

Perguntas Frequentes referentes ao Softphone

24/04/2024 19:49:59

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	Telefonia TIC-13	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
Idioma:	pt_BR	Última atualização:	Qui 10 Ago 11:45:06 2023 (America/Sao_Paulo)

Palavras-chave

Softphone

Problema (público)

Perguntas Frequentes referentes ao Softphone

Solução (público)

Tenho um Ramal Institucional e desejo utilizá-lo no meu Smartphone ou Computador. O que devo fazer?

Primeiramente, abra um chamado em [1]atendimento.ti@unifei.edu.br solicitando a liberação do ramal para uso em Softphones e será fornecido a senha. Ademais, serão fornecidos as instruções necessárias e os dados para configuração dos dispositivos.

Recomendamos, para uma maior estabilidade das conexões, o uso de computadores para utilização do serviço. O uso de aparelhos celulares é eficaz mas está sujeita a desconexões da VPN em razão do modo de economia de energia.

- Configurei o softphone conforme a recomendação, mas não conecto ao sistema telefônico da UNIFEI.

Reveja as configurações. Entre as possíveis causas dos problemas podem ser eventuais bloqueios de seu provedor de Internet aos protocolos de voz utilizados pela UNIFEI. Após revisar as configurações, entre em contato com seu provedor para verificar a liberação de tráfego dos protocolos de voz para comunicação com os servidores da UNIFEI.

Verifique também as configurações de firewall de seu roteador de Internet.

Atente-se, também, que poderá ser necessária a instalação de um cliente VPN em seu dispositivo, para conexão à rede de dados da Universidade. Caso este requisito seja orientado pela área de TIC, há uma FAQ específica instruindo quanto a instalação da aplicação.

- Configurei o softphone, consigo realizar ligações, mas um dos participantes da comunicação não consegue ouvir o outro.

Entre as possíveis causas deste tipo de situação são bloqueios de firewall aos protocolos de voz utilizados pela UNIFEI. Estes bloqueios podem estar sendo realizados em qualquer dispositivo de rede existente entre o cliente e a UNIFEI. Entre em contato com seu provedor de internet e relate a situação. Outra causa comum para este tipo de problema refere-se ao uso de protocolos de NAT sobre NAT, muito comuns de serem utilizados pelos provedores. Neste caso, a DTI não oferece suporte para resolução deste tipo de problema. Entre em contato com seu provedor e relate a situação.

Não tenho um Ramal Institucional, mas preciso de um ramal para uso em meu Smartphone ou Computador. O que devo fazer?

Enviar um memorando eletrônico para a DTI solicitando liberação de ramal para uso institucional. Informe as justificativas e o responsável pelo ramal. Será necessária a autenticação do memorando pelo diretor da Unidade requisitante. Após a liberação do ramal, poderá ser solicitada a liberação para uso de softphones em Smartphones ou Computadores.

Meu Softphone constantemente desconecta do serviço oferecido pela UNIFEI impedindo-me de receber ligações. O que devo fazer?

Verifique se você está utilizando um cliente VPN para conectar à rede da UNIFEI e se este cliente VPN está sendo desconectado em razão de oscilações em sua rede de Internet.

Verifique também se seu Smartphone ou Computador está entrando em modo economia de energia, o que pode causar breves desconexões de sua Internet, fazendo com que seu cliente VPN desconecte ou o softphone perca o registro na Central Telefônica.

Demais FAQs referente a configuração do ramal institucional em dispositivos:

[2]FAQ#: 1000272 - [MicroSIP] Como configurar o ramal institucional para uso de um softphone no microcomputador com Windows

[3]FAQ#: 1000174 - [ZOIPER] Como configurar o ramal institucional para uso de um softphone em celular

[4]FAQ#: 1000167 - Acesso remoto VPN (Windows)

[5]FAQ#: 1000275 - Acesso Remoto VPN (Android)

[1] mailto:atendimento.ti@unifei.edu.br

[2]
<https://otrs.unifei.edu.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=272;ZoomBackLink=QWN0aW9uPVB1YmtpY0ZBUUV4cGxvcmVyO0NhdGVnb3J5SUQ9OTtTb3J0Qnk9RkFRSUQ7T3JkZXI9%0AVXA7U3RhcRlaXQ9MQ%3D%3D%0A;>

[3]
<https://otrs.unifei.edu.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=174;ZoomBackLink=QWN0aW9uPVB1YmtpY0ZBUUV4cGxvcmVyO0NhdGVnb3J5SUQ9OTtTb3J0Qnk9VG10bGU7T3JkZXI9%0AVXA7U3RhcRlaXQ9MQ%3D%3D%0A;>

[4]
<https://otrs.unifei.edu.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=167;ZoomBackLink=QWN0aW9uPVB1YmtpY0ZBUUV4cGxvcmVyO0NhdGVnb3J5SUQ9OTtTb3J0Qnk9RkFRSUQ7T3JkZXI9%0AVXA7U3RhcRlaXQ9MQ%3D%3D%0A;>

[5]
<https://otrs.unifei.edu.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=275;ZoomBackLink=QWN0aW9uPVB1YmtpY0ZBUUV4cGxvcmVyO0NhdGVnb3J5SUQ9OTtTb3J0Qnk9RkFRSUQ7T3JkZXI9%0AVXA7U3RhcRlaXQ9MQ%3D%3D%0A;>