



Manual de Instalação

Sumário

> CAPÍTULO 1 - Manual de Instalação

Aplicativos para Computador Windows e como Baixar.....	<u>3</u>
Configuração do Ramal no Computador Windows.....	<u>4</u>
Aplicativos para MacBook e como Baixar.....	<u>5</u>
Aplicativos para Celular.....	<u>9</u>
Configuração do Ramal no Celular.....	<u>9</u>
Telefones IP: Conectividade Profissional para Seu Escritório.....	<u>11</u>
O que você precisa para usar o Telefone IP ou Adaptador ATA.....	<u>11</u>
Adaptadores ATA: Integração de Telefones Analógicos.....	<u>12</u>
O que você precisa para usar adaptadores ATA.....	<u>12</u>
Métricas Essenciais para Qualidade de Chamada.....	<u>13</u>
Portas de Conexão e Áudio Cruciais.....	<u>13</u>
Otimização Essencial: Desabilitando o SIP ALG.....	<u>14</u>

> CAPÍTULO 2 - Manual de Utilização de Ramais

Como Funciona o Sistema Fonetalk?.....	<u>17</u>
Manual Facilidades do PABX.....	<u>17</u>
Ligações entre Ramais Internos e ligações externas.....	<u>18</u>
Transferência Direta e Assistida.....	<u>19</u>
Opções Avançadas de Transferência.....	<u>20</u>
Dicas para Uso Profissional.....	<u>21</u>
Recursos de Atendimento e Suporte.....	<u>21</u>

Flexibilidade no Seu Bolso: Aplicativos para Computador e Celular

> Aplicativo para Computador Windows

O Aplicativo no computador é uma opção **gratuita** e **robusta**. Para uma experiência de áudio adequada, recomendamos o uso de fones (headset / headfone) de qualidade.

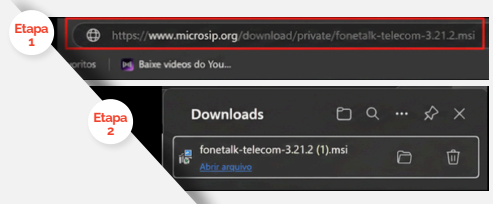


✓ **Equipamento que indicamos**
Headset Logitech H390.

> Como baixar o aplicativo?

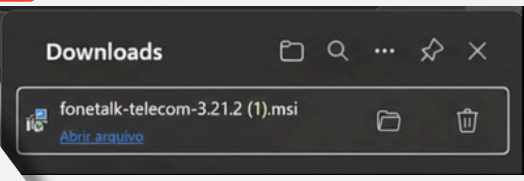
Cole o link **abaixo** em um navegador de sua preferência e aperte ENTER, após apertar o enter iniciará o download.

> Cole esse link:
<https://www.microsip.org/download/private/fonetalk-telecom-3.21.2.msi>

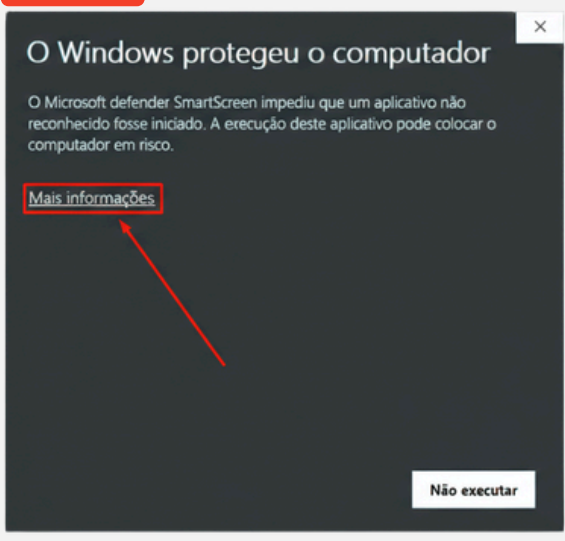


> Após concluir o download, execute o aplicativo e siga o passo a passo abaixo:

