

Olá, como vão? Sou novato por aqui. É um prazer participar do fórum e poder contribuir de alguma forma para que o conhecimento seja distribuído. Espero que possam ser pacientes e que se permitam doar um pouco de vosso tempo e compartilhar do teu conhecimento neste tópico de forma que eu me torne menos ignorante do que fui ontem =D

Qualquer informação é apreciada, ainda que curta e incompleta, é valiosa. Isto serve não apenas para este, mas tantos outros tópicos espalhados por aí. Possuo um modesto conhecimento em informática, incluindo [programação](#), e, portanto as necessidades apresentadas aqui serão implementadas por mim e minha equipe, não por terceiros.

Fiz o meu ‘dever de casa’ e tenho o básico sobre [VoIP](#) (Voice Over Internet Protocol – Voz Sobre o Protocolo da Internet), e agora me permitam apresentar-lhes as questões em si...

Dirijo uma pequena empresa no Paraná, e nesta empresa temos uma equipe de suporte e atendimento ao consumidor (SAC). A equipe de SAC é formada por [1 telefonista](#) e [4 ótimos rapazes](#), inclusive estes mantêm contrato constante com [3 colabores de 3 diferentes cidades](#) do Paraná. Assinamos os serviços de telefonia e internet com a [GVT](#), contando com [banda larga ADSL](#) de 10 Megabits/s (1 Megabyte/s) para [Download](#) e 1 Megabits/s (100 Kbites/s) para [Upload](#).

A [rede interna ou rede privada](#) possui 5 computadores interligados através da tecnologia [wireless](#) e estes 5 computadores possuem acesso à internet. Há possibilidade de ligar os computadores através de [cabos comuns](#) para maior taxa de transferência se necessário.

Despesas telefônicas altas, conseqüentemente renovaremos o hardware e implementaremos [Voz sobre IP – VoIP](#). Considerem que não temos [nenhum](#) equipamento para tanto, e que, portanto compraremos o que for necessário. Contrataremos 2 ou 3 provedores VoIP de baixíssimo custo que variam de R\$ 0,02 a R\$ 0,31 por minuto as ligações para telefones fixos e celulares respectivamente.

Temos 2 provedores VoIP em mente: [VoipRaider](#) e [VoipWise](#). Precisamos de um 3º com bons preços.

1. Opiniões? Bom negócio quanto aos dois provedores escolhidos? Qual poderia ser o 3º?

Gostaríamos de ter os [3 provedores VoIP configurados e rodando no sistema simultaneamente](#) para garantir a continuidade do negócio e utilizar cada um de acordo com o preço praticado, por exemplo, em ligações para celular usamos o provedor (X), telefones fixos usamos (Y), e deixamos o (Z) disponível para caso de falhas, indisponibilidade dos demais, etc.

Nosso fluxo de ligações [não precisa mais do que 3 chamadas simultâneas](#). No esquema de atendimento, quando um cliente entra em contato conosco, freqüentemente a telefonista terá que [transferir a ligação para um dos colabores](#), de acordo com a necessidade em questão, ou apenas transfere internamente para um de nossos rapazes do SAC. Quando a chamada tiver que ser transferida para um de nossos colaboradores ela [deve obrigatoriamente](#) ser transferida através das linhas VoIP disponíveis.

2. Como podemos possibilitar que ao receber uma ligação de um telefone fixo comum ou celular (ligação [PSTN](#)), nossa telefonista a atenda e, a transfira internamente ou externamente para um de nossos colaboradores em sua cidade através de uma das linhas VoIP disponíveis? Como funcionaria este esquema na prática passo-a-passo?

Estávamos pensando em implementar a solução proposta [Asterisk 2ºPT](#), mas nosso humilde conhecimento não nos permite, no entanto desconsidere o Asterisk e suas variantes. E como uma equipe empenhada, e eu sedento por conhecimento, ficaríamos muito felizes se a empresa pudesse receber chamadas não [PSTN](#) (Public Switched Telephone Network - Rede Pública de Telefonia Comutada), como por exemplo, ligações de [Telefones IP](#), [SoftPhones 2ºEN](#), [Google Talk](#), [MSN](#), e [outros 2ºPT](#), tendo as chamadas [todas ‘magicamente’ centralizadas à telefonista](#) de maneira ‘simples’.

3. Podem sugerir algo? Não tenho idéia sobre como realizar isto de uma forma relativamente 'simples', bem como uma forma de tornar a ligação do cliente gratuita sem que tenhamos de instalar um número 0800 seria extremamente apreciada.

Sim. Não desanime, ao menos sei alguma coisa =D

Teremos de gastar um pouco de dinheiro em hardware e tempo em leitura para que possamos realizar esta tarefa. Então, por favor...

4. Quais equipamentos estariam envolvidos nesta solução, como [Modem ADSL 2ºEN 3ºPT](#), [Roteador Wireless 2ºEN 3ºPT](#), [Switch 2ºEN 3ºPT](#), [Telefones Comuns 2ºEN 3ºPT](#), [Telefones IP 2ºEN 3ºPT](#), e outros dispositivos, incluindo [este](#), [este](#) e [este](#), quais? Sua sugestão é de muito valor e realmente apreciada.

Muito obrigado pelo seu conhecimento, por sua paciência. Continue estudando, ajudando o seu 'próximo'... O mundo precisa de pessoas assim.

**Desculpe** pelo longo, longo post. **Desculpe** pela lista 'infinita' de 'desejos'. **E desculpe** se alguma das informações de que careço já foi postada. Eu agradeço sinceramente e espero que este tópico possa ajudar outras pessoas por aqui, e, se eu puder contribuir com algo, por gentileza, me deixe saber. Ficarei muito feliz em contribuir.

E novamente, obrigado!

Abraço,  
Henrique

*"A educação não custa nada... E se ganha tudo"*