

MANUAL SOFTPHONE

UC4X

voz na nuvem



1. FAQ

1.1. 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.

1.2. Como instalar e configurar o Softphone no computador?

Para a instalação, é necessário fazer o download do software a partir do local indicado (Windows, Linux ou MacOS – esses dois últimos ainda não estão disponíveis) ou pedir assistência para o suporte de TI da sua empresa.

Para maiores detalhes, siga conforme o Guia do Softphone.

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

O login e a senha serão enviados para os e-mails cadastrados pela PP-UC4X - Voz na nuvem@oi.net.br.

Caso tenha algum problema com o recebimento, deverá solicitar nova senha através do Portal Oi Soluções, em: <https://portaloisolucoes.oi.com.br>

1.4. Codificação padrão de CODEC

G711U e G729A

1.5. O login e senha de acesso poderão ser utilizados por diversos dispositivos?

A **senha é única** para todos os dispositivos, seja IP Phone, Aplicativo ou Softphone.

Já o Login será o número do terminal e mudará de acordo com o dispositivo associado, conforme abaixo:

IP Phone: DDD+TERMINAL

Aplicativo: DDD+TERMINAL+A ou **ANDR**+DDD+TERMINAL

Softphone: DDD+TERMINAL+B ou **SFPH**+DDD+TERMINAL

IOS: DDD+TERMINAL+C

exemplo:

Se o terminal do cliente é o número: (21) 3131-3131, seus Logins para cada dispositivo será:

IP Phone: 2131313131

Aplicativo: 2131313131**A** ou **ANDR**2131313131

Softphone: 2131313131**B** ou **SFPH**2131313131

IOS: 2131313131**C**

1.6. Como alterar a senha de um usuário?

Qualquer alteração deverá ser solicitada via Portal Oi Soluções.

1.7. Cada ramal terá um único número telefônico?

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

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

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

1.9. Quais os requisitos mínimos de configuração do computador/notebook 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.

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

Sim. Funciona com qualquer conectividade independente da operadora.

1.11. O ramal só funciona no escritório?

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

1.12. As chamadas em nuvem são criptografadas?

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

1.13. 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.

1.14. O Softphone é compatível com Linux?

Sim, porém ainda não está disponível para utilização.

1.15. É necessário algum ajuste de Firewall e protocolos na internet?

Sim, caso exista Firewall na rede deverá solicitar à sua área de TI responsável e, seguir conforme a documentação que é enviada com as regras de liberação de Firewall.

1.16. Falha no login do Softphone

Caso haja falha no login, deverá acessar o link a seguir para teste de conectividade da rede local com a Plataforma do UC4X. Disponível para os sistemas operacionais: Windows, Linux e MacOS.

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

Caso a falha persista, será necessário acionar o administrador de rede para liberação das regras de firewall.

1.17. Falha de conectividade

Para casos de falha de conectividade, acesse: <https://www.oi.com.br/internet/teste-de-velocidade/>

Para cada ramal reserve banda mínima de 100KPBS em seu link de dados e latência: <= 300ms

1.18. Falha para efetuar ou receber chamadas

Caso haja alguma falha, necessário verificar com o administrador de contratos de sua empresa a liberação das chamadas, ex: Bloqueio de recepção de chamadas a cobrar, Bloqueio para efetuar chamadas de longa distância (nacional ou internacional) e bloqueio para efetuar chamadas para celular.