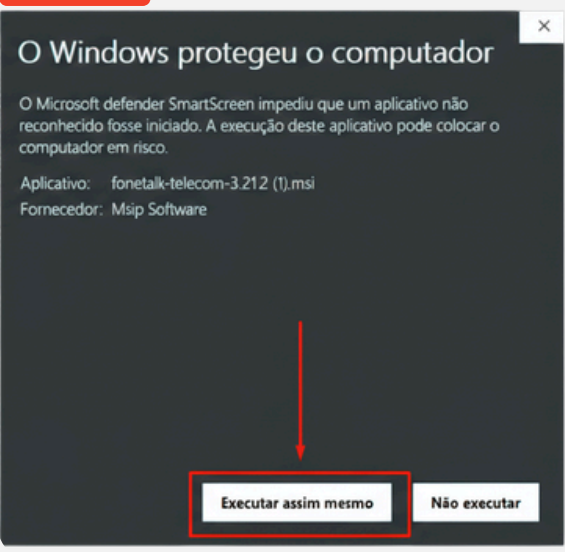
passo 2



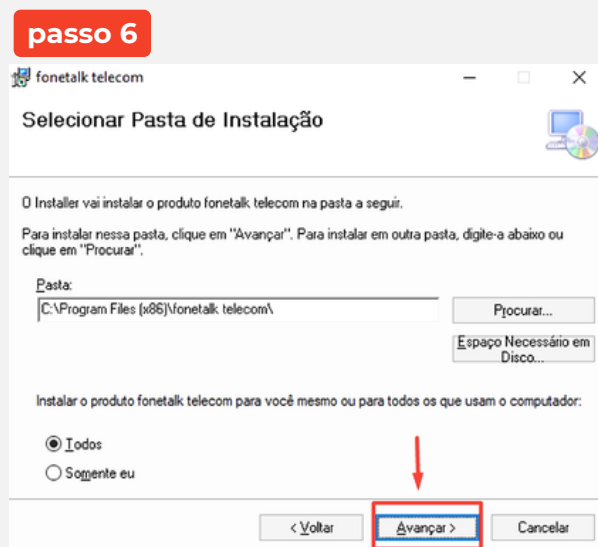
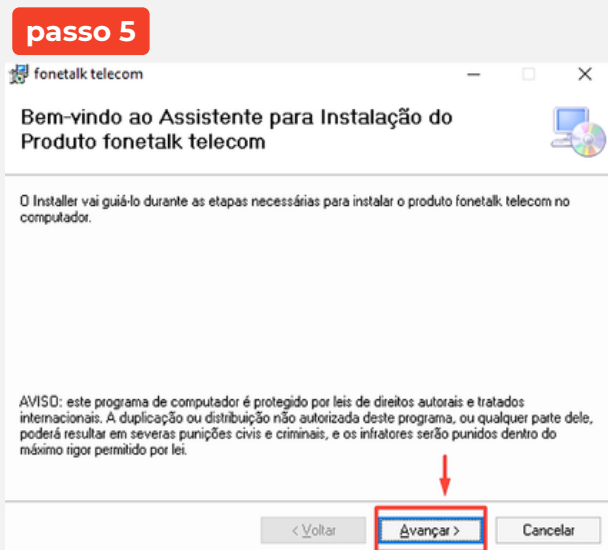
passo 3




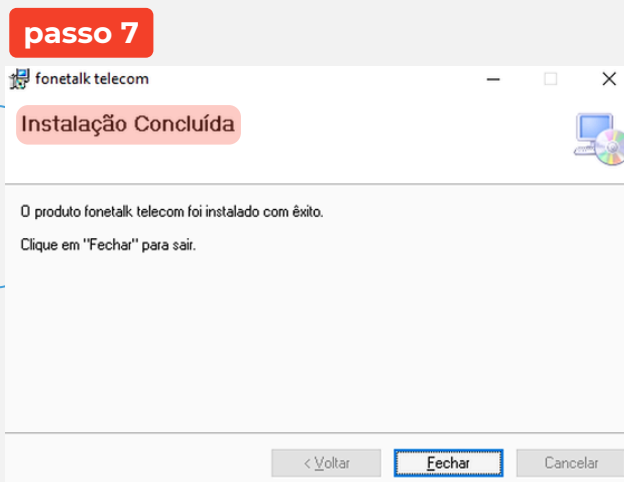
passo 4



> Siga o passo a passo abaixo:

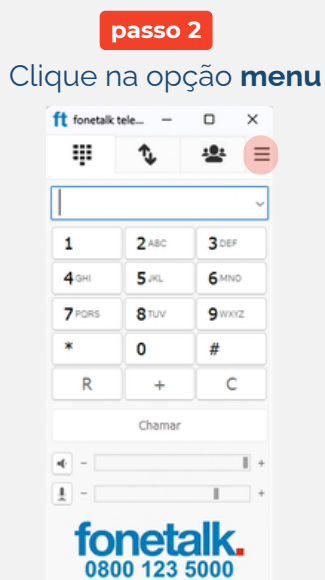
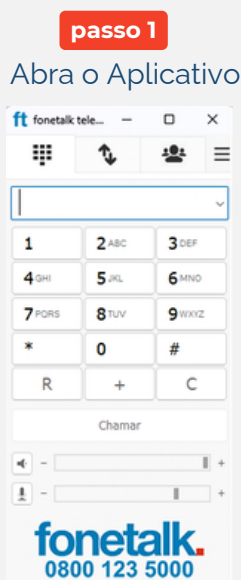


 **Pronto!** o Microsip já foi instalado no seu computador. Agora só precisamos **configurar o ramal**



Configuração do Ramal no Computador Windows

> Como configurar o ramal no computador Windows



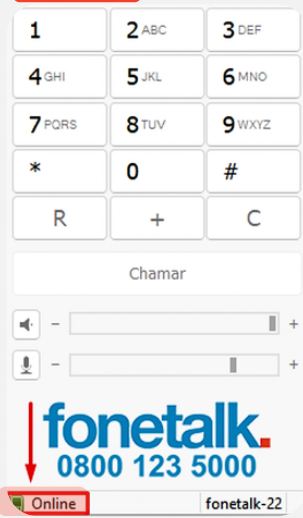
> Como configurar o ramal no computador Windows

passo 4

Preencha os campos com as informações **fornecidas pelo nosso suporte** na ativação do plano.

Pronto, **já consta como online**, agora você já pode dar início as ligações.

passo 5



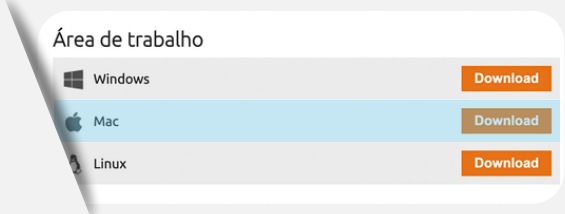
Flexibilidade no Seu Bolso: Aplicativos para MacBook

> **Aplicativo para Macbook**

Cole o link **abaixo** em um navegador de sua preferência e aperte ENTER, após apertar o Enter iniciará o download.

