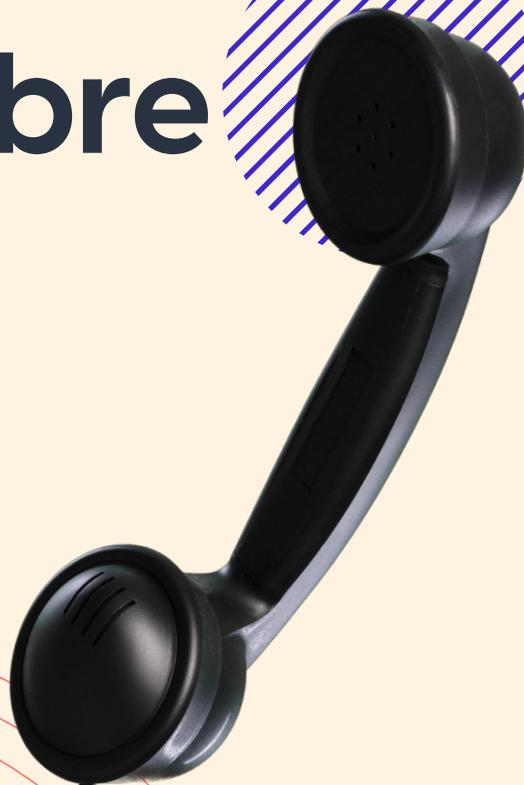
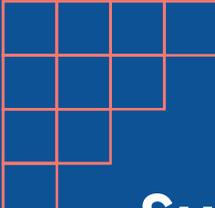


Tudo sobre VoIP





Sumário



1 - Tudo sobre telefonia VoIP

3

Mas, o que é VoIP? _____ 3



2 - Glossário VoIP

4

ACD _____ 4

ADSL _____ 4

Agendamentos Personalizados _____ 5

Análise de chamada _____ 5

Analógico _____ 5

API _____ 5

ASR _____ 6

ATA SIP _____ 6

Atendente Virtual _____ 7

Autoatendimento _____ 7

BLI _____ 7

Call Center _____ 8

CRM _____ 8

Chamada Internacional _____ 8

CTI _____ 9

Codec _____ 9

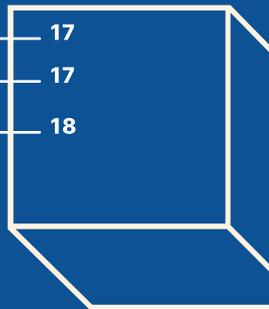
Comunicação em Nuvem _____ 9

Contact Center _____ 10





Correio de Voz	10
Data Center	10
DID	11
Discagem por nome	11
Discagem por ramal	11
Endereço IP	12
Endereço IP Privado	12
Endereço IP Público	12
Entroncamento SIP	12
Fax Virtual	13
Fila de Chamadas	13
Gateway	13
Gravações de chamadas	14
Grupo de chamadas	14
GSM	14
Hospedagem híbrida	15
Indicador de mensagem em espera	15
Integração LDAP	15
Intervenção na Chamada	15
IP	16
ISDN	16
ISP	16
ITX	16
Largura de banda	17
Mensagens personalizadas	17
Monitoramento de chamadas	17
Monitoramento de presença	18



Número nacional	18
Nuvem	18
Número virtual	19
PABX em nuvem	19
Plano de discagem	19
Pontos de Acesso	20
Portabilidade de Números	20
PSTN	20
QoS	21
Ramais	21
Roteador	21
Relatórios de Chamadas	22
Siga-me	22
SIP	22
Softphone	23
Sussuro de chamada em fila	23
Telefone IP	23
Telefone Analógico	23
Tronco SIP	24
UcaaS	24
Vídeoconferências	24
VPN	25
3 - Conclusão	26

Tudo sobre telefonia VoIP

Já há algum tempo a telefonia tem dado sinais de avanço que são inquestionáveis. Como o mundo da internet é igualmente evolutivo, nada melhor do que assimilar as duas tecnologias em favor da comunicação.

A propósito, talvez separá-las enquanto tecnologias seja um desperdício de termos. Afinal, o que se tem aqui é um propósito igual, com desenvolvimentos paralelos: o milagre da comunicação.

