

Yealink



# Whitepaper

Solução telefone/auricular DECT  
com PTT para Retalho, Hotelaria &  
Saúde



VOXSYS

# Índice

Introdução	3
Desafios de Comunicação nos Setores de Retalho, Hotelaria & Saúde	4
Componentes da Solução DECT Yealink com Push-to-talk	5
Soluções Yealink Push-to-talk	6
Cenários de implementação - Supermercados	8
Cenários de implementação - Fábricas e Armazéns	9
Funcionalidades da Solução DECT Yealink	10
Comparação da solução PTT com Walkie Talkies	11
Case Study - Pizzaria	12

## WHITEPAPER

### Solução telefone/auricular DECT com PTT para Retalho, Hotelaria & Saúde

A solução DECT de telefone e auricular da Yealink com funcionalidade push-to-talk (PTT) foi desenvolvida para atender às necessidades específicas de setores como retalho, hotelaria e saúde. Esta solução oferece comunicação eficiente, áudio em HD e uma funcionalidade intuitiva de comunicação em grupo, promovendo colaboração e agilidade em ambientes de trabalho exigentes.



# Desafios de Comunicação nos Setores de Retalho, Hotelaria & Saúde

Os setores de retalho, hotelaria e saúde enfrentam vários desafios na comunicação diária, especialmente em ambientes movimentados onde uma comunicação rápida e clara entre equipas é essencial. Os principais desafios incluem:

- **Equipas Isoladas:** Muitas empresas enfrentam problemas de comunicação entre equipas que operam em diferentes áreas ou departamentos. Esse isolamento pode prejudicar a eficiência do trabalho e comprometer a capacidade de resposta em situações de demanda elevada, levando a falhas de coordenação e, por vezes, a uma experiência de cliente insatisfatória.
- **Qualidade de Áudio Inferior:** Os dispositivos tradicionais, como walkie-talkies, oferecem qualidade de áudio limitada, frequentemente afetada por ruído de fundo, que distorce a comunicação e reduz a clareza das mensagens. Essa qualidade inferior interfere no entendimento e causa distrações, impactando diretamente a produtividade.
- **Interferência e Fios Incômodos:** Dispositivos com fio, como auriculares tradicionais, podem ser pouco práticos em ambientes de trabalho dinâmicos, onde os colaboradores estão constantemente em movimento. Os fios podem atrapalhar, limitar a mobilidade e prejudicar a agilidade nas tarefas diárias.

A solução Yealink DECT foi criada para superar barreiras de comunicação, oferecendo uma alternativa sem fios com áudio em HD e uma comunicação em tempo real estável e eficiente.

## Componentes da Solução DECT Yealink com Push-to-talk

A solução Yealink DECT inclui três modelos de bases, cada um adaptado a diferentes tipos de cenários e necessidades operacionais. Cada base oferece uma capacidade distinta de cobertura e de número de utilizadores suportados, permitindo que as empresas escolham a opção que melhor se ajusta às suas necessidades:

- **W70B:** Ideal para pequenas empresas ou lojas de retalho com até 10 utilizadores, a base W70B é uma solução eficiente e de fácil instalação para ambientes menores. Com esta base, é possível garantir uma comunicação de qualidade sem a necessidade de uma grande infraestrutura, sendo uma solução prática e acessível para cenários mais compactos.
- **W80:** Esta base é recomendada para empresas de média dimensão que necessitam de uma cobertura mais ampla. Suportando até 100 utilizadores, a W80 é

ideal para estabelecimentos que envolvem diferentes áreas, como supermercados, hospitais de médio porte ou hotéis de dimensão média, garantindo que as equipas possam comunicar-se eficientemente em qualquer ponto do estabelecimento.

- **W90:** A solução de topo da Yealink é projetada para cenários de grande escala e suporte de até 250 utilizadores por base. A W90 oferece uma cobertura extensiva, ideal para grandes hospitais, armazéns e grandes superfícies de retalho, onde é necessário que um grande número de colaboradores permaneça interligado em tempo real.

Importa referir que, nos modelos multi-cell, é sempre necessário adquirir pelo menos uma base W80DM/W90DM, que se encarrega exclusivamente da gestão do sistema, enquanto as W80B/W90B são responsáveis pela sinalização DECT.



# Soluções Yealink

## Push-to-talk

Com telefones portáteis ou telefones de secretária DECT (DDP), os utilizadores podem obter uma experiência de comunicação completa.