> Cole esse link:
<https://www.zoiper.com/en/voip-software/download/current>

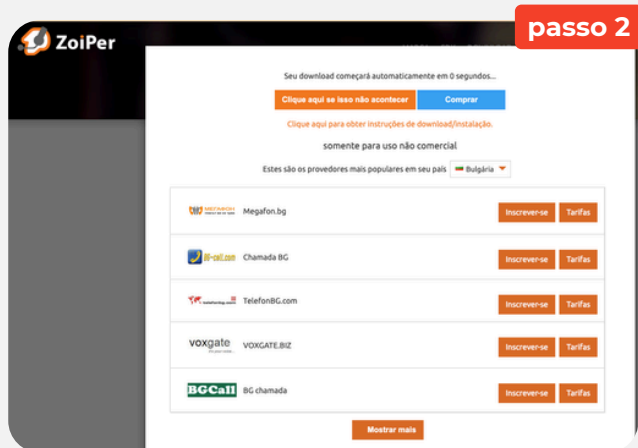
passo 1 Selecione a opção **Mac**



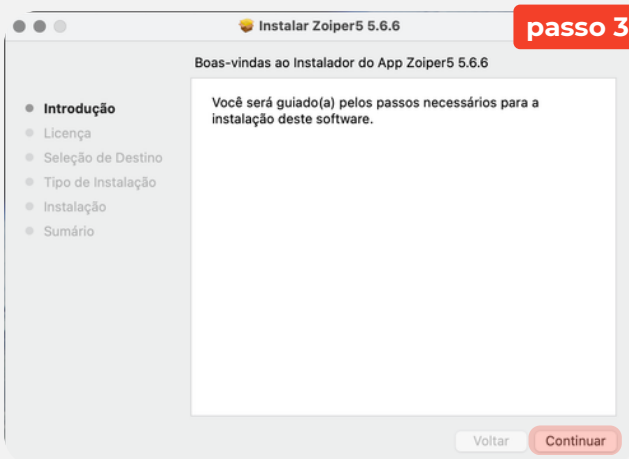
passo 2 Selecione a **opção grátis**

<p>Grátis €0</p> <p>Download</p> <p>Funcionalidade básica para uso ocasional</p> <p>somente para uso não comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionalidade básica 	<p>Prêmio € 59,95</p> <p>Comprar</p> <p>Funcionalidade empresarial para o usuário avançado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisão automática • Integração de contatos (Outlook, LDAP, Thunderbird, Mac OS X, Windows) • Integração com navegador (clique para discar, abrir url) • Melhor qualidade/menor largura de banda (codecs G.729/H.264) • Recursos de negócios (transferência, conferência) 	<p>Personalizado sob demanda</p> <p>Contate-nos</p> <p>Soluções totalmente personalizadas de acordo com suas especificações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seu design • Seu conjunto de recursos • Bloqueado para o seu serviço • Com sua marca e logotipo • Exibição de saldo
---	--	--

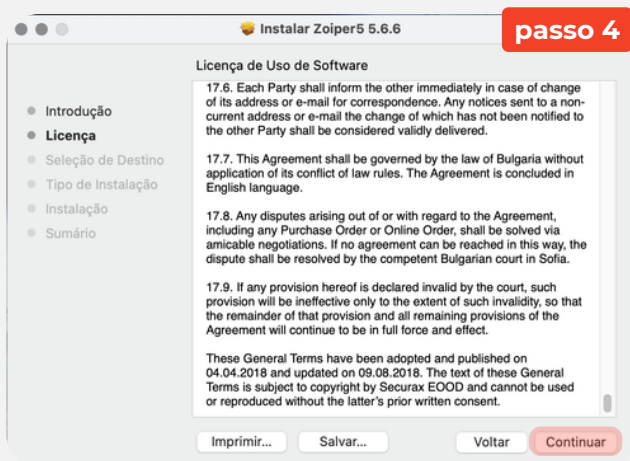
> Aplicativo para Macbook: siga o passo a passo



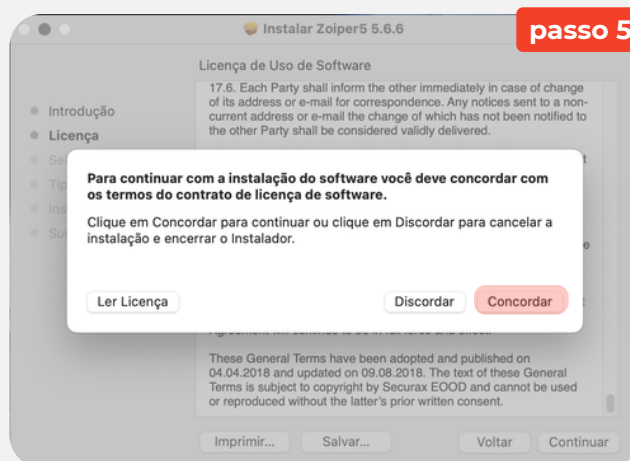
Não clique em nada,
aguarde o download ser
concluído



