

O que é um número DID e como ele funciona?

Um número DID (Direct Inward Dialing), também conhecido como número virtual, é um número de telefone que não está atrelado a uma linha telefônica física. Ele utiliza a tecnologia VoIP (Voz sobre IP) para encaminhar as chamadas recebidas pela internet para um ou mais destinos pré-configurados, que podem ser um ramal de PABX, Telefone IP, ATA ou um softphone no computador e no celular, de onde estiver.

Quais as principais vantagens de contratar um DID com o troncosip.com?

As principais vantagens incluem:

- **Economia:** Redução de custos com telefonia, pois as chamadas via internet (VoIP) são geralmente mais baratas que as da telefonia tradicional.
- **Flexibilidade Geográfica:** Sua empresa pode ter um número com DDD de qualquer cidade do Brasil, mesmo sem ter um escritório físico no local, estabelecendo uma presença local e facilitando o contato de clientes daquela região.
- **Mobilidade:** Atenda às chamadas do seu número fixo de qualquer lugar do mundo, bastando ter uma conexão com a internet.
- **Profissionalismo:** Transmita uma imagem mais profissional com um número exclusivo para o seu negócio, com recursos como menu de atendimento (URA), gravação de chamadas e muito mais.

Preciso de algum equipamento especial para usar um número DID?

Não necessariamente. Você pode receber as chamadas em um aplicativo de softphone instalado em seu computador ou smartphone. Para uma experiência mais robusta, especialmente em ambientes corporativos, pode-se utilizar um PABX Virtual ou telefones IP.

Consigo usar meu número DID no WhatsApp Business?

Sim, é perfeitamente possível. Após a contratação e ativação do seu número DID, você poderá utilizá-lo para verificar sua conta no WhatsApp Business. A autenticação geralmente é feita por meio de uma chamada telefônica, que você receberá no destino configurado para o seu DID.

O que são "canais" e como sei de quantos preciso?

Pense em "canais" como o número de ligações que sua linha suporta ao mesmo tempo. Se seu plano tem 2 canais, duas pessoas podem estar em chamadas diferentes simultaneamente. A escolha do plano ideal se baseia no pico de uso da sua equipe. Por exemplo, uma equipe de vendas com 5 pessoas que usam muito o telefone se beneficiaria de um plano com 5 ou mais canais.

Já tenho um número de telefone. Posso mantê-lo ao contratar o serviço do troncosip.com?

Sim. Oferecemos o serviço de portabilidade numérica. Você pode trazer seu número de telefone fixo atual para a nossa plataforma e aproveitar todos os benefícios da tecnologia VoIP sem perder o contato que seus clientes já conhecem. O processo é simples e regulamentado pela Anatel.

Quais são as formas de pagamento aceitas?

Oferecemos diversas formas de pagamento para sua conveniência, incluindo cartão de crédito/débito, boleto bancário e Pix. No troncosip.com, os pagamentos são pré-pagos, garantindo maior controle sobre seus gastos.

Em quanto tempo meu número DID é ativado?

A ativação de um novo número DID ocorre em até 1 hora útil! Em casos de portabilidade, o prazo é regulamentado pela Anatel e leva, em média, de 3 a 5 dias úteis para ser concluído. Mas não se preocupe, você pode acompanhar de perto todo o andamento da ativação pelo nosso site!

Do que preciso para usar meu número após a ativação?

Após a confirmação do pagamento, seu número estará pronto para uso em **até 1 hora**. Para usar, você só precisa de uma conexão estável com a internet e de um dispositivo para instalar qualquer aplicativo de softphone, que

pode ser seu smartphone ou computador. Para usuários avançados, nosso sistema também é compatível com Telefones IP e PABX Virtual.

Existe algum tipo de fidelidade ou contrato de permanência mínima?

A maioria dos nossos planos não possui fidelidade, oferecendo a liberdade de cancelar o serviço quando desejar, sem multas. No entanto, planos promocionais ou anuais podem ter condições específicas, que são sempre informadas de forma clara no momento da contratação.

É seguro e legal utilizar um número de telefone virtual?