Neste exemplo, podemos observar como os clientes se adaptam facilmente aos equipamentos Yealink. A escolha do modelo de base DECT é feita com base no número de utilizadores e nas características específicas do ambiente de trabalho. Esta flexibilidade é uma vantagem crucial, pois permite que empresas de diferentes dimensões e setores ajustem o sistema às suas necessidades, garantindo uma comunicação eficiente e contínua.

### Modelos de Base Disponíveis:

- **W70B:** para espaços pequenos e até 10 utilizadores;
- **W80:** indicada para cenários de dimensão média com suporte para até 100 utilizadores.
- **W90:** adequada para grandes ambientes e com capacidade para até 250 utilizadores.

Essas opções de bases DECT da Yealink proporcionam escalabilidade e flexibilidade, permitindo que as empresas cresçam e adaptem suas operações sem comprometer a comunicação interna.

### Integração com Telefones de Mesa

Além dos telefones portáteis, a solução Yealink DECT também oferece a possibilidade de integrar o telefone de mesa **T54W** através do acessório **DD10k**. Este adaptador transforma o T54W num dispositivo compatível com a base DECT, registrando-o no sistema e permitindo uma comunicação integrada com os demais dispositivos móveis. Assim, os utilizadores têm a conveniência de um telefone de mesa tradicional com todos os benefícios da tecnologia DECT, como mobilidade e cobertura estendida.



- Conta SIP para auricular;
- Atendimento de chamadas com as mãos livres;

*Fig. 1* – Neste exemplo, destacamos a atribuição de uma conta SIP a cada auricular e a funcionalidade de atendimento de chamadas em modo mãos livres. Essa última característica facilita o desempenho das tarefas, permitindo que os colaboradores comuniquem com maior eficiência enquanto mantêm as mãos livres para outras atividades.



- **Conta compartilhada:** O terminal e o auricular, utilizam a mesma conta, de forma que nunca perca uma chamada. Com o terminal, os funcionários podem estabelecer chamadas e, de seguida, transferi-las para o auricular, para desfrutar da comunicação no modo mãos-livres.

*Fig. 2* – Neste exemplo destacamos a funcionalidade de conta compartilhada, que permite ao utilizador ter a mesma conta registada tanto no terminal quanto no auricular. Com esta flexibilidade, o utilizador pode optar por atender a chamada no auricular ou diretamente no terminal, conforme a conveniência de cada situação.

# Cenários de implementação

## Supermercados

A solução Yealink DECT é altamente versátil e pode ser aplicada em diversos setores e cenários operacionais, proporcionando comunicação ágil e eficiente.

Em supermercados e lojas de conveniência, a solução DECT permite comunicação ágil entre

colaboradores de diferentes áreas, como armazém, reposição e caixas. A funcionalidade PTT garante que as instruções sejam transmitidas de forma rápida e clara, ajudando a atender melhor os clientes e a manter o fluxo de operações.



Fig. 3 - Neste exemplo do supermercado, as bases DECT foram instaladas nas paredes, assegurando cobertura em todo o espaço. No escritório do gerente, foi colocado um telefone de mesa T54W com o acessório DD10K. Para os colaboradores no armazém, na reposição, nas caixas e no balcão, optámos pelos auriculares DECT, que estão disponíveis em versões de orelha ou de bandelete; no modelo com bandelete, é ainda possível escolher entre a versão binaural ou monaural. Adicionalmente, contamos com a solução híbrida de conta partilhada entre o auricular e o terminal, permitindo que cada utilizador escolha o dispositivo onde prefere atender a chamada, conforme a sua conveniência.

# Cenários de implementação

## Fábricas e Armazéns

A solução DECT da Yealink oferece benefícios significativos para ambientes industriais como armazéns e fábricas, onde a comunicação eficaz e a mobilidade são essenciais para a produtividade e a segurança.

As bases DECT proporcionam cobertura extensiva e suporte para um elevado número de utilizadores, garantindo que os colaboradores estejam sempre conectados, mesmo em áreas distantes ou complexas.