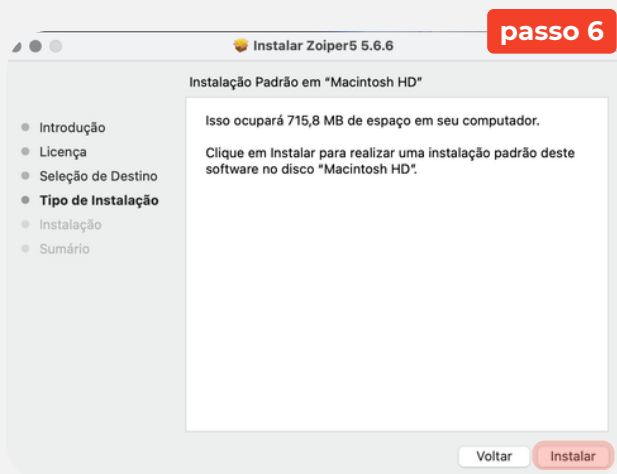
Clique em **Continuar**



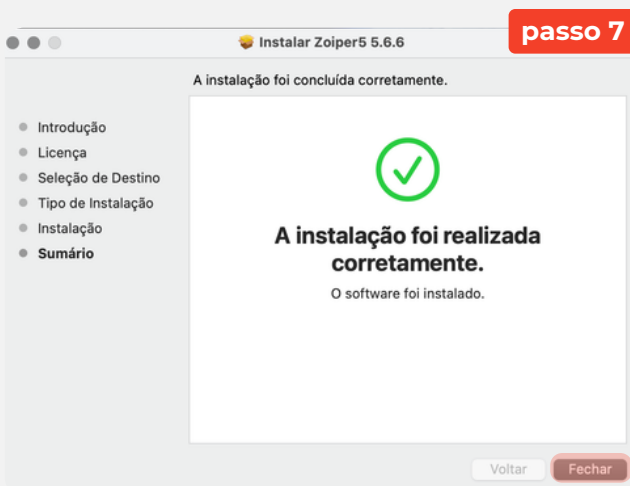
Desça todo o cursor e
clique em continuar



Clique em **Concordar**



Clique em **Instalar**



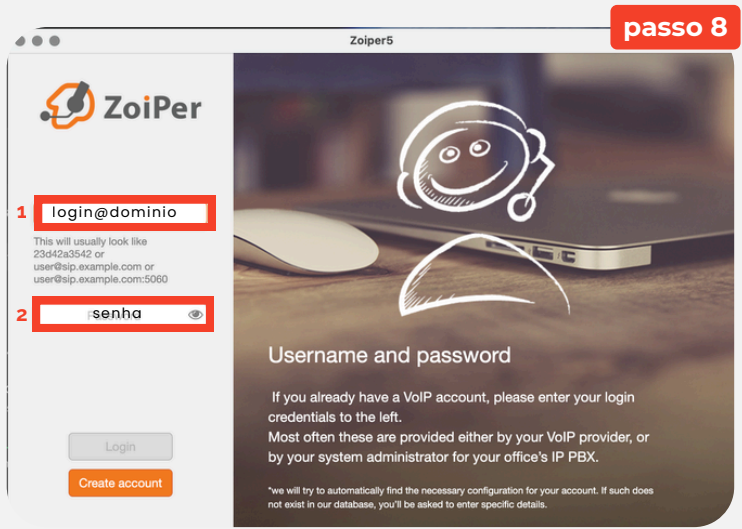
Clique em **Fechar**

> **Aplicativo para Macbook: siga o passo a passo**

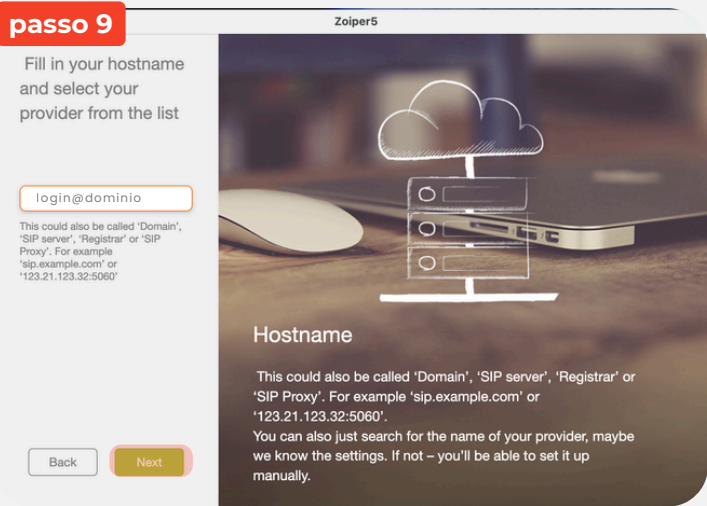
Abra o aplicativo **ZoiPer** e preencha as seguintes informações:

No **campo 1**: Essa informação o **Suporte envia na ativação do serviço**.

