

**baldussi**  
TELECOM



# *Do Convencional ao Inovador*

**POR QUE INVESTIR EM  
TELEFONIA EM NUVEM?**

A computação em nuvem trouxe inúmeras melhorias para as empresas. Com isso, **vários segmentos do mercado corporativo foram beneficiados**, e com a telefonia isso não podia ser diferente.

Um dos pontos de impacto para as empresas, está no poder de armazenar e processar dados. Como exemplo, podemos citar o **Big Data** que está diretamente atrelado à nuvem, ajudando negócios na coleta e gestão de registros, transformando esses dados em conhecimentos úteis.

Tudo isso só facilita a otimização contínua de processos de melhoria do atendimento ao cliente, sem falar no entendimento de sua jornada de compra.

Continue a leitura deste ebook e entenda melhor o que é a **telefonia em nuvem**, como ela funciona e quais os seus benefícios.

Vamos lá!



# Índice

<b>O que é Telefonia em Nuvem?</b>	<b>1</b>
<b>Porque é importante modernizar o sistema de telefonia?</b>	<b>2</b>
<b>LGPD.</b>	<b>4</b>
<b>Como Funciona e Benefícios.</b>	<b>5</b>
- Redução de Custos;	<b>6</b>
- Qualidade de Voz Superior;	<b>7</b>
- Fácil Configuração;	<b>8</b>
- Modernidade e Mobilidade;	<b>9</b>
- Gerencimaneto e Segurança;	<b>10</b>
<b>Como a Baldussi Telecom pode te ajudar.</b>	<b>11</b>

# O que é

## Telefonia em Nuvem?



Basicamente, a telefonia em nuvem consiste em uma **evolução do PABX tradicional**.

Na prática, ela pode ser entendida como uma central telefônica que **dispensa o uso de cabeamento e estrutura física**.

Vale lembrar que quando o PABX surgiu, ele proporcionou uma grande melhoria ao setor de telefonia. Isso porque, além de contribuir na melhor gestão das linhas telefônicas, ele trouxe a possibilidade de **dividir uma linha em diversos ramais, trazendo uma considerável redução de gastos aos negócios**.

Uma vez atuando na nuvem, não é mais necessário que esse PABX tenha instalações físicas — a operação, portanto, passa a ocorrer via internet.



# Porque é importante **modernizar** o sistema de telefonia?

Com a telefonia em nuvem, é possível adotar o **atendimento automático** que pode trazer um ganho expressivo de produtividade ao time.

Um dos motivos disso é que a lista de contatos da empresa, passa ser atualizada com frequência, tendo apenas aquelas pessoas que podem dar algum retorno.

Em outras palavras, **os atendentes não vão mais perder tanto tempo com aqueles contatos que não estão propensos a comprar algo**. Também é comum lidar com números informados de maneira errada ou inexistentes.

**Portanto, a atualização periódica da lista de contatos somada com a automação de processos burocráticos torna o setor de telefonia muito mais eficiente, aumentando a quantidade de atendimentos diários.**



Falando agora com mais detalhes sobre a segurança de dados, é fato que essa preocupação deve ser tanto de pequenas quanto médias empresas. No âmbito geral, é de suma importância que os gestores estejam devidamente a par das boas práticas de segurança, cabendo a eles orientar o time a ter o máximo cuidado com os registros dos consumidores.



Ao modernizar seu sistema de telefonia, optando por uma tecnologia de telefonia em nuvem, tanto sua empresa, quanto seus clientes passam a estar mais protegidos, já que essa tecnologia conta com criptografia inteligente.



**Vejamos mais sobre a proteção  
de dados na telefonia em nuvem.**





## LGPD



De fato, **armazenar dados de clientes exige muita organização, responsabilidade e obediência à legislação.** Por esta razão, surgiu a Lei Geral de Proteção de Dados, ou LGPD. A legislação possui várias diretrizes relacionadas ao ciclo de um dado na empresa.