Mas, o que é VoIP?

A partir da evolução tecnológica e da comunicação é que surge então o termo VoIP. De maneira mais técnica, essa é a tecnologia que transforma a voz em um sinal digital. Através dessa transformação é que acontecem os prodígios milagrosos como chamadas por computador, por telefones VoIP e quaisquer outros dispositivos que funcionam a partir de dados.

Na prática, se trata dos serviços telefônicos fornecidos pela internet. Entre as principais vantagens está o fato de ser um serviço gratuito ou, no mínimo, barato. Afinal, o sistema utiliza só os dados de internet. Como resultado, tem-se a expansão das possibilidades de comunicação tanto locais quanto para o resto do mundo.

Apesar de parecer algo complicado, a tecnologia se traduz em aplicativos simples e operacionais. Alguns deles, inclusive são bastante conhecidos como WhatsApp, Skype e Messenger.

Glossário VoIP

Como em todos os demais campos, o mundo VoIP também construiu um vocabulário característico. Trata-se de um conjunto de termos que definem acontecimentos, situações, características e estados da tecnologia.

Então, se você é novo nesse mundo, aqui estão os principais termos sobre o assunto, que vão clarear as suas ideias. Essa é uma boa oportunidade para que você não fique perdido no nicho.

ACD

Esse é um termo utilizado em duas diferentes situações. A depender do contexto, o Automatic Call Distribution se trata de um sistema de distribuição de chamadas. A partir dele, as chamadas são direcionadas de maneira automática às pessoas interessadas nela.

Ou, essa ainda pode ser a definição de Duração Média de Chamada. Aqui se tem um indicador de qualidade usado pelos provedores de telefonia. Assim é possível que se tenha conhecimento sobre a duração e a qualidade de cada chamada em determinado provedor.

ADSL

Por ADSL se tem o tipo de conexão realizada sobre a base de uma rede banda larga. Assim, a Asymmetric Digital Subscriber Line é a tecnologia capaz de transformar as conexões tradicionais em digitais, utilizando dados de internet banda larga.

Agendamentos Personalizados

Através do sistema de agendamento personalizado, são criados planos por um sistema que roteiam as chamadas considerando o tempo delas. Os agendamentos e roteamentos são realizados conforme o tempo direcionado pelo usuário.

Análise de chamada

Aqui se tem um recurso geralmente utilizado para a análise de desempenho das instituições. Nesse caso, considera-se muitos fatores como o fluxo de ligações, o tempo e a qualidade da chamada.

Todos os dados relacionados geram um relatório que servem como base de estratégias. Com os principais indicadores em mãos é possível estruturar e direcionar um sistema de telefonia e atendimento.

Analógico

Quando se trata de sistemas de telefonia, tem-se o analógico como um sinal elétrico, capaz de fazer a transmissão de informações de um sistema para outro. Nesse caso, as linhas analógicas são conectadas por PSTN. Trata-se da velha tecnologia firmada com fios de cobre.

API

A Application Programming Interface, ou Interface de Programação Aplicada, se traduz em um conjunto de ferramentas, rotinas e padrões que tratam de integrar sistemas. Essa integração permite a criação

aplicativos e plataformas simples e operacionais.

Essa é uma espécie de matéria-prima para desenvolvedores. A partir de padrões determinados pode se ter aplicativos, softwares, programas e inúmeras outras ferramentas que facilitam a vida.

No caso da tecnologia VoIP, isso aparece mais claramente na forma de plataformas que unem voz, SMS, e torpedo em um só lugar. Dessa forma tem-se uma operação de atendimento mais otimizada e funcional.

ASR

Aqui se tem uma espécie de cálculo que verifica a relação entre as chamadas recebidas e as efetivamente atendidas. De maneira geral, Answer-Sizure Ratio é uma estratégia utilizada pelas instituições de telefonia, a fim de medir a qualidade da rede.

ATA SIP

A fim de se integrar o sinal analógico com a tecnologia digital, o que se usa é um Adaptador para Telefone Analógico, e isso é o que quer dizer a sigla ATA SIP.