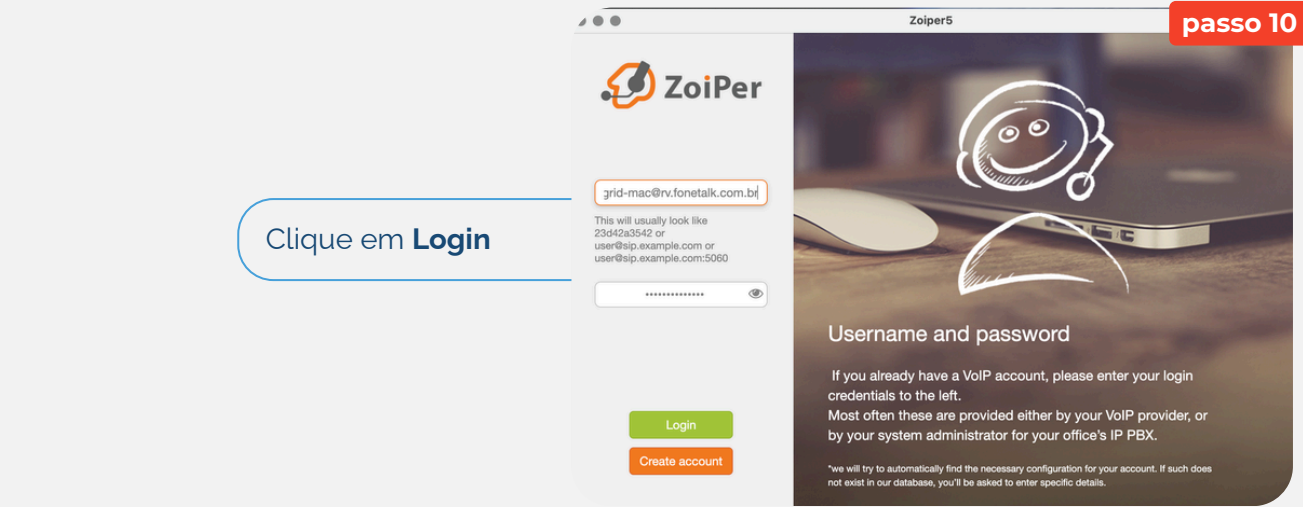
No **campo 2**: preencha a senha **dada pelo Suporte**



passo 8



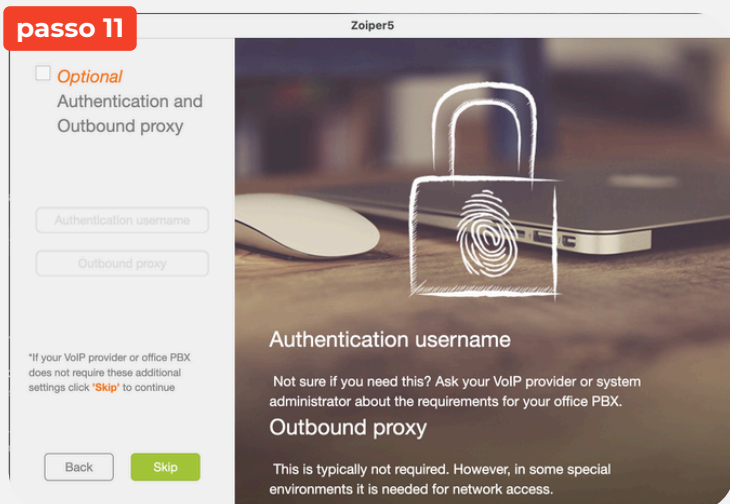
Clique em **Next**



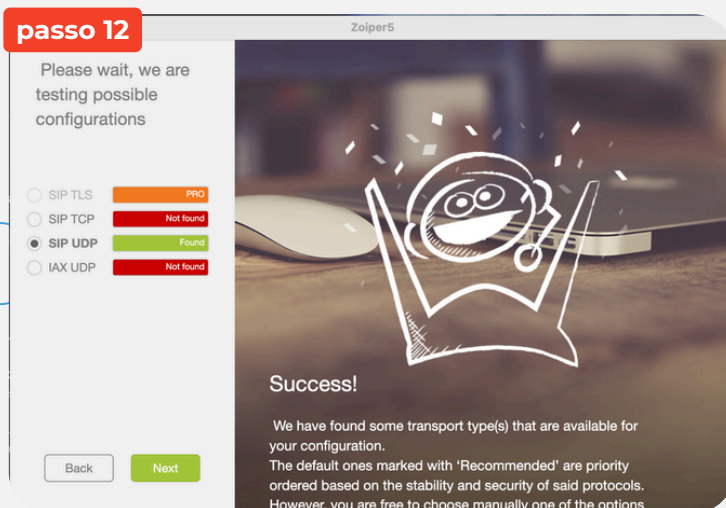
passo 10

Clique em **Login**

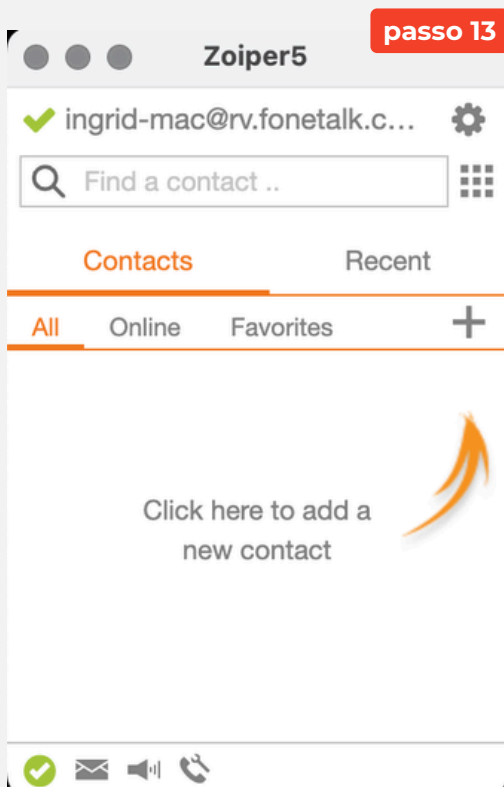
> Aplicativo para Macbook: siga o passo a passo



Clique em **Skip**



Clique em **Next**



Pronto, já consta como online, agora você já pode dar início as ligações

Flexibilidade no Seu Bolso: Aplicativos para Celular

➤ Aplicativo para Celular

Para dispositivos móveis (iOS e Android), recomendamos a utilização do **aplicativo Acrobits**, que oferece melhor desempenho e estabilidade quando comparado a outros aplicativos gratuitos disponíveis no mercado.

