receber mensagens de voz e usufruir de recursos adicionais oferecidos pela plataforma UC4X - Voz na nuvem.

Manutenção dos serviços existentes: Durante o processo de migração, todos os serviços digitais associados à linha atual, como Oi Fixo e Voice Net, são mantidos. Isso significa que o cliente não perderá nenhum dos serviços ou funcionalidades que já esteja utilizando atualmente.

Número de telefone mantido: Ao migrar para a tecnologia em nuvem, o cliente não perderá o número de telefone atual. Eles poderão continuar utilizando o mesmo número para fazer e receber chamadas normalmente.

Mantemos o compromisso de oferecer uma transição tranquila e sem interrupções, garantindo que o cliente possa manter a mesma identidade telefônica que já possui. Isso significa que os contatos, parceiros de negócios e clientes poderão continuar se comunicando usando o mesmo número de telefone de sempre.

Conta e agrupamento de faturas: O valor da conta não será alterado com a migração para a tecnologia em nuvem. Além disso, caso a linha esteja agrupada com outras faturas, esse agrupamento também será mantido. Dessa forma, continuará recebendo uma única fatura para todos os serviços contratados, mantendo a comodidade e a simplicidade no processo de pagamento.

Nosso objetivo é garantir uma transição tranquila, sem impactos financeiros adicionais. Valorizamos a comodidade e buscamos manter a experiência de faturamento o mais conveniente possível, proporcionando continuidade nos serviços e no gerenciamento das despesas de comunicação.

Em resumo, ao migrar para a tecnologia em nuvem, o cliente poderá desfrutar de um serviço de voz mais atual, estável e confiável. É importante destacar que todos os serviços existentes serão mantidos, incluindo o número de telefone e o valor da conta.

Além disso, o acesso ao serviço é flexível e pode ser realizado por meio de diversos dispositivos, desde que haja uma conexão à Internet disponível. Isso proporciona conveniência e liberdade para realizar chamadas em qualquer lugar e a qualquer momento, utilizando os dispositivos que mais se adequam às suas necessidades.

5. Licença Contratada [selecione a licença contratada]

- ☒ Licença Básica
- ☐ Licença UC

6. Funcionalidades

Funcionalidades disponíveis de acordo com a licença contratada:

Funcionalidades	Licença Básica	Licença UC
Agenda/contatos	✓	✓
Anti Bina (chamada anônima)	✓	✓
Autenticação - Esquema SIP-Digest. autenticação SIP-Digest é descrito na RFC2617	✓	✓
Bina	✓	✓
Bloqueio de chamada a Cobrar	✓	✓
Bloqueio de chamada Anônima (chamada terminada)	✗	✗
Bloqueio de chamadas originadas	✓	✓
Bloqueio de chamadas Terminadas	✓	✓
Busca Automática (Toque Sequencial)	✓	✓
Cadeado eletrônico	✓	✓
Caixa Postal	✓	✓
Chamada em Espera	✓	✓
Chamada	✓	✓
Chefe Secretária	✗	✓
Compartilhamento de arquivos	✗	✓
Conferência a 3 participantes	✗	✓
Criptografia de conteúdo (Real Time Protocol – RTP seguro)	✓	✓
Criptografia de mensagens SIP (Transport Layer Security - TLS)	✓	✓
Despertador	✓	✓
Desvia em caso de: Ocupado, Não responde e Não registrado	✓	✓
Discador automático	✗	✗
Discagem Abreviada	✓	✓
Facilidade de interoperabilidade de Terminais - Aprovisionamento de quais métodos SIP devem se autenticar	✓	✓
Grupo de Busca	✗	✓
Grupo de Captura	✗	✓
Identificador de Chamadas	✓	✓
Integração nativa com Microsoft Teams	✗	✗
Linha Direta	✗	✓
Mensagem instantânea	✗	✓
Não perturbe	✓	✓

Notifica o terminal do usuário da presença de mensagem	✗	✓
Perfis Acessos Hierárquicos: Sistema, Empresa(Cidade), Grupo (Região) e usuário	✗	✗
Redução de ruído	✓	✓
Registro dos terminais SIP	✓	✓
Repete mensagem ouvida da caixa-postal	✓	✓
Restrição de chamadas	✓	✓
Salas de Conferência	✗	✓
Siga-me	✓	✓
Status de presença	✗	✓
Tarifador (Geração de CDR Bruto)	✗	✗
Transferência em caso de não responde	✓	✓
Transferência em caso de ocupado	✓	✓
Transferência Externa	✓	✓
Transferência Incondicional	✓	✓
Transferência Não Responde	✓	✓
Transferência Ocupado	✓	✓
Transferências	✓	✓
Transferências Temporárias	✓	✓
Videoconferência	✗	✓