Trata-se de um dispositivo que atua como uma espécie de intermédio entre o sinal analógico e a internet. A propósito, é dessa forma que se tem a possibilidade de utilizar as tecnologias de telefones fixos convencionais conectados a uma rede IP.



Atendente Virtual

Atendente virtual é o processo que otimiza os processos de atendimentos. Trata-se de uma espécie de recepcionista digital, programado com informações prévias que podem adiantar a resolução da demanda.

Na telefonia, a solução de atendente virtual aparece com a instituição de URA, ou Unidade de Resposta Audível, que garante uma interação entre a instituição e o usuário de maneira facilitada. Isso se faz com reconhecimento de voz e direcionamento de dígitos. No mundo virtual a estratégia aparece nos sites, com chatbot e automatização de respostas.

Autoatendimento

Esse é um termo bastante autoexplicativo, já que é adotado em diversos outros tipos de utilizações, além do VoIP. Aqui se tem uma espécie de suporte de atendimento onde o usuário não precisa de um atendente.

Trata-se de uma oferta de atendimento o mais autônoma possível, onde o usuário tira dúvidas, faz solicitações ou acessa serviços sem intermediários.

BLI

A sigla significa Bloco de Ligação Interna. Na prática, trata-se de uma estrutura que realiza a ligação entre cabos externos e internos, a fim de fazer a distribuição ideal de dados telefônicos utilizando a técnica de pares na mesma rede.

Call Center

Em tradução literal do inglês tem-se uma central de atendimento. Aqui se tem uma estrutura física literal, que reúne equipamentos, ferramentas e equipes que possibilitam a recepção e atendimento de chamadas telefônicas. De maneira geral, esses ambientes centralizam as demandas de atendimento de determinada instituição.

CRM

Customer Relationship Management se trata da Gestão de Relacionamento com o Cliente. Na prática, é a plataforma que se utiliza para ajudar na gestão desse relacionamento.

Entre as principais tarefas do CRM estão a organização, otimização, automatização e integração entre sistemas de telefonia virtual. A ideia é captar informações necessárias e utilizá-las na melhoria do próprio sistema de atendimento e relacionamento com o cliente.

Chamada Internacional

A chamada internacional é aquilo que o próprio nome já diz: trata-se de uma ligação entre dois países diferentes. No caso da utilização de tecnologia digital, essa tarefa se torna ainda mais simples. Mais do que isso, essa utilização faz a chamada ser ainda mais barata, além de proporcionar uma experiência ainda melhor.



CTI

Computer Telephony Integration significa em Português: Integração entre Computador e Telefonia. E é exatamente essa a função de um CTI. Ele serve para permitir a troca de informações entre um aparelho telefônico e um computador. A partir dessa integração é possível gerenciar melhor determinadas chamadas.

Codec

O Codec é um dispositivo de hardware capaz de codificar e decodificar fluxos de dados. Nesse caso, a codificação e decodificação se faz geralmente a partir da voz. Para isso, há um processo de codificação da onda mecânica de que se trata e voz, a fim de que seja possível captar a mensagem digitalmente em arquivos de mídia. Em seguida, o processo inverso é feito, no momento da entrega dessa mesma mensagem.

Ao fazer a codificação e decodificação da voz, o Codec também comprime as informações. Isso acontece para que a tráfego pela rede seja ainda mais rápido.

Comunicação em Nuvem

A comunicação em nuvem é o que permite o compartilhamento de informações online. Essa é uma tecnologia que permite a hospedagem e o acesso de informações sem a necessidade de baixar programas ou carregar e compartilhar dispositivos. Por causa dessa natureza é que se usa o termo inglês: “cloud computing”.

Nesse caso, a tecnologia é utilizada em benefício da comunicação.

Assim, a voz é hospedada em um local remoto, e acessada a partir de uma conexão de internet.

Contact Center

O Contact Center funciona como uma espécie de Call Center, mas com funções expandidas. A partir desse tipo de serviço não se tem apenas as interações feitas através de ligações. Ao invés disso, a interação se estende para outras ferramentas como redes sociais, chats, e-mails, vídeos e afins.

