

Item	Pergunta	Nível 1
1	O que é o VIVO VOZ NEGÓCIO?	Vivo Voz Negócio é o novo produto da Vivo com plano de voz ilimitada e PABX em nuvem.
2	Como compro o VIVO VOZ NEGÓCIO?	Para aquisição do seu VIVO VOZ NEGÓCIO deve ser utilizado os canais comerciais da VIVO.
3	Como eu recebo a senha do portal de administração?	A senha será enviada para os e-mails cadastrados como responsável técnico pelo cliente.
4	Como eu recebo o login e senha do meu ramal?	Para receber o login e senha do seu ramal entre em contato com o Administrador do Sistema de sua Empresa.
5	Quantos ramais eu posso contratar?	Pode ser contratado quantos ramais forem necessários.
6	Cada ramal terá um número telefônico?	Cada ramal terá um número associado e este número é determinado pelo Administrador de sua Empresa.
7	Quantos equipamentos um usuário pode utilizar para o mesmo ramal?	Cada usuário poderá ter com seu login e senha até 5 dispositivos diferentes.
8	Como eu instalo e configuro o meu softphone no meu computador?	O computador deverá estar atualizado com a versão do Windows 10. Poderá ser feito o download a partir Depois de instalado basta entrar com o login e senha fornecidos por pelo administrador de sistemas. Siga o Guia de Softphone para auxiliá-lo.
9	Como eu instalo e configuro o meu softphone no meu celular ou tablet?	Você deverá entrar na sua Play Store e abaixar o programa VIVO Depois basta entrar com o seu login e senha fornecido pelo administrador. Siga o Guia de Softphone para auxilia-lo.
10	O Softphone é compatível com quais sistemas?	O App é compatível com os sistemas Android e IOS
11	Qual os requisitos mínimos de configuração do computador para funcionar o softphone?	<ul style="list-style-type: none"> - Windowns 10, ou superior - Computadores Mac executando MacOS 10.13 (High Sierra) ou posterior - Sempre ter a versão mais atualizado dos navegadores: Google Chrome, Safari, Chromium Edge ou Firefox. - Incompatível com Internet Explore e Linux.
12	O que faço caso tenha alguma dúvida do APP ou Softphone	Utilize o menu de ajuda do software. Ou consulte o Guia Rápido.
13	Como eu instalo e configuro um ATA ou Telefones IP?	A configuração do ATA deve ser realizada em parceria com o fornecedor do ATA ou aparelho IP. Consultar site do seu fornecedor. Deverá ser aberto um chamado e encaminhar para a fila de tratativa de equipamentos. Eles seguirão a fila com o fornecedor do serviço.
14	Quanto pago por ramal?	Os preços variam conforme quantidade de licenças e tempo de contrato, faça uma simulação no Simplifique/VSW
15	O ramal funciona em cima de qualquer acesso de internet?	Sim
16	Até quantas pessoas posso fazer conferencia?	Até 3 pessoas em seu ramal convencional em seu aparelho telefônico.
17	Existe uma sala de conferência?	Nesta versão do produto ainda não. Mas você pode realizar vídeo conferência utilizando as licenças M, G e GG ou sua plataforma Teams por exemplo.
18	Consigo fazer um atendimento automático?	Sim. Se o administrador da sua conta contratou o serviço de URA. Para mais informações contatar seu administrador.

