

INTELIX PABX

Manual de Monitoramento



Del Grande Informática

www.delgrande.com.br

Copyright © 2013 Del Grande Informática e Telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Intelix é marca registrada da Del Grande Informática.

Versão do manual: 3.0.2

Suporte técnico:

Telefone 48 3254-8600

Fax: 48 3254-8601

suporte@delgrande.com.br

Skype ou MSN Messenger: solicite endereços de contato

Del Grande Informática

www.delgrande.com.br

Rua Josina Amélia da Silveira, 909, Caixa Postal 185 • Garopaba - SC • 88495-000

Sumário

Sumário	3
Apresentação.....	4
Capítulo 1 - Conhecendo o monitoramento	5
Monitoramento e supervisão em interface Web	5
Capítulo 2 – Monitoramento de troncos, ramais e filas	8
Monitoramento de troncos.....	8
Monitoramento de ramais	9
Monitoramento de filas de atendimento	11
Definição de filas de atendimento.....	13
Capítulo 3 – Monitor Call Center.....	14
Capítulo 4 – Escuta e supervisão via ramal	15
Capítulo 5 – Siga-me via ramal	16
Capítulo 6 – Relatórios do Call Center	17
Relatório Atendentes.....	18
Relatório de chamadas	18
Relatório Detalhamento de chamadas	20
Relatório Diário.....	20
Relatório Login/Logoff.....	22
Relatório motivos de chamadas.....	22
Relatório performance de atendentes	22
Capítulo 7 – Relatórios do PABX	23
Opções de Configuração	24
Filtros.....	24

Apresentação

O Intelix PABX é uma central telefônica que, além de gerir o fluxo de chamadas da telefonia convencional, integra recursos de telefonia computadorizada tais como conectividade com ramais VoIP e softphones. O Intelix é o equipamento ideal para empresas que necessitam de uma solução PABX com recursos VoIP flexível e de baixo custo.

O Intelix PABX permite diminuir custos de telefonia por:

- Usar telefonia VoIP em ramais locais ou localizados em filiais distantes, mas ligadas à matriz via rede de dados (Internet ou VPN) de forma a evitar as tarifas das operadoras.
- Utilizar softphones nos Pontos de Atendimento, com todos os recursos de um terminal telefônico.
- Fácil migração para recursos avançados, como URA, DAC, gravação e discagem de chamadas, além de correio de voz e de fax usando o Intelix Call Center.

O Intelix PABX pode ser conectado diretamente à rede pública com troncos analógicos ou digitais (E1 ISDN ou R2D), distribuindo ligações para ramais analógicos, ramais VoIP e *softphones* em redes de dados.

O gerenciamento é realizado em interface web (browser) para configuração e monitoramento de ramais e filas, bem como emissão de relatórios.

Capítulo 1 - Conhecendo o monitoramento

O sistema permite o monitoramento e a supervisão *on-line* de linhas, ramais, atendentes e filas de atendimento, dando ao supervisor recursos para interceder nas operações e atendimento de sua equipe. Este capítulo apresenta, de forma resumida, os principais recursos de monitoramento do Intelix.

Monitoramento e supervisão em interface Web

A interface web do Intelix permite ao supervisor/administrador as seguintes facilidades:

- Configuração de usuários e filas.
- Monitoramento em tempo real das ligações, troncos, ramais e filas.
- Geração de relatórios de chamadas e atividade de atendentes.

A tela inicial do Intelix é exibida abaixo:



Intelix - Login

**DEL GRANDE
INFORMÁTICA**

Intelix - Login

Usuário:

Senha:

Entrar

© Copyright 2009 - Del Grande Informática® - Todos os direitos reservados
Estrada Geral do Ambrósio, 390 - Garopaba - SC - 88495-000 - Caixa Postal 685 - Fone (48) 3254-8600 - Fax (48) 3254-8601 - E-Mail

Efetuada o login, a seguinte será exibida:



Através dessa janela, pode-se ter acesso a cada uma das opções descritas a seguir:

Configurador

- Configuração de atendentes.
- Configuração de ramais.
- Configurações de rotas de entrada e saída.
- Configuração das filas de espera.
- Outras configurações do sistema de atendimento.

Monitoramento

- Monitoramento de troncos e ramais.
- Monitoramento de atendentes e de filas.

Relatórios

- Emissão de relatórios de chamadas e de atendentes.
- Relatórios selecionáveis por período (data e hora).