Correio de Voz

Embora seja uma ferramenta quase em desuso, o correio de voz ainda é uma alternativa na comunicação. Nesse caso, o recurso permite o armazenamento de mensagens de voz.

De maneira geral, essas informações são armazenadas no servidor do próprio provedor do serviço. Esse espaço também é bastante conhecido por “caixa postal”.

Data Center

Data Center é uma espécie de centro de processamento de dados. Trata-se de uma instalação física formada por computadores e todos os tipos de equipamentos de TI que possibilitam a guarda de dados de telecomunicações.

A sua principal função é manter os conceitos de confiabilidade e segurança do sistema. Por isso, o ambiente conhecido como Data Center abriga os servidores e dispositivos internos de determinada empresa. Nele estão

concentrados backups e principais fontes de alimentação de todo o sistema.

DID

DID são números virtuais que eliminam a necessidade de utilização de cabos telefônicos. Na prática, Direct Inward Dialing funciona vinculando o número de determinado telefone a uma linha remota. Dessa forma é possível expandir a sua região de atendimento.

Uma das principais vantagens dessa possibilidade é o fato de se poder usar números já existentes, ao invés de se fazer a aquisição de novos.

Discagem por nome

Na aplicação VoIP, a ideia é facilitar a consulta de ramais partindo de uma busca por nome. Assim, ao invés de decorar uma infinidade de números de ramais, é possível partir a busca de nomes que são registrados pelos próprios usuários.

Discagem por Ramal

Discagem por Ramal é o sistema comum de transferências de ligações utilizando números previamente registrados. Ao invés de discar telefones inteiros, utiliza-se o sistema de ramais, com menos números e funcionamento geralmente interno.



Endereço IP

Endereço de Protocolo da Internet, ou Protocol Address, é uma espécie de registro numérico de cada dispositivo que se conecta à internet. Através desse registro é que se promove a comunicação entre dispositivos, roteadores, impressoras e afins.

Endereço IP Privado

O Endereço IP Privado é aquele atribuído de maneira exclusiva em redes internas. Essa atribuição é feita a partir de dispositivos roteadores. Cada endereço utilizando uma mesma rede recebe um IP privado. Entretanto, para o acesso à internet, o endereço privado é convertido em público por um serviço de conversão de endereços de rede.

Endereço IP Público

Já o Endereço IP público é o que permite que o usuário se conecte com a internet. De maneira geral, essa é a principal diferença do Endereço IP Público. Enquanto o IP Privado é fornecido pelo próprio roteador, um IP público é atribuído por um ISP.

Entroncamento SIP

SIP Trunk é uma maneira de manter a comunicação com o cliente. Trata-se de um computador pessoal selecionado para se tornar um PABX eletrônico. Sua principal função é receber as chamadas, agrupar voz e dados em uma

única rede e transformar as chamadas de voz em transmissão de dados que viajam até o destino através da internet.

Fax Virtual

Trata-se de um recurso parecido com o fax analógico, porém, que funciona a partir de protocolos de internet. Sua ação se dá com a utilização de uma rede IP, diferente da utilização de PSTN adotada pelo sistema analógico.

Fila de Chamadas

A fila de chamadas também é conhecida como Automatic Call Distribution, ou Distribuição Automática de Chamadas. Sua função é exatamente o que diz o termo: distribuir as chamadas em filas para atendimentos.

Essa distribuição é feita a partir de uma ordem de priorização, considerando o atendimento primeiro das chamadas mais importantes. A partir dessa estratégia é possível organizar e otimizar o atendimento de chamadas.

Gateway

Gateway é uma espécie de servidor. Esse dispositivo é o responsável por converter os sinais de voz para o protocolo IP. A partir dessa conversão é que se pode fazer o armazenamento e transmissão a partir de uma rede de dados.

O Gateway também é o responsável por coletar as informações dos usuários a partir de seus acessos na internet. Essa coleta também pode ser feita através do uso de aplicativos instalados em aparelhos celulares.

De posse desses dados, o Gateway se torna o responsável por fazer com que eles trafeguem pela internet.

Gravações de chamadas

As gravações de chamadas são o registro de ligações feitas e recebidas através do sistema telefônico. Essa é uma prática comum, especialmente nos serviços de atendimento de empresas em geral.