Isso significa que as companhias devem, entre outras coisas, coletar, armazenar, compartilhar, tratar e excluir os registros do modo a não permitir que eles sejam acessados, seja por criminosos virtuais ou pessoas não autorizadas na própria empresa. Caso isso aconteça, a companhia estará sujeita a multas e punições. Além disso, a LGPD determina que sejam definidos alguns papéis na empresa, sendo que um deles se chama DPO. Este é o profissional que vai reportar as ocorrências ligadas aos dados da empresa à ANPD, que é a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

Uma vez que a telefonia da empresa funciona na nuvem, ela precisa estar atenta à LGPD. Nesse sentido, é recomendável que a companhia tenha um setor de compliance, responsável por elaborar e monitorar políticas sobre o uso de dados. A ideia é trabalhar em conjunto com a TI, somando esforços para identificar e neutralizar qualquer ameaça que venha a colocar em xeque a integridade dos dados dos consumidores em posse da empresa.

**Para sua sorte, migrando para nossa telefonia, você não precisa se preocupar com isso!**

## Como **Funciona?**



O funcionamento da telefonia em nuvem é **baseado em um servidor externo que pode estar bem distante da empresa**, até mesmo em outro país. Caso ele venha a apresentar algum problema, existe um mecanismo na nuvem que faz outro servidor externo entrar em ação.

Geralmente, a **interrupção dos serviços de telefonia são imperceptíveis**, dada a rapidez com que a troca acontece.

O acesso aos serviços de telefonia, como foi dito, **não requer a instalação de nenhum programa adicional na máquina**. Tudo ocorre por meio de um link, que é aberto via navegador, sendo que o procedimento é o mesmo em celulares e demais aparelhos móveis.

Sendo assim, a divisão de uma linha telefônica em vários ramais, portanto, ocorre na nuvem, com auxílio de um servidor externo. **É importante salientar que esses ramais podem estar conectados, por exemplo, com telefones analógicos**, que tenham os adaptadores ATA. Estes são responsáveis por converter o sinal analógico em digital, para que assim ele possa trafegar pela rede.

## Quais as **Vantagens?**



Na época da sua implantação, o PABX trouxe benefícios importantes, como a **redução de custos com linhas telefônicas e o gerenciamento mais eficiente destas**. Com a versão em nuvem, é possível obter vários outros ganhos, sendo que os **principais deles você pode conferir nas subseções seguintes!**



# 1 | REDUÇÃO DE CUSTOS

Por mais que o PABX tradicional ajude a empresa a economizar na compra de linhas telefônicas, ele ainda requer o uso de equipamentos de hardware e softwares específicos. No entanto, o PABX na nuvem elimina **não só a necessidade de tê-los na infraestrutura de telefonia como também os gastos de manutenção**, que dependiam de dinheiro e tempo de inatividade.



Além disso, **a telefonia VoIP permite fazer ligações gratuitas**, o que reduz também os custos com a operadora. Independentemente se uma pessoa estiver no Brasil e outra na China, por exemplo, **não haverá cobrança por se tratar de continentes diferentes**, o que costuma acontecer em operadoras.

Um ponto importante sobre redução de custos é que a nuvem também requer manutenção. Contudo, os custos tendem a ser mais previsíveis, de modo que o modelo de negócio funciona com base em assinatura.



Na prática, contrata-se um provedor na nuvem, responsável por fazer todas as manutenções e atualizações nos sistemas — tudo de forma remota. Sem contar que, mesmo adquirindo um tamanho de nuvem maior, **o valor aplicado nessa aquisição é infinitamente menor que a telefonia convencional.**

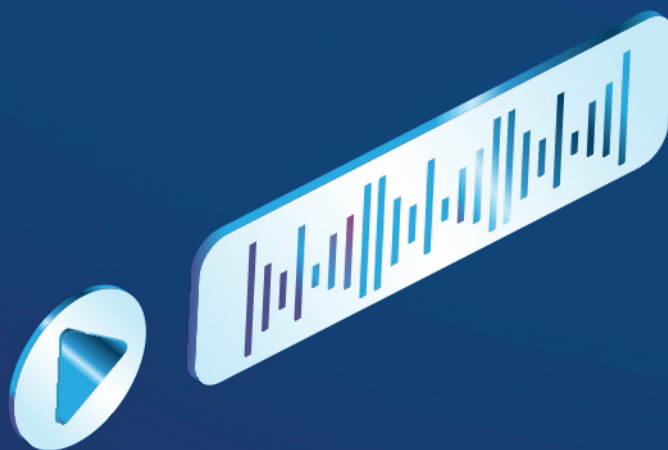
## 2 | QUALIDADE DE VOZ SUPERIOR

Muito provavelmente, você já se deparou com uma ligação analógica que continha ruídos. Quando isso ocorre, fica difícil entender o que o outro está falando, mas, na telefonia em nuvem, tal problema é resolvido. Desde que a conexão à internet seja estável, **a tecnologia VoIP permite fazer ligações mais claras e audíveis,** impactando a experiência de colaboradores e clientes da empresa.