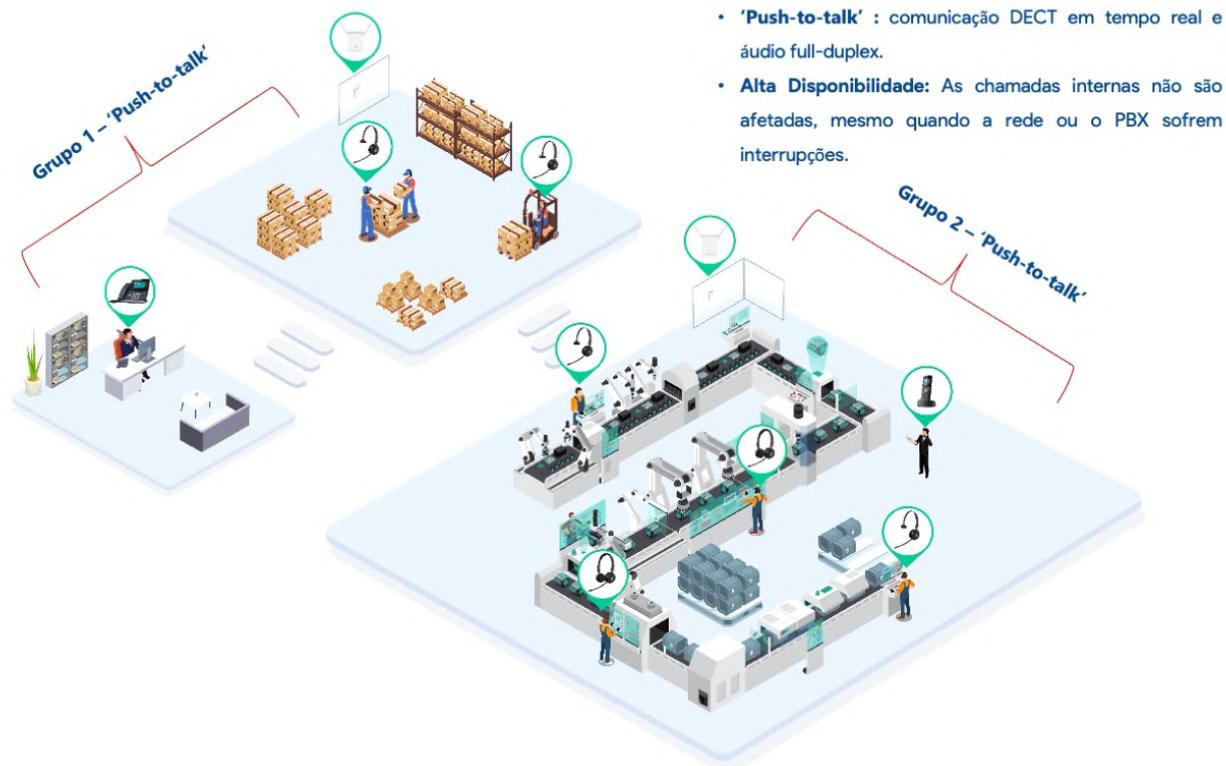


Fig. 4 - Numa vertente mais técnica podemos observar que existem dois grupos distintos, cada um com a sua base host dedicada. Cada base atua como host para um grupo específico, mas tem também a capacidade de retransmitir as comunicações de outro grupo. Isto significa que os utilizadores podem alternar entre grupos, permitindo a comunicação com diferentes departamentos, independentemente da sua localização física ou do grupo em que se encontram. Esta flexibilidade garante uma comunicação ágil e adaptável entre equipas, mesmo em cenários mais complexos ou distribuídos.

## Funcionalidades da Solução DECT Yealink

A solução DECT da Yealink integra funcionalidades avançadas que permitem às empresas operar com mais eficiência, mantendo a comunicação constante entre equipas:

- **Push-to-Talk (PTT):** A funcionalidade PTT permite uma comunicação em grupo instantânea, através de um único toque. Com capacidade para conectar até 250 membros simultaneamente e com 6 falantes ativos a qualquer momento, esta solução é ideal para cenários onde a coordenação de múltiplas equipas é essencial, como em operações logísticas ou de atendimento ao cliente em massa.
- **Áudio HD e Full-Duplex:** A qualidade de som HD, em full-duplex, elimina problemas de ruído e interferência comuns em dispositivos mais antigos, como walkie-talkies. Essa clareza superior permite que as mensagens sejam transmitidas sem necessidade de repetição, reduzindo distrações e aumentando a precisão das instruções, especialmente em ambientes ruidosos.
- **Conta Partilhada entre Dispositivos:** A funcionalidade de conta partilhada oferece flexibilidade ao utilizador, permitindo que a mesma conta SIP seja utilizada tanto no terminal quanto no auricular. Isso facilita a mobilidade e permite que as chamadas sejam atendidas de forma prática, seja através do telefone ou do auricular, dependendo da conveniência do utilizador.
- **Mãos-Livres com Longa Duração de Bateria:** O modo mãos-livres permite que os colaboradores atendam chamadas sem interromper suas tarefas, essencial em ambientes onde a mobilidade é fundamental. Com uma bateria de longa duração, os auriculares oferecem até 10 horas de conversação contínua, garantindo que os utilizadores estejam sempre conectados ao longo do dia.