Totalmente seguro e legal. O serviço de telefonia VoIP, no qual os DIDs se baseiam, é regulamentado no Brasil pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Nossos sistemas utilizam criptografia e outras medidas de segurança para proteger suas comunicações e garantir a privacidade dos seus dados.

As ligações são realmente ilimitadas? Existe alguma pegadinha?

Não há pegadinhas, são ilimitadas de verdade. Em qualquer plano (exceto os planos de Linha Fixa IP), você pode fazer e receber quantas ligações quiser para fixos e móveis no Brasil sem custos extras por minuto. Sua mensalidade é fixa, garantindo previsibilidade total.

Além da mensalidade, existe algum custo extra quando recebo uma ligação no meu número fixo virtual (DID)?

Não. Para números fixos virtuais com DDD de cidades brasileiras (exceto 0800), você paga apenas a mensalidade do plano. Todas as ligações que você receber nesses números são gratuitas e ilimitadas, não havendo surpresas na sua fatura.

Posso fazer ligações a partir do meu número 0800?

Não. As linhas 0800 da troncosip.com são projetadas exclusivamente para **receber chamadas** de forma ilimitada e com custo zero para seus clientes. Elas não realizam chamadas de saída. Para fazer ligações, você utilizará a sua Linha Fixa IP, que também conta com chamadas de saída ilimitadas.

Se todos os planos têm ligações ilimitadas, qual a diferença entre uma Linha Fixa IP e um número 0800?

A diferença está em **quem paga pela chamada do seu cliente**.

- **Linha Fixa IP:** Você tem ligações ilimitadas (recebe e realiza), mas quando um cliente liga para você, ele paga pela chamada (tarifa local).
- **Linha 0800:** A chamada tem **custo zero para o seu cliente**, não importa de onde ele ligue no Brasil. Você arca com o custo através da sua mensalidade fixa. É a ferramenta ideal para incentivar o contato, remover barreiras e transmitir uma imagem de grande empresa.

É possível fazer um teste para avaliar a qualidade da ligação antes de contratar o serviço?

Sim! Entendemos a importância de comprovar a qualidade do nosso serviço. Oferecemos um período de teste ou créditos iniciais para que você possa realizar e receber algumas chamadas. Assim, você pode avaliar a clareza e a estabilidade da ligação antes de se comprometer com um plano pago.

Como recebo o código de ativação do WhatsApp Business no meu número virtual, já que ele não recebe SMS?

Nossos serviços não cobrem a função de recebimento e envio de SMS. No entanto, o WhatsApp oferece uma alternativa para verificação. Ao se cadastrar, se você não receber o código por SMS, basta aguardar a opção "Me ligue" ficar disponível na tela. O WhatsApp fará uma chamada de voz para o seu número virtual, informando o código de ativação. Você atenderá a essa chamada no destino que configurou (aplicativo, PABX, etc.) e poderá ativar sua conta normalmente.

Meu número virtual foi banido pelo WhatsApp. O que devo fazer para recuperá-lo?

O banimento de contas no WhatsApp geralmente ocorre por violação dos Termos de Serviço da plataforma, como o envio de mensagens em massa (spam). Se isso acontecer, o primeiro passo é entrar em contato diretamente com o suporte do WhatsApp através do próprio aplicativo para solicitar uma análise e a reativação

da sua conta. É importante ressaltar que o processo de banimento e recuperação é de responsabilidade exclusiva do WhatsApp.

Para usar o meu número fixo virtual, eu sempre preciso estar conectado à internet?

Sim. Como a tecnologia por trás do número virtual é a VoIP (Voz sobre IP), uma conexão estável com a internet é indispensável para receber e realizar chamadas com qualidade através de aplicativos no celular, programas no computador ou telefones IP. A grande vantagem é que você não fica preso a um local físico, podendo usar seu número em qualquer lugar que tenha acesso à rede.

Tenho a opção de escolher os dígitos do meu novo número de telefone?

Sim! Ao contratar um novo número, você pode escolher o DDD da cidade desejada e, em seguida, nossa plataforma apresentará uma lista de números disponíveis para que você selecione aquele que mais lhe agrada ou que seja mais fácil de memorizar para seus clientes.