

Sistema de Comunicação Integrada – STI/UnB

1. A FAQ abaixo visa responder aos questionamentos e dúvidas que surgiram durante a reunião realizada no dia 12/01/2022, após a apresentação do novo Sistema de Comunicação Unificada da UnB que, acompanhando uma tendência mundial de telefonia VOIP (Voz sobre IP), compartilha a infraestrutura existente e elimina os elevados custos de manutenção das centrais telefônicas obsoletas, com utilização de softwares específicos a serem instalados nas estações de trabalho, notebooks, tablets ou smartphones. Embora várias das questões abaixo tenham sido respondidas na reunião, que foi gravada e está disponível para os participantes, estamos consolidando abaixo as perguntas, com as respectivas respostas, para melhor entendimento de todos. Novas dúvidas que venham a surgir podem ser encaminhadas para o e-mail sti.cri@unb.br que serão acrescentadas a esta lista.

2. Onde será disponibilizada a apresentação?

Resposta: Disponibilizamos no site da STI o material da apresentação e a gravação da reunião realizada no dia 12/01/2022.

Link: <https://www.sti.unb.br/index.php/sti-servicos-redes>

3. Quais serão as vantagens do novo sistema?

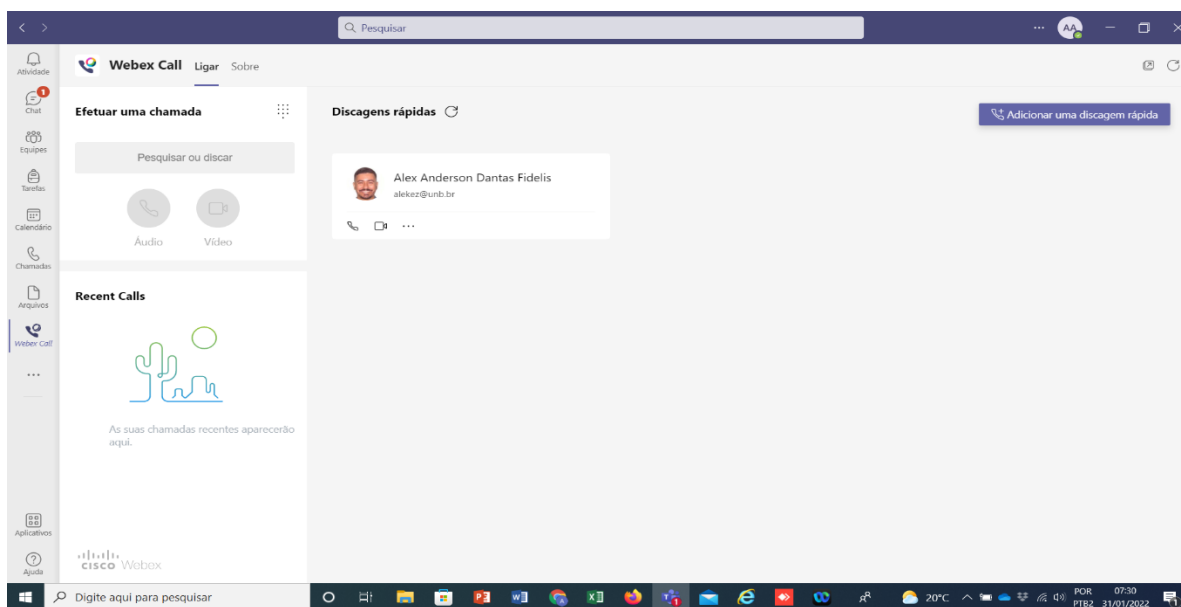
Resposta: Conforme apresentado na respectiva reunião do dia 12/01/2022, o sistema tem a grande vantagem de flexibilizar a situação estática dos aparelhos convencionais pois, ao compartilhar a infraestrutura existente dos computadores, integrada à rede de dados baseado no VOIP (Voz sobre IP), elimina os elevados custos de manutenção das centrais telefônicas, o que garante facilidade de gestão e redução dos custos de operação, bem como agrega funcionalidades com o Office 365, em particular com a plataforma TEAMS, adotada pela instituição como ferramenta de trabalho. A nova plataforma apresenta mobilidade possibilitando, inclusive, a viabilidade técnica para o trabalho remoto.

4. Quais serão as funcionalidades do novo sistema?

Resposta: Além das vantagens citadas na resposta de número 4, o novo Sistema de Comunicação Integrada apresenta sua maior funcionalidade baseada na mobilidade de utilização, possibilitando tanto o acesso das estações de trabalho da UnB, como da residência dos usuários (Desktops, notebooks, tablets ou smartphones). Deste modo, o novo SCI mantém todas as funcionalidades existentes no sistema atual, tais como transferência entre chefe e secretário, chamada em espera, URA, transferência no grupo de espera, grupo de captura, distribuição na fila e espera musical, dentre outras.

5. Qual será a aparência do novo sistema nos terminais?

Resposta: Abaixo apresentamos a tela do WEBEX já integrado no Office 365.