O aplicativo está disponível na Play Store e Apple Store. É uma **aquisição única** (aproximadamente R\$ 50,00), garantindo mobilidade total para suas chamadas.



atenção

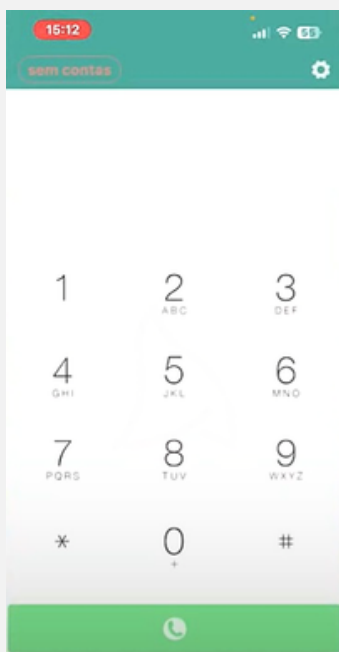
Ressaltamos que esta é apenas uma recomendação, não havendo vínculo comercial entre o aplicativo Acrobits e a Fonetalk.

Configuração do Ramal no Celular

➤ Como configurar o ramal no Celular

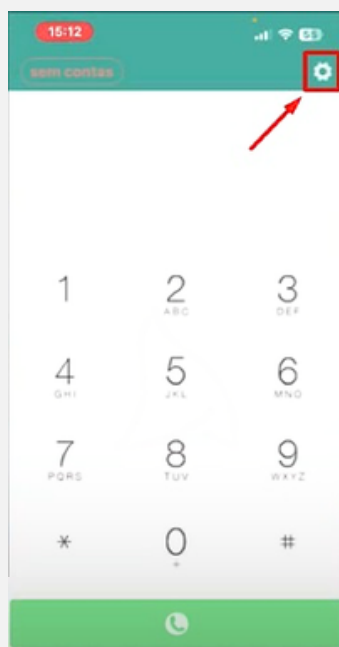
passo 1

Abra o Aplicativo



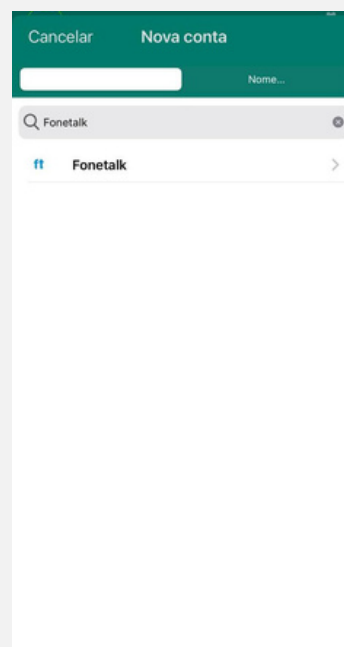
passo 2

Clique no símbolo e em seguida - **adicionar conta**



passo 3

Busque por **Fonetalk**



➤ Como configurar o ramal no Celular

passo 4

Cancelar Nova conta Salvar

fonetalk

Título	Fonetalk
Nome de usuário	nome de usuário
Senha	senha
Proxy	sip.example.com

Preencha os campos com as **informações fornecidas pelo nosso suporte** na ativação do plano.

✔
Pronto, o verde significa que **consta como online**.
Agora você já pode dar início as ligações.

passo 5

App Store 19:02

81056307

1 2 3
ABC DEF

4 5 6
GHI JKL MNO

7 8 9
PQRS TUV WXYZ

* 0 #
+

📞

Telefones IP: Conectividade Profissional para Seu Escritório

➤ Telefones IP

Transforme sua experiência de comunicação com telefones IP, Modelos indicados:



➤ O que você precisa para usar o Telefone IP ou Adaptador ATA

Para começar a usar seu Telefone IP ou Adaptador ATA, é importante garantir que você tenha os itens e conexões corretos:



Conexão de Rede

Conecte um **cabo de rede (RJ45)** do seu roteador de internet diretamente ao telefone IP. Esse cabo garante que o dispositivo tenha acesso à internet e consiga realizar chamadas.

Ponto de Energia (Tomada)



Conecte o cabo à **porta LAN** do telefone IP. Depois, use um segundo cabo e conecte a **porta WAN** do telefone IP ao seu computador. Isso permite que telefone e computador compartilhem a mesma conexão de internet, mantendo ambos online.



Cenário de Cabo Único

Conecte o adaptador de energia do telefone IP a uma tomada elétrica. **Certifique-se** de que a tomada esteja funcionando corretamente para evitar desligamentos inesperados.

Telefones IP e Adaptadores ATA

➤ Adaptadores ATA: Integração de Telefones Analógicos

Utilize adaptadores de Telefone Analógico (ATA) para conectar seus telefones analógicos existentes (com ou sem fio) ao sistema de ramais virtuais em nuvem, aproveitando sua estrutura atual.