Instituições como Call Centers e Contact Centers se utilizam dessa ferramenta para alinhar discursos e conferir informações trocadas durante atendimentos. Essa também é uma maneira de proteção tanto para instituições quanto atendentes e usuários.

Grupo de chamadas

Essa é uma ferramenta bastante utilizada nos tempos atuais. Trata-se da reunião de diversos interlocutores em uma só chamada. Isso pode ser feito utilizando um único DID ou ramal criado especificamente para isso.

GSM

Global System for Mobile é o meio pelo qual se realiza ligações por dispositivos mobile. Em tradução, o termo significa Sistema Global para Comunicações Móveis, o que é bastante autoexplicativo.

A propósito, esse é o sistema mais utilizado em todo o mundo para conectar dispositivos móveis. Assim, essa é a tecnologia mais comum nas ligações de conexões entre dispositivos de conexão 2G.

Hospedagem híbrida

Esse é o sistema em que se utiliza tanto as ferramentas de hospedagem de informações em nuvens quanto servidores dedicados. Especialmente quando tratamos de telefonia, a ferramenta utiliza uma combinação entre equipamentos de troca de ramais privados e o serviço através de nuvem.

Indicador de mensagem em espera

O indicador de mensagem em espera é um recurso que avisa sobre a existência de mensagens de voz que ainda não foram escutadas. Essa ferramenta pode se apresentar de maneiras diferentes. A depender do aparelho o aviso pode ser em forma de uma luz piscando ou indicações sonoras.

Integração LDAP

Lightweight Directory Access Protocol é software que permite o acesso seguro a partir do gerenciamento de logins em um servidor LDAP. Assim, há uma espécie de integração capaz de recuperar informações dessa natureza em diferentes dispositivos.

Intervenção na Chamada

Essa é uma das maneiras de intervenção nas chamadas; um recurso comumente utilizado em ambientes de Call Centers e Contact Centers. A partir da estratégia é possível interferir em chamadas já em andamento.

IP

Internet Protocol ou Protocolo de Internet é uma espécie de registro que identifica os dispositivos. Além disso, essa também é uma ferramenta que possibilita o envio de informações entre diferentes aparelhos.

ISDN

A tecnologia também chamada de RDSI – Rede Digital de Serviços Integrados – reúne um conjunto de padrões de comunicação responsável por digitalizar a comunicação. Ela faz isso transformando a rede telefônica em tráfego de outras características como imagens, dados, aplicações e serviços multimídia. Tudo isso de maneira simultânea e imediata.

ISP

Por sua vez, o ISP é quem fornece o acesso à internet. Trata-se das organizações que prestam serviço de acesso à internet. Isso pode se dar de várias maneiras; desde comercialmente quanto em forma de organizações sem fins lucrativos ou comunidades. Para tanto, precisam apenas da outorga da ANATEL.

ITX

Rota ITX também é um sistema conhecido como Bina 0. Esse também é um método de padronização e identificação das ligações, de forma que o atendimento pode ser feito com muito mais qualidade.

A Rota ITX também é um padrão que facilita ligações impedidas por outras rotas. A partir dela é possível ligar, por exemplo, para números 0800 e 4000. além de números de emergência. ao contrário de outras rotas.

Largura de banda

Também chamada de bandwidth, a largura de banda é um fator determinante da capacidade de transmissão, especialmente de uma rede ou conexão.

Assim, esse conceito determina o volume de dados que podem ser enviados em determinado tempo por uma rede. Sua principal unidade de medidas é o bit por segundo.

Mensagens personalizadas

Um bom recurso para se utilizar na gestão do relacionamento com clientes é o de mensagens personalizadas. Ele está disponível no sistema de telefonia, e permite que o usuário crie mensagens personalizadas que podem ser ouvidas no plano de discagem do número telefônico institucional.

Monitoramento de chamadas

O monitoramento de chamadas é uma ferramenta que se utiliza frequentemente nos ambientes de trabalho com atendimento. É o caso, por exemplo dos Call Centers. A partir da adoção dessa técnica é possível acompanhar o andamento de atendimentos.