6. A quem será atribuída a liberação dos perfis?

Resposta: Compete ao gestor de cada unidade da Universidade a determinação dos tipos de liberação para realizar as chamadas.

7. Quais serão os perfis existentes para realização de ligações?

Resposta: Os mesmos constantes no sistema atual, ou seja:

- Restrito – que realiza e recebe apenas ligações internas, entre ramais;
- Receptivo – mesmas características do restritivo, acrescido da funcionalidade para receber chamadas externas;
- Local – mesmas características do receptivo, acrescido de permissão para realizar ligações locais para fixo e celular;
- LDN – mesmas características do local, acrescido de permissão para realizar chamadas de longa distância Nacional, fixo e celular;
- LDI – mesmas características da LDN, acrescido da permissão para realizar chamadas Internacionais.

8. Como realizar o recadastramento dos ramais telefônicos do meu setor?

Resposta: Basta responder ao SEI 23106.134960/2021-22, enviado para sua unidade, obedecendo o modelo do memorando 7500153.

9. Os ramais necessitarão de senha?

Resposta: Os ramais virtuais, ou seja, aqueles que utilizam software específico, serão acessados com o login e senha que já são utilizados hoje na plataforma Microsoft Office 365. O aplicativo está vinculado à conta do e-mail institucional. No caso dos terminais físicos o acesso se dará automaticamente pelo aparelho.

10. Como serão realizadas as chamadas externas?

Resposta: As chamadas serão realizadas tal qual são feitas atualmente. As licenças permitem aos usuários fazerem ligações em conformidade com o seu perfil (vide resposta do item 08). No entanto, cabe ressaltar que existe uma minutagem máxima prevista por mês para cada licença, a sua extrapolação gerará cobrança de tarifa excedente.

11. Os aparelhos possuirão siga-me e outras funções com programações (capturar e transferir ligações, etc)?

Resposta: Os aparelhos, bem como o softphone, possuem todas as funcionalidades apresentadas na telefonia atual, conforme apresentado no item 05 deste FAQ.

12. Será possível realizar a gravação de ligações?

Resposta: O atual contrato não prevê tal funcionalidade. Embora ela possa ser contratada futuramente, havendo demanda.

13. Há a possibilidade da nova solução irá sobrecarregar a rede de dados?

Resposta: Não. A solução foi dimensionada para operar dentro da capacidade atual da rede de dados da universidade. A taxa máxima de banda usada para uma ligação de voz utilizando o aplicativo Webex é de no máximo 80 kbps, sendo que a rede da universidade suporta um tráfego de 1 Gbps, isso significa que uma ligação via novo sistema ocupa 0,008% da banda nas redes da UnB.

14. A nova solução terá integração com o WhatsApp?

Resposta: Não. A nova solução possui o aplicativo Webex da Cisco, que será integrado e acessado por meio da plataforma Microsoft Teams.

15. Em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica, o sistema continua funcionando?

Resposta: O sistema funcionará em nuvem, ou seja, não depende exclusivamente da rede da UnB, podendo também ser acessado por outros tipos de redes que deem acesso à Internet, por meio de aplicativo instalado nos dispositivos.

16. Quantos ramais serão disponibilizados para cada unidade? Será o mesmo quantitativo de ramais já disponíveis?

Resposta: Cabe a cada unidade identificar a sua necessidade. A opção principal deve ser sempre a do uso de softphone, deixando o ramal fixo apenas para setores em que o softphone não tenha condições de atender. Tal orientação se dá por vários motivos, desde a infraestrutura necessária para os novos ramais (que difere do atual), bem como no tempo para sua disponibilização. O Softphone será de implantação imediata.

17. Cada dispositivo (desktop, notebook, tablet ou smartphone) receberá um número ou será por usuário?

Resposta: O ramal será vinculado à conta do Office 365 do usuário e terá um número único. Assim, independentemente de onde seja originada a ligação, sempre será direcionado ao número do ramal cadastrado do usuário.

18. As unidades poderão adquirir aparelhos celulares ou o software será instalado no aparelho pessoal do servidor?

Resposta: O contrato da solução não abrange a disponibilização de aparelhos celulares institucionais. O usuário poderá instalar o aplicativo em seu aparelho celular particular, para fins de facilidade de serviços remotos, home office ou em alguma ocasião que tenha que se ausentar de sua estação de trabalho. Caso contrário, o software será utilizado apenas no Desktop, notebook e/ou tablet corporativo.

19. O usuário pode ser um setor ou somente pessoa física?

Resposta: Em localidades onde os ramais são de uso comum, ou seja, várias pessoas são responsáveis pelo seu atendimento há a possibilidade, neste cenário específico, de se instalar um ramal físico respondendo por um único número.

20. É possível ter um mesmo número cadastrado em vários dispositivos?

Resposta: O software poderá ser instalado no Desktop, notebook, aparelho celular ou tablet do usuário. Como o número do ramal está vinculado à conta Office 365 do usuário, este será o mesmo em qualquer aparelho utilizado.