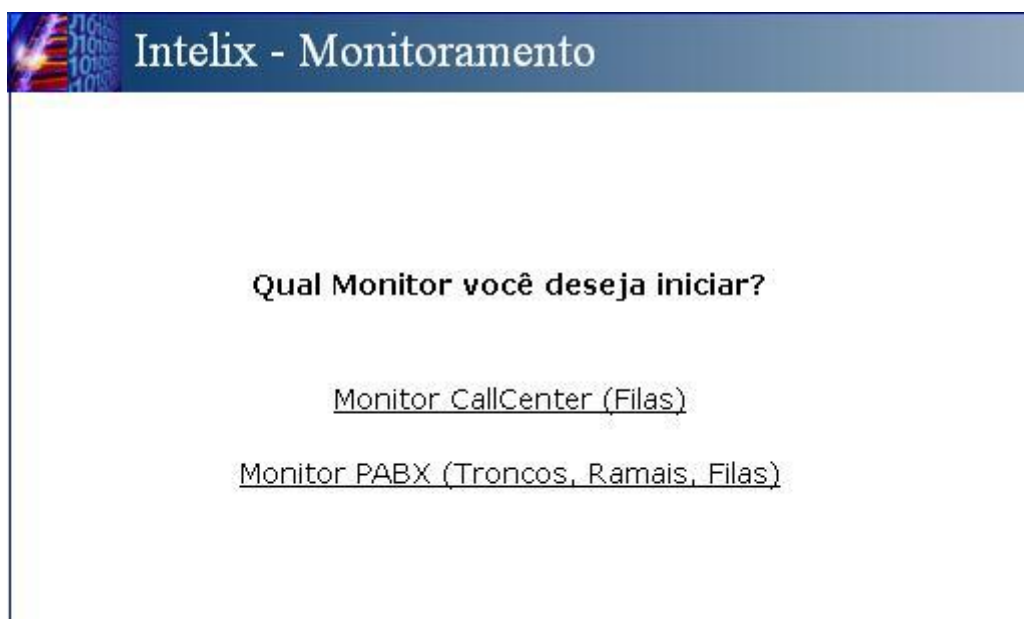
Usuários

- Gerenciamento dos usuários que acessam o sistema

- Exclusão ou adição de novos usuários
- Configuração de permissões

Capítulo 2 – Monitoramento de troncos, ramais e filas

O Intelix permite o monitoramento *on-line* de troncos, ramais e também das filas de atendimento (Call Center). Ao clicar na opção Monitoramento, a seguinte tela é exibida:



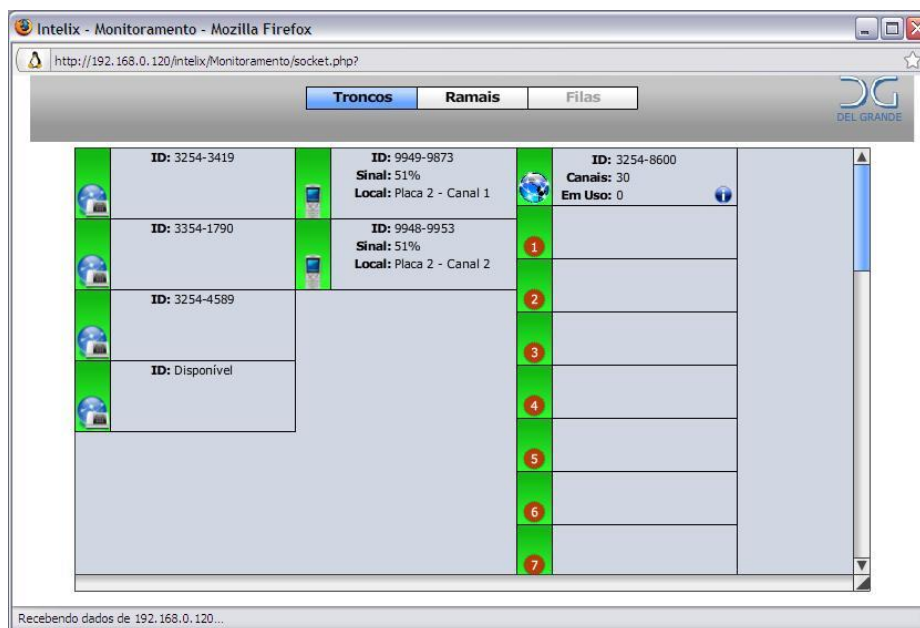
A opção *Monitor CallCenter* exibe informações detalhadas sobre o andamento das chamadas, estatísticas, status dos atendentes, etc. Essa opção será detalhada no capítulo 3.

O *Monitor PABX* é detalhado a seguir.