Além de ser uma boa estratégia de análise dos atendimentos, também é uma ferramenta de auxílio quando a ideia é trazer melhorias e soluções.

Monitoramento de presença

Outra espécie de monitoramento muito útil em ambientes voltados para o atendimento é o monitoramento de presença. Aqui é possível aproveitar o recurso para identificar se há outras pessoas utilizando outras linhas do mesmo sistema.

A partir dessa ferramenta é possível fazer ligações mais seguras, com a certeza da ausência de interferências, bem como controlar melhor o uso dos telefones.

Número nacional

O número nacional é um número de chamada gratuita. De maneira geral, eles começam com 0800, 4004 e 0300, a depender da natureza do número. No caso desses números, o cliente não paga pela ligação, mas quem recebe é que arca com os custos.

Nuvem

Uma das maneiras de armazenamento mais utilizada no momento em ambientes virtuais também é conhecida como Nuvem. Nesses ambientes é possível armazenar dados de maneira remota, e acessá-los da mesma forma, apenas utilizando uma conexão de internet.



Número Virtual

Embora se trate de um número de telefone, aqui não há uma necessidade de uma linha telefônica nos termos mais convencionais. Diferente disso, a vinculação é à uma linha SIP.

Trata-se de um número de telefone fixo cuja comunicação se faz digitalmente, através da internet. Por causa dessa utilização é possível abranger um espaço geográfico muito maior. Consequentemente, empresas podem acessar uma cartela significativamente maior de clientes também.

PABX em nuvem

O PABX em nuvem, ou PABX virtual, é uma evolução significativa do PABX tradicional. Na integração entre telefonia analógica e o mundo digital, essa estratégia traz mais possibilidades e reunião de funcionalidades em um ambiente só.

A partir da adoção dessa estratégia, dá para operar DAC, URA e discador automático. Além disso, a solução permite a gravação de ligações discadas, recebidas e, ainda, capturas de tela.

Plano de Discagem

A criação de planos de discagem retratam um conjunto nomeado de regras e normalização capaz de converter os números telefônicos discados por um usuário individual em caminhos alternativos.

Na prática, consiste numa espécie de condução de caminho dentro do seu próprio sistema de telefonia. Esse caminho autoriza e direciona ligações conforme as regras configuradas previamente.

Pontos de Acesso

Um ponto de acesso é um dispositivo capaz de criar um sinal wireless para conexões sem fio. A principal função de cada ponto de acesso é expandir a cobertura de sinal criando interconexões entre diversos aparelhos móveis.

Portabilidade de Números

Ao transferir determinado número de uma operadora para outra, tem-se uma portabilidade de números. Entretanto, essa possibilidade não está disponível apenas para números e operadoras convencionais. Ao contrário, também é possível de fazê-lo utilizando números virtuais, migrando para um número nacional, por exemplo.

PSTN

Em português, trata-se da Rede pública de tecnologia comutada. Assim, a “Public Switched Telephone Network” é a definição de uma rede de sistema de telefonia que funciona de maneira interligada.

Por se tratar do sistema tradicional, o caminho das chamadas é definido a partir de linhas de telefones que funcionam com fios de cobre. A partir dessa estrutura é que são transmitidos os sinais analógicos e digitais de voz.



QoS

Quality of Service, ou Qualidade de Serviço, é a denominação do conjunto de tecnologias que pretende garantir a capacidade de uma rede, de executar o tráfego e suas aplicações de maneira segura, rápida e ilimitada.

No âmbito da comunicação, trata-se da capacidade de se estabelecer uma ligação de sucesso entre uma origem e um destino.

Ramais

A permissão de aparelhos distintos, mesmo em locais separados, receberem ou realizarem ligações utilizando uma mesma linha telefônica é chamada de sistema de ramal.

Através dos ramais é possível fazer conexões entre pontos telefônicos diferentes, utilizando um sistema telefônico só.

Roteador

Trata-se de um dispositivo bastante utilizado na tarefa de ampliar os acessos a determinada rede. Assim, o roteador é uma espécie de aparelho que distribui os dados entre uma rede de dispositivos.