✓ **Equipamento que indicamos**
Audiocodes MP202



✓ **Equipamento que indicamos**
Linksys PAP2T

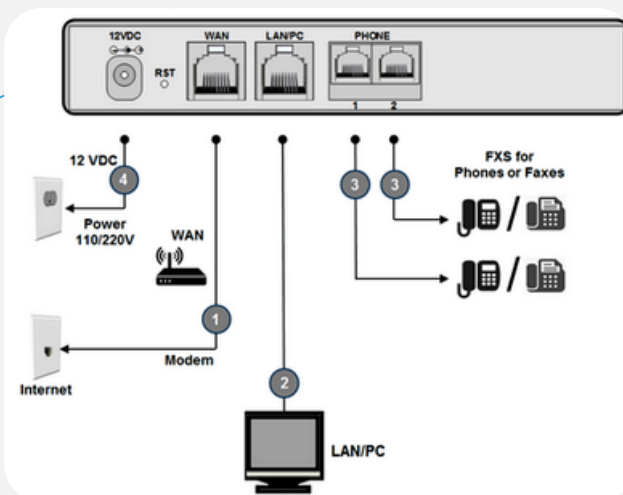
➤ Como conectar?

Conecte o ATA à sua rede e ao seu telefone analógico. O ATA converte o sinal analógico para digital, permitindo que seu telefone padrão funcione como um ramal virtual.

➤ O que você precisa para usar adaptadores ATA?

Equipamento ATA com duas portas permite a utilização de dois (2) Ramais, ou seja conexão em dois (2) aparelhos analógicos. O diagrama **abaixo** mostra como conectar o adaptador de telefone à internet, PC e a telefones ou faxes.

Requisitos de estrutura para uso do equipamento ATA **são os mesmos do telefone IP.**



- A porta **WAN (1)** conecta-se a um modem de internet.
- A porta **LAN/PC (2)** conecta-se a um computador.
- As portas **PHONE (3)** são para telefones ou (FXS).
- A **fonte de alimentação (4)** é de 12VDC

Métricas Essenciais para Qualidade de Chamadas

Para garantir a excelência nas suas chamadas, é fundamental que as seguintes métricas de rede estejam dentro dos parâmetros ideais. Verifique com seu provedor de internet e solicite ajustes se necessário antes de usar os serviços Fonetalk.



Portas de Conexão e Áudio Cruciais

> Como Garantir Chamadas Estáveis nos Ramais Virtuais

Para que os ramais virtuais funcionem corretamente, é essencial que determinadas portas de rede estejam liberadas e configuradas no firewall ou roteador. Essas portas permitem a comunicação entre os dispositivos e garantem a transmissão adequada das chamadas de voz.

 <p>Porta de Conexão SIP</p> <p>Responsável por iniciar, controlar e encerrar as chamadas.</p>	<p>5060</p>
 <p>Portas de Áudio UDP/TCP</p> <p>Responsáveis pela transmissão do áudio durante as chamadas</p>	<p>5000 10000</p>
 <p>Portas RTP</p> <p>Também responsável pela transmissão do áudio</p>	<p>10000 20000</p>



Caso não estejam corretamente configuradas podem ocorrer problemas como:

- > chamadas que não completam;
- > ausência de áudio;
- > quedas ou falhas de conexão.

Otimização Essencial: Desabilitando o SIP ALG

➤ Evite Problemas nas Chamadas do Seu Telefone IP

Para garantir o correto funcionamento dos serviços de telefonia IP, é fundamental **desativar o recurso SIP ALG** (Application Layer Gateway) **no roteador**. Recomendamos verificar essa configuração antes de utilizar o serviço.



Caso não desative o O SIP ALG ele poderá atrapalhar chamadas VoIP, causando:

- chamadas que não completam
- áudio só de um lado
- falha no registro do ramal

➤ Precisa de ajuda?

Caso haja dúvidas sobre como desativar o SIP ALG ou se forem identificadas métricas de rede fora do padrão ideal, entre em contato com nosso suporte técnico através do número **0800 123.5000**. Nossa equipe está preparada para orientar e assegurar a melhor experiência com seus ramais virtuais.



Manual de utilização
dos ramais

Este guia visual e prático vai ajudá-lo a dominar todas as **funcionalidades dos ramais**, desde **ligações básicas** até **recursos avançados** de transferência e conferência.

Como Funciona o Sistema Fonetalk?

> Sistema Inteligente

O Fonetalk é uma plataforma de telefonia empresarial completa que **conecta todos os ramais** da sua empresa em uma rede integrada e eficiente

> Facilidade de Uso

Comandos **simples e intuitivos**, com controle total sobre suas comunicações profissionais, otimizando o atendimento e a colaboração interna



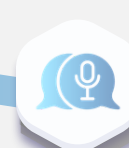
Ligações Externas e Internas



Transferências inteligentes



Conferências em grupo



Correio de voz integrado

Manual Facilidades

> PABX na nuvem

Esta tabela explica as principais funções de uso do PABX da Fonetalk

FUNÇÃO	COMANDO	DESCRIÇÃO
Ligação Externa	o + DDD + Número	Para telefones fixos e celulares
Ligação Interna	Número do ramal	Comunicação entre ramais
Transferência Direta	# + ramal	Transfere imediatamente
Transferência Assistida	* + ramal	Fala antes de transferir
Cancelar Transferência	*21	Cancela tentativa em andamento
Completar e Sair	*22	Finaliza e desconecta
Completar e Permanecer	*23	Cria conferência a três
Capturar Chamada	*8	Atende ligação tocando
Conferência	*91	Entra em sala de conferência
Correio de Voz	*98	Acessa mensagens gravadas
Consultar Saldo	*900	Ouve saldo da linha

Ligações Externas

➤ Formato correto

Para realizar ligações externas, sempre use o **prefixo 0** seguido do **DDD** e **número** completo

1

Digite o prefixo 0

Primeiro passo para todas as ligações externa

2

Adicione o DDD

Código de área da cidade (2 dígitos)

3

Complete com o número

8 ou 9 dígitos do telefone de destino

📄 Exemplo prático

Para ligar para

→ (11) 3333-4444 **Digite:**

→ 0 11 3333 4444

Ligações entre Ramais Internos

➤ Comunicação Simplificada

Para falar com colegas de trabalho através dos ramais internos, o processo é extremamente simples e direto. **Basta discar o número do ramal desejado** — sem prefixos ou códigos adicionais.