Como já falamos, quando um servidor externo apresenta algum defeito, logo ele é substituído. Isso contribui para o **sinal ter maior estabilidade,** em comparação aos sinais tradicionais analógicos.

Com isso, a pessoa não vai ficar o tempo todo pedindo ao outro que repita o que disse, por exemplo, **tornando a comunicação mais ágil e eficiente.**





## 3 | FÁCIL CONFIGURAÇÃO

Em certos casos, as empresas não querem deixar de operar pelo fato da instalação de algo. Por **não precisar de equipamentos e softwares específicos**, o procedimento de instalar a telefonia em nuvem é muito mais simples.

Basicamente, a única coisa que se precisa é contar com uma empresa especializada nesse procedimento, pois esta saberá, de modo adequado, instalar a telefonia VoIP nos computadores e outros dispositivos da empresa conectados à rede.



## Escalabilidade

Se a empresa for pequena ou média e deseja expandir a sua telefonia sem aumentar muito os custos, a nuvem é uma excelente opção. Na prática, **é possível aumentar ou diminuir a quantidade de linhas telefônicas, de acordo com a demanda**. Dito isso, o pagamento ao provedor na nuvem ocorre de modo proporcional à quantidade de linhas adotadas em um período.

# 4 | MODERNIDADE E MOBILIDADE

Empresas que investem em inovação tendem a ser mais competitivas, lucrativas e com uma base de clientes maior. Nesse sentido, **é possível contar com muitas ferramentas que ajudam a aprimorar o relacionamento com clientes e a comunicação interna entre os colaboradores.**

Uma dessas ferramentas é a URA, ou Unidade de Resposta Audível. Esta é justamente a porta de entrada do atendimento em um Call Center, por exemplo, em que o consumidor digita um número e a sua ligação é redirecionada. Outros recursos na nuvem que a telefonia VoIP pode prover são:



- **Espera Telefônica Personalizada;**
- **Gravação de Chamadas;**
- **Discador Automático;**
- **Horários de Atendimento;**
- **Relatório sobre as ligações;**
- **Transfêrencia de Ramais;**
- **Correio de Voz;**

## Mobilidade e Flexibilidade

De fato, a mobilidade é uma característica crucial das empresas modernas. Dito isso, ela passa a ter mais oportunidades de negócios, a partir do momento em que se **pode estar em qualquer lugar do mundo e usar a tecnologia VoIP.** Sendo assim, empresas que aderiram ao home office ou adotam o regime híbrido de trabalho podem se beneficiar e muito da telefonia em



# 5 | GERENCIAMENTO E SEGURANÇA

À medida que a telefonia em nuvem permite o acesso às chamadas em tempo real, isso **ajuda a empresa a administrar melhor os seus dados**, auxiliando no processo de tomada de decisão.



Um dos aspectos que se consegue controlar é o custo das ligações, considerando que ainda se use telefones tradicionais vinculados a uma operadora.

## Segurança

Por si só, a nuvem é bastante segura. Um dos mecanismos usados é o da **criptografia**, composto por combinações de caracteres que dificultam a interceptação de dados por um intruso, de modo que somente as partes envolvidas na ligação VoIP saibam o que foi conversado ali.

Aqui na **Baldussi Telecom**, para potencializar ainda mais essa segurança, utilizamos uma das nuvem mais seguras do mundo, a do **Google Cloud**.





## Como a **Baldussi Telecom** auxilia no crescimento das empresas?

Atuamos entregando **soluções de telefonia em nuvem** para empresas de **vários tamanhos, atividades econômicas e segmentos**.

Nossos pontos de presença estão em várias cidades do Brasil, por meio de servidores que estão hospedados no Google Cloud Platform, infraestruturas de nuvem modernas e confiáveis. Hoje, somos uma das mais renomadas empresas do segmento de telefonia na nuvem, fornecendo soluções tecnológicas com infraestruturas de altíssimo nível.

## Para saber mais sobre nossos serviços:

Acesse nosso Site:

 [baldussi.com.br](https://baldussi.com.br)

Ou entre em contato pelo nosso 0800:

 **0800 591 2386**