O roteador também cria uma espécie de sobreposição de rede enquanto distribui os dados. Dessa forma, é possível que se decifre e direcione os pacotes de informações que são objetos da distribuição.

Relatórios de Chamadas

A partir desse recurso, a ideia é ter acesso e possibilidade de análise do uso do sistema de telefonia. Com ferramentas de relatórios é possível acessar dados que informam questões como contagem de chamadas e detalhes como hora do dia, duração, local geográfico e outras questões importantes.

Quando se trata de empresas, essa é uma aplicação interessante. Pois, através dela dá para se ter uma ideia do alcance do negócio, bem como as impressões e impactos da divulgação do número.

Siga-me

Uma boa tecnologia de direcionamento também pode impactar muito na gestão de atendimentos. E, a melhor estratégia para isso é o que se chama de “Siga-me”. Essa é a funcionalidade que permite que chamadas feitas para determinado telefone fixo sejam redirecionados para um outro número cadastrado.

SIP

O Protocolo de Iniciação de Sessão, ou Session Initiation Protocol, é um código livre, que pode ser utilizado por qualquer pessoa. Na prática, trata-se de um protocolo que sinaliza a existência, modificação e encerramento de sessões multimídia.



Softphone

Essa é uma das grandes expressões da digitalização da telefonia. Pois, trata-se de um software que permite a realização de chamadas telefônicas utilizando por base a rede de internet.

Ao invés de um hardware dedicado, a plataforma do softphone assume a função e realiza funções múltiplas como ligações de voz, chamadas de vídeo, envio de textos, vídeos e imagens, dentre outros.

Sussurro de chamada em fila

Trata-se de uma espécie de intervenção na chamada. Através da ferramenta de sussurro de chamada em fila é possível ouvir determinada ligação e falar com o agente, enquanto o cliente não o ouve.

Telefone IP

O Telefone IP funciona como um telefone analógico aparentemente. Trata-se de um aparelho fixo, que faz chamadas como qualquer outro. Entretanto, essas chamadas são conectadas a partir de conexões de internet, ao invés de fios de cobre.

Telefone Analógico

Por sua vez, o telefone analógico é o oposto do digital. Aqui, as ligações se fazem a partir de fios de cobre. Ou seja, trata-se de um sistema que ainda depende da Rede Telefônica Pública Comutada.

Tronco SIP

De maneira bastante simples, o Tronco SIP é o protocolo de iniciação padrão que faz com que seja possível o recebimento de comunicações a partir de chamadas de voz, vídeos ou mensagem a partir de uma linha telefônica virtual de determinada central de atendimento.

UcaaS

Esse é um modelo de comunicação unificada que funciona a partir da utilização de nuvem. A definição vem do inglês “Unified Communications” e traduz exatamente o sentido do termo. Afinal, é a comunicação que se une como um serviço a fim de possibilitar que empresas ofereçam seu serviço de maneira mais eficiente.

Videoconferências

As conferências por vídeo são a tradução de reuniões com duas ou mais pessoas que se encontram em um ambiente virtual. A tecnologia que permite essa conexão em tempo real por meio de um aplicativo também possibilita o compartilhamento de tela e de dados, o que facilita o momento.

Tudo é feito por meio de plataformas específicas e acesso à internet. Para o acesso é necessário apenas um dispositivo com estrutura para plataforma escolhida e uma conexão de internet.

VPN

A fim de garantir uma conexão mais segura entre o usuário e a internet, a ferramenta mais utilizada é a VPN. A Rede Privada Virtual cria uma espécie de mundo paralelo criptografado que maquia o seu número de IP e proporciona uma localização invisível.

O uso dessa rede construída pela VPN protege dados, e estabelece acessos mais seguros.

Conclusão

Conforme você mesmo vai perceber, o entendimento de conceitos básicos de VoIP pode mudar a sua relação com a comunicação. Afinal, não se trata apenas de entender termos técnicos, mas de compreender o funcionamento de cada processo.

Por fim, o conhecimento de conceitos do assunto também direciona uma utilização mais consciente. Além, claro de abrir caminhos para que você aproveite cada vez mais as possibilidades e explore as evoluções e melhorias cada vez mais acessíveis.

