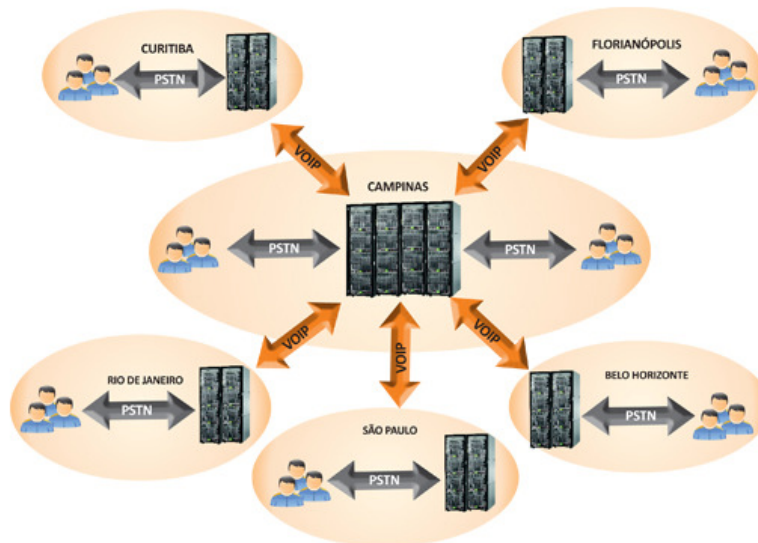


## **CINCO DICAS PARA UM BOM FUNCIONAMENTO DO VOIP**

*Por Ricardo F. Pimenta, diretor da Alert Brasil Contact Center*



*Mesmo com um consenso em relação aos benefícios e economia que a telefonia VoIP pode trazer, o mercado de PME (pequenas e médias empresas) precisa estar alerta a um planejamento cuidadoso, avaliar qualidade da rede e a necessidade dos usuários. As novidades da tecnologia como o MPLS (MultiProtocolLabelSwitching), que é uma rede de dados de alto desempenho, contribui para a evolução desse mercado.*

*O Brasil é responsável por metade do crescimento do uso do VoIP apenas na América Latina, segundo pesquisa do último ano, da Frost&Sullivan, movimentando 49% do US\$ 1,1 bilhão registrado. Cada vez mais o mercado PME percebe o VoIP como uma ferramenta para reduzir despesas, pois além da telefonia, existem diversos serviços agregados, como por exemplo, videoconferências, IPTV, backup remoto de arquivos, vídeo streaming, educação à distância, entre outros. Basicamente existem cinco pontos que devem ser considerados no planejamento para manutenção de um bom ambiente VoIP:*

### **1º MPLS (Link de Internet)**

*Quando a exigência por qualidade ultrapassa a necessidade de economizar, é hora de optar pelos links MPLS. Além de garantir a banda é possível priorizar o tráfego de voz sobre o de dados. A largura de banda está diretamente associada à quantidade de chamadas simultâneas, e a priorização está ligada a qualidade da voz. Estes são os fatores primordiais para o sucesso da implementação do VoIP.*

*A MPLS permite assegurar que a transmissão de determinados pacotes não tenham perdas ou atrasos perceptíveis, devido a capacidade de gerenciar o tráfego de dados de forma mais eficaz. Desta forma possibilita maior qualidade dos serviços de Voz Sobre IP (VoIP), e conseqüentemente, maior confiabilidade e segurança. Vale lembrar que a rede MPLS é segregada da rede mundial de computadores (internet), opera-se como se fosse uma grande rede privada e com total qualidade no tráfego de dados.*

*Muitas empresas, principalmente as micro e pequenas, utilizam links de internet de baixa qualidade, um exemplo são os links ADSL em geral. 99,9% das empresas que provê esses links de baixo custo não conseguem garantir o nível de qualidade necessário para utilizar o VoIP, os problemas vão desde a falta de QoS (priorização do tráfego de voz sobre os demais tráfegos de dados) até a limitação de banda (velocidade de transmissão e recepção de dados). Com este cenário, surge a necessidade de contratar links dedicados ou com banda garantida para o uso do VoIP. O link dedicado garante a largura de banda, mas não garante a qualidade do serviço. O termo QoS (Quality of Service) refere-se a qualidade de serviços aplicados ao tráfego de dados, uma das formas claras de entender isso é a possibilidade de priorizar o tráfego de voz sobre o tráfego de dados e isso é completamente possível fazer com a rede MPLS exigindo baixo esforço técnico da nossa equipe.*

### **2º Equipamentos**

*Agora que sabemos que uma das peças fundamentais para o bom funcionamento do VoIP é o link de internet, não podemos falhar na escolha do equipamento de comutação de dados. O sucesso está na composição do projeto, o link de internet deve estar conectado a um bom **roteador**.*

*A priorização dos pacotes de voz sobre os pacotes de dados deve ser respeitada dentro da rede local do cliente, e para isso é obrigatório utilizar switches gerenciáveis (equipamento inteligente para comutação de dados). De forma geral, os termos de QoS aplicado ao link de internet devem ser respeitados até chegar ao aparelho de telefone IP, ou ao softphone, que está instalado no computador do usuário.*

### **3º Segurança**

*Um bom sistema de firewall pode evitar as surpresas desagradáveis, ao expor um sistema VoIP na internet o risco de invasão existe. O usuário deve se proteger, utilizar sistemas de firewall e de detecção de intruso, e acompanhar a conta telefônica do usuário também é muito importante. Os PABXs IP atuais oferecem conexões seguras para seus ramais remotos, é importante utilizar esses recursos para garantir mais segurança.*

### **4º Suporte Técnico**

*O principal problema enfrentado pelos usuários está associado ao link de internet. A equipe de suporte técnico além de auxiliar os clientes na resolução dos problemas do dia a dia, pode também ser o porto seguro do usuário. Aproveite ao máximo os conhecimentos e a experiência dos profissionais de suporte para obter melhores resultados da rede VoIP.*

### **5º SLA**

*O SLA pouco será lembrado quando os itens acima forem cumpridos com excelência, mas definir um bom SLA com a empresa prestadora de serviço, sem dúvida, é fundamental, e vai contribuir para uma melhoria contínua na relação entre seu cliente e você.*