Item	Pergunta	Nível 1
19	Consigo criar uma linha hotline?	Sim. A partir do menu do Painel de Administrador você pode configurar a sua conta. Caso tenha dúvida consulte o painel de dúvidas do seu phone system.
20	Se o ramal funciona na Internet eu preciso estar fixo no meu escritório?	Não. Você poderá operar de qualquer lugar.
21	Consigo transferir minhas chamadas para outro ramal?	Sim basta programar isso no seu aparelho com o comando *21*número de destino # ou no painel do seu phone system.
22	O pabx funciona com qual aparelho telefônico?	O pabx funciona com a lista de aparelhos homologados da vivo.
23	As chamadas no pabx na nuvem são criptografadas?	Sim todas as chamadas são criptografadas para garantir os sigilos das suas informações.
24	Vou receber a conta em uma única fatura?	Sim, ele terá as licenças e voz em uma única fatura
25	Onde posso ver as chamadas que os ramais realizaram?	Cada usuário tem o histórico de chamadas em seu aplicativo, o administrador do sistema tem no portal disponível uma série de tipos de relatórios.
26	O Ata já vem pré-configurado?	Não. Você receberá instruções para configurar o seu ATA. Essas instruções são de uso restrito do Administrador de Sistemas de sua Empresa. Caso vc adquiriu o Ata de outro fornecedor entre em contato com ele para que ele possa instruí-lo como configurá-lo.
27	Consigo baixar o arquivo detalhados das chamadas que meu pabx fez?	Sim, no portal de administração.
28	Consigo supervisionar uma chamada?	Sim, com o modulo de call center e supervisor.
29	Consigo ter um aparelho de telefonista?	Sim. Para isso entre em contato com o seu GN para adquirir o aparelho telefônico na esteira de soluções.
30	Como alterar a senha de um usuário?	Para alterar a senha do usuário entre em contato com o Administrador de sistemas da sua empresa. [O Administrador de cada empresa receberá o treinamento de como administrar os usuários]
31	Como alterar a senha do administrador do VIVO VOZ NEGÓCIO?	Cliente deve utilizar o botão “Esqueci minha senha” do portal
32	O cliente pode ter seu próprio terminal?	Sim. O cliente pode ter seu próprio terminal desde que o mesmo esteja na lista de terminais homologados. A lista é atualizada de 3 em 3 meses.
33	Onde encontro a lista de aparelhos homologados?	A lista de aparelhos homologados está disponibilizada para o atendimento.
34	Consigo fazer chamadas para números especiais (polícia/bombeiro/etc)?	Sim. Basta ligar normalmente. O administrador de Sistema também pode definir atalhos de chamadas para seu ramal
35	Consigo fazer chamadas a cobrar?	Sim. Basta realizar a ligação adicionando o número 9090 antes do DDD

36	Consigo bloquear chamadas por tipo a cobra, LD, para celular?	Sim, a partir do painel de administrador o Administrador de Sistema responsável pela sua empresa poderá realizar os bloqueios necessários.
37	Consigo bloquear chamadas para um determinado número?	Sim é possível bloquear e liberar chamadas para seu ramal.
38	Consigo bloquear recebimento de chamada para um terminado número?	Sim é possível bloquear e liberar chamadas para seu ramal.
39	Meu ramal tem a função de cadeado?	Ainda não está disponível nesta versão do Vivo Voz Negócio.
40	Onde está localizado meu VIVO VOZ NEGÓCIO?	Seu VIVO VOZ NEGÓCIO está localizado nos Data Centers da VIVO e estão instalados de forma redundante para que você tenha sempre acesso a eles.
41	O PABX tem redundância geográfica?	Sim. O Seu PABX é instalado hoje em dois sites em endereços diferentes da VIVO.
42	Como consigo garantir a qualidade da voz?	Para garantir a qualidade da sua voz tenha sempre um antivírus em seu computador e evite ligar seu aparelho telefone na porta de rede do seu computador. Garanta 200 kbps por chamada em seu link de dados.
43	Quantas chamadas eu consigo fazer ao mesmo tempo?	Cada licença consegue fazer até 3 chamadas simultâneas.
44	Quais são os canais de atendimento?	Os clientes poderão utilizar os canais baseados no segmento ou 10315
45	Consigo fazer Ura no meu pabx?	Sim. Vc deve contratar o serviço pelo seu GN e onde o administrador a partir do painel administrativo poderá criar a árvore de atendimento.
46	Posso fazer vídeo chamada?	Para realizar um vídeo chamada utilize o softphone. Clique no contato que vc gostaria de fazer um vídeo chamada e em seguida no desenho de uma câmera. (A partir da licença M)
47	Recebo algum custo variável?	O serviço só terá custos variáveis em caso de chamadas internacionais.
48	Como assino o contrato?	O seu GN irá lhe passar as instruções necessárias para assinar o seu contrato
49	Qual o custo das minhas chamadas?	Suas chamadas são ilimitadas. Para chamadas internacionais consulte seu GN
50	Qual o custo da minha instalação?	Não há taxa de instalação.
51	Qual a mensalidade com o aparelho?	O valor será a soma dos serviços contratados localizado no detalhamento do SIGTM. Maiores informações forneça o contato do GN para esse cliente.
52	Qual a mensalidade sem o aparelho?	Soma das suas licenças.
53	Qual a forma de pagamento?	A forma de pagamento é a partir de fatura para sua empresa e poderá ser paga nos bancos conveniados.
54	Consigo fazer fila de espera?	Sim.
55	Consigo criar um call center?	Sim. Temos a licença opcional de call center para até 100 agendes e 20 supervisores, este caso se aplica apenas para receptivo.

