

VOIP E SUA APLICAÇÃO EMPRESARIAL

Orientador: MINGORI, Fábio Renner

Pesquisador: FINGER, Rodrigo Mateus

Curso: Sistemas de Informação

Área do conhecimento: Área das Ciências Exatas e Tecnológicas

O VOIP (do inglês *Voice Over Internet Protocol*) está inovando a forma de comunicação telefônica, por se tratar de uma tecnologia livre e por fazer uso da infraestrutura já existente. Considerando o gasto telefônico gerado pelas organizações e seus departamentos ou filiais separados geograficamente, o VOIP passa a se tornar peça fundamental para a redução dos gastos oriundos de telefonia, e até mesmo em organizações que possuem somente a matriz, por proporcionar a comunicação com vendedores externos e também a comunicação interna entre os departamentos, pela facilidade de implementação de um novo ramal e seu gerenciamento, possibilitando, ainda, outras funcionalidades que dificilmente são alcançadas utilizando centrais telefônicas analógicas. Com base nesse contexto, realizou-se um estudo e a implantação do sistema de telefonia VOIP na empresa Guarafrio Indústria e Comércio de Resfriadores, localizada no Município de Guaraciaba, SC, com o objetivo de testar e analisar o desempenho e a qualidade da tecnologia. Esse sistema foi implantado ligando a Indústria e o ponto de vendas. O sistema telefônico VOIP pode ser implementado como o principal meio de comunicação, porém, para que este se comporte de forma adequada, torna-se necessária uma implementação cautelosa, utilizando equipamentos de qualidade e atendo-se a detalhes. Uma situação que deve ser observada é quanto ao uso de NAT, já que o VOIP não atua muito bem com essa característica, devendo a rede ter o mínimo de sub-redes possíveis. Apesar de o VOIP ter surgido há vários anos, somente atualmente ele vem se mostrando uma alternativa viável para auxiliar as empresas a estabelecerem comunicação mais barata e simples. Pode-se observar que na região Oeste de Santa Catarina várias empresas estão migrando do sistema convencional para o sistema VOIP, alterando o parque tecnológico envolvido e gerando vantagem competitiva; infelizmente, as ações ainda são isoladas em cada empresa, uma empresa que implante o seu sistema VOIP terá dificuldades em integrá-lo com o de outra empresa, pois apesar de os padrões serem compatíveis, as configurações podem se tornar redundantes na rede, criando conflitos. Baseando-se no exposto, percebe-se a necessidade de um serviço central VOIP que ofereça a interligação de redes, criando, então, um sistema de comunicação regional e posteriormente nacional, no qual o VOIP passa a ser o foco central da comunicação e o sistema convencional um agregado a este, que suprirá os pontos não atendidos pelo VOIP. Essa descrição é de um cenário que poderá surgir nos próximos anos, caso a tecnologia consiga evoluir em conjunto com a comunicação empresarial e pessoal, e as próprias operadoras telefônicas deverão ver na telefonia VOIP um aliado e não um rival a ser combatido.

Palavras-chave: VOIP. Telefonia. Comunicação.

fingermateusrodrigo@gmail.com

fabio.mingori@unoesc.edu.br