21. Quem está em localidade - mais distante ou - fora dos Campis será atendido?

Resposta: Sim, todos os locais serão atendidos, já que o novo sistema se trata de um serviço de rede vinculado à plataforma Office 365, logo não há empecilhos devido a diferentes localidades geográficas desde que estas tenham acesso à Internet.

22. Os setores que não possuem ramal, poderão receber novos ramais?

Resposta: Sim, a solução prevê a inserção de novos usuários no sistema.

23. O ramal físico necessita da RedUnB pra funcionar?

Resposta: Não! O ramal físico necessita de um acesso a nuvem, ou seja, a qualquer conexão de internet não necessariamente a RedUnB.

24. Será disponibilizado um manual ou treinamento para uso da ferramenta?

Resposta: Sim, haverá suporte por meio de manuais e treinamentos para usuários.

25. Como poderemos enviar as dúvidas acerca do novo sistema?

Resposta: Pelo e-mail do setor: sti.cri@unb.br.

26. Serão disponibilizados headsets para utilização do software?

Resposta: Sim, os headsets e webcam serão disponibilizados à parte. O processo de aquisição destes equipamentos pode ser acompanhado por meio do SEI 23106.074895/2020-98.

27. Os ramais poderão ser utilizados por todos do meu setor?

Resposta: Os ramais estarão vinculados às contas do Office 365 pessoais de cada usuário e serão usadas por meio de softphone instalados nos seus respectivos Desktops, notebooks ou aparelhos celulares. Ramais físicos são exceções e serão disponibilizados apenas para setores de uso comum e de alta rotatividade, como guaritas, portarias ou outros locais onde um grupo de pessoas atendam por meio de um único dispositivo. Neste caso, qualquer servidor poderá utilizar o aparelho.

28. Os números de telefone atuais serão descartados?

Resposta: Não. Os números permanecerão os mesmos utilizados atualmente por cada unidade. Porém, há a possibilidade de que seja necessária a alteração de alguns ramais por motivos técnicos durante a migração para o novo sistema.

29. O que será feito com as centrais e aparelhos telefônicos antigos?

Resposta: Os aparelhos telefônicos, bem como as centrais e equipamentos periféricos a elas sofrerão baixa patrimonial e ficarão à disposição da administração superior para que seja decidido o seu devido fim.

30. Os aparelhos VoIPs já existentes poderão ser utilizados?

Resposta: Não. Os aparelhos atualmente utilizados são incompatíveis com a nova solução. Os ramais individuais serão todos migrados para softphone e ramais de uso comum serão substituídos por aparelhos em comodato da operadora OI, que suportam o novo serviço.

31. No caso de setores que trabalham em 2 turnos, o ramal poderá ser compartilhado por mais de um usuário?

Resposta: Se o ramal for de uso comum do setor, sim, poderá ser utilizado por todos. Caso o ramal seja pessoal, este será migrado para softphone a ser instalado no Desktop de seu usuário e o aparelho físico será recolhido.

32. A respeito dos ramais físicos, os aparelhos serão conectados aos computadores?

Resposta: Sim, os aparelhos VoIP usam a mesma rede dos computadores como uma bridge de rede, a fim de se separar a rede de dados da rede de voz, além de se economizar com a infraestrutura física, ao se utilizar apenas um ponto de rede para conectar o computador e o aparelho VoIP.

33. É possível configurar o sistema de acordo com o horário de trabalho, férias e/ou licenças?

Resposta: Sim. É possível definir períodos e mensagens predefinidas para a situação em que o usuário esteja, como por exemplo férias, licenças ou reuniões. Para isto, basta o usuário acessar o aplicativo Webex e, no ícone com seu nome, localizado no canto superior esquerdo da interface, selecionar a opção “status” para definir a mensagem que será exibida e o tempo de sua duração.

34. As despesas com o novo sistema serão repassadas às unidades?

Resposta: Não, desde que mantidos os mesmos custos e quantitativos atuais. Havendo incrementos, haverá avaliação para identificar a possibilidade de atendimento, bem como de custeio.

35. O pagamento é por ramal ou por uso?

Resposta: O pagamento será feito mensalmente por ramal/licença, cujo valor já possui embutido no preço uma franquia de minutagem máxima. Caso o ramal ultrapasse a quantidade de minutagem prevista no mês, este será cobrado por minutos excedentes. Os valores excedentes podem ser conferidos por meio do documento SEI 7033642. Cabe aqui ressaltar que o sistema dispõe de relatórios gerenciais que ficam à disposição do gestor de cada unidade para acompanhamento e devida conferência.

36. Quando será feita a consulta via formulário?

Resposta: O formulário está em fase final de elaboração e será encaminhado em breve.

37. O novo sistema funcionará a partir de qual data?

Resposta: A data de migração do novo sistema será acordada com cada unidade, através da manifestação do melhor período no formulário.