A combinação de áudio HD, funcionalidade PTT e um design escalável faz desta solução uma opção versátil e eficaz para empresas que buscam melhorar a colaboração entre equipas e aumentar a eficiência operacional.

## Comparação da solução PTT com Walkie Talkies

A comparação entre a solução Yealink Push-to-Talk (PTT) e os tradicionais walkie talkies destaca como a tecnologia moderna pode oferecer uma experiência de comunicação mais eficiente e prática para ambientes profissionais que exigem conectividade confiável.

Um exemplo óbvio está na forma como a solução Yealink supera os walkie talkies em design e conforto, pois é sem fios, leve, e fácil de usar,

enquanto os walkie talkies são volumosos e requerem uma superfície de fixação, além de fios que podem ser incômodos. Em termos de funcionalidade mãos-livres, a Yealink permite o modo push-to-talk em formato de reunião, libertando completamente as mãos, ao passo que o walkie talkie exige que o botão seja pressionado continuamente, ocupando uma mão.

	<b>Solução Yealink PTT</b>	<b>Walkie Talkies</b>
<b>Design/Conforto</b>	Elegante, sem fios, leve e fácil de utilizar;	Deve estar preso a uma superfície, fios irritantes;
<b>Mãos-livres</b>	Modo de reunião push-to-talk, libertando verdadeiramente as suas mãos;	Necessidade de premir sempre o botão walkie-talkie, ocupando uma mão;
<b>Áudio</b>	Qualidade de áudio HD, ouça e seja ouvido sempre de forma cristalina;	Ruído, mensagens perdidas;
<b>Full-duplex</b>	Permite que até 6 pessoas falem em simultâneo;	Permite apenas uma pessoa a falar;
<b>Cobertura</b>	Alcance de até 50m no interior, facilmente escalável com a adição de bases;	Depende do ambiente, mas uma vez fora do alcance, não existe possibilidade de comunicação;
<b>Integração com PBX</b>	Suporta a integração com sistemas de PBX externos;	Comunicação ponto-a-ponto apenas, sem capacidades de integração;
<b>Privacidade</b>	Uma solução totalmente criptografada, que oferece privacidade sem interferências externas;	Opera em frequências compartilhadas, risco de perda de mensagens;

Tab. 1 – Na tabela acima, é possível visualizarmos de forma mais pormenorizada, algumas das áreas onde é possível comparar a solução Push-to-talk da Yealink com o sistema tradicional de walkie talkies.

## Case Study

### Pizzaria

Antes da implementação da nova tecnologia, todos os funcionários da pizzaria utilizavam telefones portáteis para atender chamadas.

A pizzaria precisava de uma solução que permitisse atendimento de chamadas em modo mãos-livres, pois os empregados de mesa, cozinheiros e outros funcionários frequentemente realizam tarefas que exigem o uso das mãos. Além disso, era essencial manter todos os funcionários de diferentes setores em constante contato.

#### Soluções Yealink:

A pizzaria optou por implementar as seguintes soluções Yealink:

- **Base W70B:** Uma solução singular que cobre até 2500 metros quadrados, adequada para o espaço da pizzaria.
- **Auricular WHM621:** Equipado com funcionalidade push-to-talk e 10 horas de conversação, permitindo que a equipa atenda clientes enquanto ouve colegas simultaneamente.

- **DECT W59R:** Um dispositivo robusto para gerentes, possibilitando chamadas internas e externas.

#### Resultados:

A implementação da solução Yealink trouxe resultados significativos para a pizzaria:

- **Diminuição de chamadas perdidas:** A nova tecnologia facilita a resposta em movimento, reduzindo a quantidade de chamadas não atendidas.
- **Maior fluidez no serviço:** Processos de atendimento tornaram-se mais simples e descomplicados, melhorando a experiência do cliente.
- **Equipa mais ágil e eficiente:** A comunicação e a colaboração entre os funcionários foi melhorada, resultando num serviço mais rápido e eficaz.

Com estas melhorias, a pizzaria não apenas aumentou a eficiência operacional, mas também elevou a qualidade do atendimento ao cliente.





Solução distribuída em Portugal por:

Voxsys, RSCE, Unipessoal Lda.  
Centro Empresarial AMOET  
Rua da Cavaleira 13 B  
2710-728 Sintra  
Portugal

**Quer saber mais?**

Fale connosco agora

+351 21 919 7220

[www.voxsys.pt](http://www.voxsys.pt)