

# Visão Interna do Serviço

## Visão Interna do Serviço (PABX em Nuvem)

### Objetivo do Documento

Apresentar ao time técnico e operacional como o serviço de PABX em nuvem da Nuvem JTI funciona internamente, incluindo arquitetura, integrações possíveis, fornecedores envolvidos, serviços de IA, responsabilidades da empresa e limites do suporte.

Este documento é utilizado para onboarding de colaboradores, diagnóstico inicial de problemas e alinhamento técnico entre setores.

---

## O que é o PABX em Nuvem da Nuvem JTI

O serviço de PABX em nuvem da empresa é um sistema de telefonia hospedado em nuvem, composto por duas camadas principais.

### 1. Plataforma PABX

Responsável por:

- Configuração de ramais
- URAs e filas de atendimento
- Regras de chamadas
- Gravações de chamadas
- Gestão administrativa do cliente

### 2. Softswitch

Responsável por:

- Comunicação com operadoras
- Tratamento de rotas de chamadas
- Modos de discagem
- Bilhetagem de chamadas e consumo

O serviço funciona 100% via internet e é gerenciado através do painel administrativo.

---

## Integração com Dispositivos

O serviço integra-se com qualquer dispositivo compatível com SIP padrão.

Exemplos comuns:

- Aparelhos IP de mesa
- Softphones em computador e celular
- Tablets e dispositivos móveis
- Aparelhos sem fio via ATA
- ATAs para aparelhos analógicos
- Interfones IP com abertura de fechadura
- Equipamentos de controle de acesso SIP

Outras integrações podem existir desde que o equipamento suporte SIP padrão.

## Observações

- Equipamentos não homologados podem funcionar sem garantia de suporte completo.
  - Problemas de firmware, rede local ou hardware são responsabilidade do cliente.
  - O suporte da Nuvem JTI atua na configuração SIP e testes básicos.
- 

## Arquitetura Geral do Serviço

Fluxo padrão de chamada:

Cliente

- Ramal IP / Softphone
- Plataforma Dazsoft (PABX)
- Plataforma Dazsoft (Softswitch)
- Operadora (Algar / Datora / Onmai / Nvoip / Vono)
- Rede Telefônica Pública

Esse fluxo ajuda a identificar onde um problema pode ocorrer.

---

## Arquitetura Especial (Fluxo de IA com FreePBX)



Serviços de IA são adicionais e cobrados a parte do pacote normal de PABX

Existe um ambiente adicional baseado em FreePBX utilizado exclusivamente para integrações com IA através da Vapi.

Esse ambiente não faz parte da operação padrão do PABX.

## Fluxo com IA de Atendimento

Cliente

→ Softswitch

→ FreePBX (Integração Vapi)

→ PABX principal

→ Fila específica

→ Atendimento humano ou automação

## Finalidade do FreePBX

- Integração com agentes de IA
- Processamento de áudio
- Automação de atendimento
- Encaminhamento inteligente para filas

## Impactos no diagnóstico

Problemas podem ocorrer em:

- FreePBX
- Integração Vapi
- Rotas do Softswitch
- Transferência para fila
- Configuração da fila

Mesmo com PABX funcionando, a IA pode falhar.

---

## Serviços de IA Adicionais

“ Serviços de IA são adicionais e cobrados a parte do pacote normal de PABX

Além da IA de atendimento, existe a IA de análise de chamadas.

## IA de Análise de Chamadas

Utilizada para análise automática das gravações.

Funções comuns:

- Transcrição de chamadas
- Resumos automáticos
- Análise de qualidade de atendimento
- Identificação de palavras-chave
- Métricas de performance

Essa IA atua após a chamada, processando gravações do PABX.

## Cobrança dos Serviços de IA

Serviços de IA são opcionais e cobrados separadamente do PABX.

A cobrança pode variar conforme:

- Minutos analisados
- Volume de chamadas
- Interações com IA
- Recursos ativados

Qualquer ativação ou alteração deve ser validada com o setor comercial ou administrativo.

---

## Fornecedores Envolvidos

### **Dazsoft**

Plataforma principal do PABX e Softswitch.

### **Algar**

Operadora principal responsável pela maioria das linhas.

### **Onmai**

Operadora usada para discadores.

### **Datora**

Operadora usada para linhas móveis SIP.

### **Nvoip**

Operadora alternativa usada em casos específicos, com autorização.

### **Vono**

Operadora alternativa usada em casos específicos, com autorização.

Detalhes estão no capítulo Fornecedores e Dependências.

---

# Responsabilidade da Nuvem JTI

A empresa é responsável por:

- Configuração do ambiente do cliente
- Configuração de ramais, filas e regras
- Integração com dispositivos compatíveis
- Suporte operacional
- Monitoramento básico

---

## Limites da Nuvem JTI

A empresa não controla diretamente:

- Falhas de operadoras
- Instabilidade da plataforma base
- Internet ou rede do cliente
- Equipamentos do cliente
- Bloqueios regulatórios

Nestes casos deve-se seguir o processo de escalonamento.

---

## Exemplos de Diagnóstico por Camada

- Ramal não registra → dispositivo ou rede do cliente
- Chamada não completa → operadora ou rota
- Apenas clientes com IA falham → FreePBX ou integração IA
- Vários clientes falhando → operadora ou plataforma
- Apenas um cliente falhando → configuração ou rede local

---

Revision #4

Created 2026-02-04 01:46:11 UTC by Bruno Galzerano

Updated 2026-02-25 00:27:48 UTC by Bruno Galzerano