56	Qual ocupação de banda que eu preciso por ramal?	Para cada ramal reserve 200kbps
----	--	---------------------------------

Item	Pergunta	Nível 1
57	O VIVO VOZ NEGÓCIO faz Gravações?	No momento não estamos disponibilizando gravações.
58	Posso fazer portabilidade dos meus números?	Sim. Pode seguindo o regulamento da ANATEL
59	Quantos números posso portar?	Quantos números forem necessários.
60	Consigo números novos com a vivo?	Sim consegue para isso entre em contato com o seu GN
61	O softphone está disponível no Marketplace do Google?	Sim com o nome de Vivo Voz Negócio. Após instalar entre com seu login e senha.
62	O softphone está disponível no Marketplace do Apple?	Sim com o nome de MAX UC. Após instalar entre na sua operadora "VIVO" e faça seu login e senha. Está em desenvolvimento.
63	É possível fazer integração com o Teams da Microsoft?	Sim é possível, mas tem um custo para isso entre em contato com seu GN.
64	Consigo fazer chamadas Internacionais?	Sim. Se o administrador da sua rede liberou.
65	Pago Multa para cancelar meu contrato?	Os dados da multa deverão estar contidos no campo observação do VIVO Corp. Caso não esteja contido pedir para o mesmo consultar seu GN.
66	Qual sistema será usado para abertura de reparo?	O Sistema para abertura de reparo será o SIGITM.
67	Onde abrir chamado sobre os problemas na plataforma	O Sistema para abertura de reparo será o SIGITM.
68	Qual a forma de faturamento	A Fatura será enviada em um boleto a parte com os bancos conveniados.
69	A cobrança é única ou é mensal	A cobranças do serviço de Vivo Voz Negócio são mensais.
70	Em caso de inadimplência como será o bloqueio do serviço	Para bloqueio de clientes será analisada pela equipe de Faturamento e decidido em comitê.
71	É possível diminuir a quantidade de ramais?	Neste momento está em desenvolvimento o upgrade e downgrade que deve ocorrer no primeiro tri/22
73	As chamadas de Longa Distância são 100% usando o Vivo 15? Será possível usar outra prestadora? Poderá ter custo adicionais?	Conforme regulamento vc pode usar o CSP de outras operadoras.
74	É compatível com Linux?	Não temos softphone para Linux.
75	Por onde acontece a venda do Vivo Voz Negócio	No processo a venda é realizada através do sistema Simplifique
76	Onde tenho acesso aos preços ?	No processo os preços já estão inseridos no sistema do Simplifique basta inserir a quantidade de licenças
77	Qual o prazo de instalação do Vivo Voz Negócio	Prazo de instalação é de até 28 dias
78	Como eu posso ter uma POC para o produto?	Em processo de desenvolvimento.
79	Existe um desconto por volume de contratação?	Sim. Existe um desconto progressivo por volume e o sistema calcula automaticamente esse desconto.

80	Possui discador automático ou integração?	Não
81	Possui Bilhetador ou tarifador ?	Não