Ramal 200
quer falar com

201

digite apenas: 201

➤ Comunicação Simplificada



Conexão instantânea e gratuita



Não consome créditos da linha



Ideal para coordenação de equipes



Funciona em qualquer ramal da empresa

Transferência de Ligações

> Transferência Direta e Assistida

O sistema Fonetalk oferece **duas formas** de transferir chamadas, cada uma adequada para **diferentes situações profissionais. Observe abaixo:**

#

Transferência Direta

Quando usar: Quando você sabe que o colega está disponível e a ligação pode ser repassada imediatamente

Comando: # + número do ramal

Exemplo: para transferir para o ramal 203
→ Digite **#203**

- ✔ A chamada é transferida automaticamente
- ✔ Você se desconecta da ligação
- ✔ Processo mais rápido e direto

*

Transferência Assistida

Quando usar: Quando você precisa avisar o colega sobre a ligação antes de transferir

Comando: * + número do ramal

Exemplo: digite *201 → Fale com o ramal 201
→ Desligue para concluir

- ✔ Você fala primeiro com o colega
- ✔ Pode dar contexto sobre a ligação
- ✔ Mais profissional para situações complexas

> Exemplos práticos para o dia a dia



Situação: **transferência Rápida**

Você atende uma ligação para o setor financeiro, mas está no comercial.

Qual a solução?

Durante a ligação, digite **#202**

A chamada será enviada de forma automática para o ramal 202 do financeiro.



Situação: **Cliente Importante**

Recebe uma ligação importante e precisa transferi-la para o gerente, mas antes quer avisá-lo.

Qual a solução?

Durante a ligação, digite ***203**

Avise o gerente no ramal 203 antes de transferir a ligação.



Situação: **Decisão em Conjunto**

Durante uma transferência assistida, percebe que seria melhor os três conversarem juntos.

Qual a solução?

Durante a ligação, digite ***23**

Você, o cliente e o colega permanecem conectados na mesma chamada para uma conferência instantânea.

Opções Avançadas de Transferência

➤ Transferência Direta e

Domine os comandos especiais para controlar suas transferências com precisão e flexibilidade profissional.



Desligar Chamada

Comando:
*0

Encerra **imediatamente a ligação atual**. Útil para finalizar conversas rapidamente.

Finaliza a transferência assistida, conectando o cliente ao colega, e você sai da ligação

Completar e Sair

Comando:
*22



Alternar Chamadas

Comando:
*24

Alterna entre duas chamadas durante uma transferência, mantendo uma em espera

Cancela uma tentativa de transferência assistida em andamento e retorna à chamada original

Cancelar Transferência

Comando:
*21



Completar e Permanecer

Comando:
*23

Transforma a transferência em conferência — você, o cliente e o colega ficam conectados

Forma alternativa de realizar transferência assistida, falando com o ramal antes de transferir

Iniciar Assistida

Comando:
*1



> Dicas para Uso Profissional

✔ Confirme Antes de Transferir

Sempre **verifique o número do ramal correto** antes de realizar a transferência. Um erro pode causar frustração ao cliente e desperdício de tempo.

👤 Confirme Antes de Transferir

Para situações delicadas ou clientes importantes, **prefira a transferência assistida (*)**. Isso permite dar contexto ao colega e garante um atendimento mais personalizado.

📌 Aproveite a Função Capturar

Use o **comando *8 para capturar chamadas de colegas ausentes**. Isso evita perder ligações importantes e melhora o atendimento geral da equipe.

🔒 Mantenha Segurança no Correio de Voz

Proteja suas mensagens com **senhas fortes no sistema *98** e altere-as periodicamente. A confidencialidade das comunicações é essencial. (Recurso deve ser ativado pelo suporte técnico)

> Recursos de Atendimento e Suporte

Além das transferências, a **Fonetalk** oferece recursos poderosos para otimizar o atendimento e a colaboração em equipe:



capturar chamada

*8

Atende qualquer ligação que esteja tocando em outro ramal



Correio de Voz

*98

Acesse mensagens gravadas (encaminhadas ao correio de voz)



Capturar Ramal Específico

*8XX

Atende ligação em um ramal determinado (substitua XX pelo número).



Sala de Conferência

*91

Entra na sala principal ou *91XXX para sala específica. Necessário solicitar ao suporte que a Sala de conferencia seja criada.


Agora você está pronto

para utilizar todos os recursos dos ramais Fonetalk com **confiança** e **profissionalismo!**



Precisa de Ajuda?

Em caso de dúvidas ou dificuldades técnicas, entre em contato com o suporte através número **0800 123 5000**. Nossa equipe está pronta para ajudá-lo a aproveitar ao máximo o sistema

 **0800 123 5000**
 **fonetalk.com.br**



 Praça Doutor Pedro Ludovico Teixeira, 52 - Centro - **Goiania - GO**

 **fonetalk.**