7. Fluxo de migração



8. Testes da Internet e Conectividade

Antes de abrir chamado para reparos, importante garantir que a internet do local onde se encontra instalado o Softphone e/ou o Aparelho IP esteja funcionando e, assim como a conectividade com a Plataforma do UC4X.

Teste de Internet – efetuado pelo link abaixo:

<https://www.oi.com.br/internet/teste-de-velocidade/>

Teste de Conectividade - efetuado pelo link abaixo, informando o CNPJ da empresa e e-mail para receber Token de validação:

<https://testconnectuc4x.oi.net.br/test-connect-uc4x/>

9. Canais de atendimento para Serviços, Reparo e Suporte à Migração

Canal de Atendimento: 0800 031 8031 ou <https://portaloisolucoes.oi.com.br/>

10. FAQ

10.1. O que é UC4X - Voz na nuvem?

Plataforma de telefonia IP, hospedada na Oi Soluções, 100% em nuvem, redundante e disponível para empresas de todo Brasil, de qualquer porte e segmento de atuação.

10.2. Como recebo o login e senha do meu ramal?

O login e senha serão enviados para os e-mails cadastrados pela [PP-UC4X - Voz na nuvem@oi.net.br](#). Caso tenha algum problema, solicitar nova senha através do Portal Oi Soluções.

10.3. Cada ramal terá um único número telefônico?

Cada ramal terá um número associado e este número é determinado pelo Administrador de sua Empresa.

10.4. Quantos equipamentos um usuário poderá utilizar para o mesmo ramal?

Cada usuário poderá ter com seu login e senha acesso simultâneo em diferentes dispositivos. Ex: Softphone, IP Phone e etc.

10.5. Como instalar e configurar o softphone no computador?

Siga o Guia do Softphone.

10.6. Quais os requisitos mínimos de configuração do computador para funcionar o softphone?

Computador → (Windows 7 ou Superior / macOS 10.11 ou Superior / Linux v5 Debian 8/9)

Notebook → (Windows 7 ou Superior / macOS 10.11 ou Superior / Linux v5 Debian 8/9)

*Versão macOS e Linux ainda não estão disponíveis.

10.7. O ramal funciona com a internet da Oi e de outros provedores?

Sim.

10.8. O ramal só funciona no escritório?

Não, o ramal poderá ser utilizado nos dispositivos habilitados desde que estejam conectados à internet.

10.9. As chamadas em nuvem são criptografadas?

Sim, todas as chamadas são criptografadas para garantir o sigilo das informações seguindo os critérios vigentes da LGPD.

10.10. Como alterar a senha de um usuário?

Solicitar alteração via Portal Oi Soluções.

10.11. Como garantir a qualidade de voz?

Para cada ramal reserve banda mínima de 100KPBS em seu link de dados.

10.12. O UC4X - Voz na nuvem faz gravações?

No momento esta funcionalidade não está disponível.

10.13. É possível fazer integração com o Microsoft Teams?

Integração não disponível no momento.

10.14. É possível fazer chamadas internacionais?

Sim, se o administrador da empresa liberar. Lembrando que as chamadas são passíveis de cobrança, conforme valores vigentes por Países.

10.15. O Softphone é compatível com Linux?

Não, ainda não disponível.

10.16. Será necessário algum ajuste de Firewall e protocolos na internet?

Sim, caso exista Firewall na rede deverá seguir a documentação com as regras de liberação.

10.17. A solução UC4X - Voz na nuvem funciona com qualquer aparelho telefônico?

Não, apenas aparelhos com protocolo SIP e que estejam homologados pela Oi Soluções.

10.18. Quais os modelos de telefones homologados?

Verificar no Portal Oi Soluções

10.19. Caso o produto origem seja Voice Net ele possui discagem abreviada?

Sim, igual como é atualmente. Para chamadas externas, discar "0". Nota: o tom de discagem é contínuo, não é de o PABX.