Monitoramento de troncos

Para iniciar o monitoramento de troncos:

1. Selecione a opção *Monitoramento* no menu inicial, *Monitor PABX* na seleção do tipo de monitor, e clique no botão *Troncos*. A seguinte janela será exibida:



A janela mostra uma lista de todos os troncos analógicos, linhas de celular e canais do tronco E1 no sistema.

A coluna à esquerda apresenta todos os troncos analógicos, assim como sua identificação (ID) ou número.

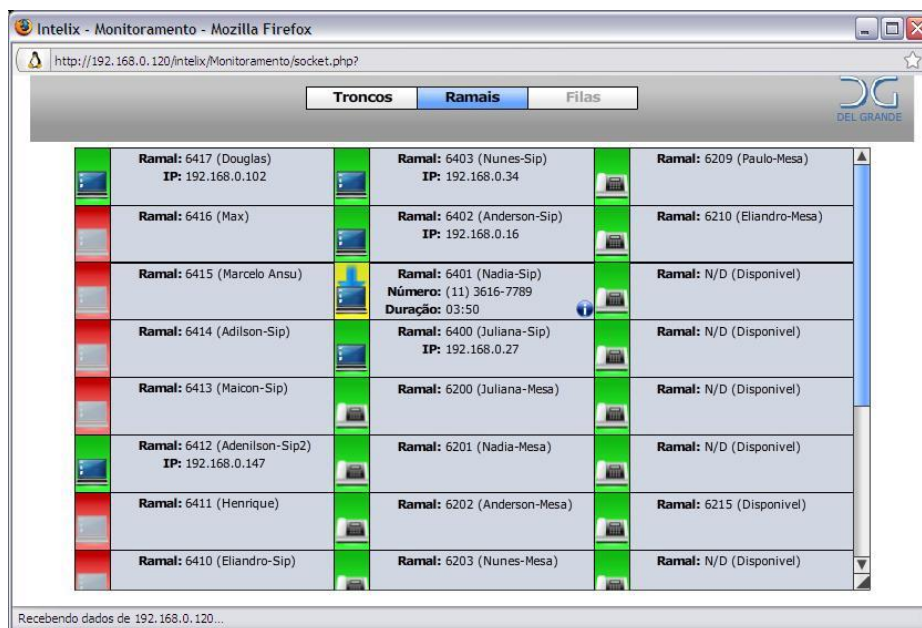
A coluna do meio apresenta as linhas de celular e seus respectivos números, a qualidade do sinal e a localização do canal na placa.

A coluna à direita apresenta as linhas digitais (E1), assim como sua identificação (ID) ou número, a quantidade de canais e o número de canais que estão em uso. As posições numeradas correspondem a cada um dos canais do tronco E1 e mostram as ligações de entrada e saída no momento.

Monitoramento de ramais

Para iniciar o monitoramento de ramais:

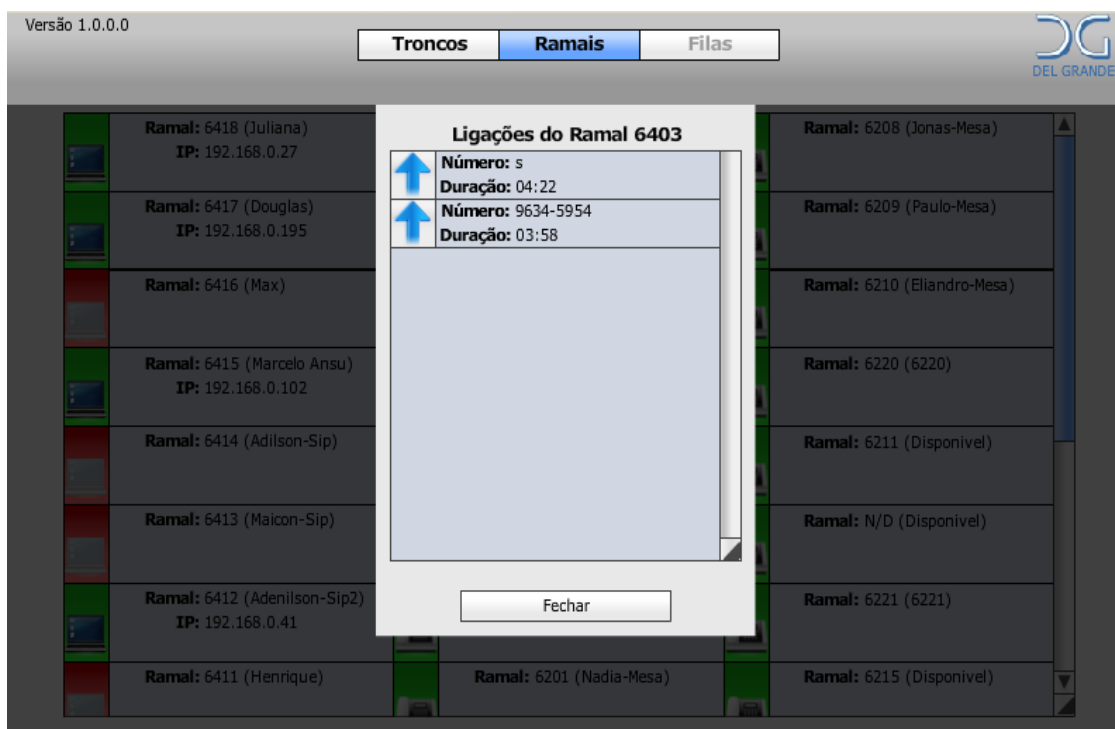
1. Selecione a opção *Monitoramento* no menu inicial, *Monitor PABX* na seleção do tipo de monitor, e clique no botão *Ramais*. A seguinte janela será exibida:





A janela mostra uma lista de todos os ramais configurados no sistema com a cor indicando o status atual de cada ramal: on-line, ocupado ou off-line:

- A cor verde significa que o Atendente está on-line e disponível para receber chamadas;
- A cor amarela significa que o atendente está ocupado;
- A cor vermelha significa que o atendente está off-line e indisponível para receber chamadas, ou seja, o atendente não inicializou o seu softphone ou não está logado no sistema.

As informações de cada ramal incluem o número e a duração da ligação no momento em que o ramal estiver ocupado, além de um botão com uma letra **i** que, ao ser clicado, mostra as informações sobre as ligações do ramal como na figura a seguir.



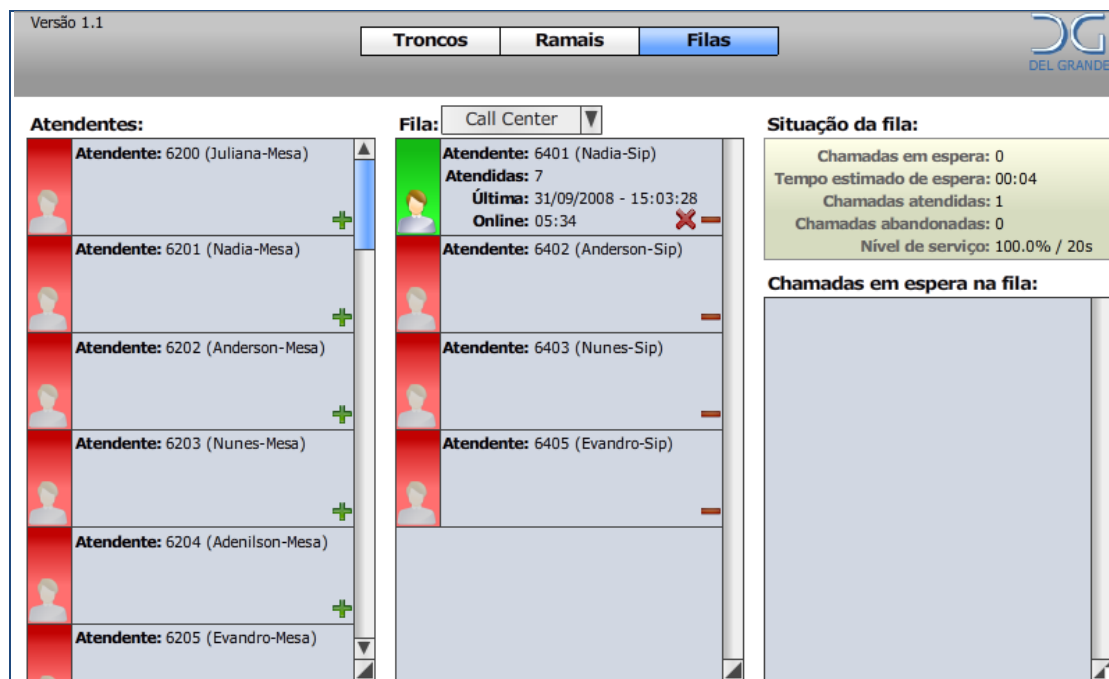
A janela mostra todas as ligações ativas deste ramal, se a ligação é de entrada ou saída, o número chamado ou chamador e a duração da ligação.

	A seta para cima indica uma ligação de saída
	A seta para baixo indica uma ligação de entrada

Monitoramento de filas de atendimento

Para iniciar o monitoramento de filas:

1. Selecione a opção *Monitoramento* no menu inicial, *Monitor PABX* na seleção do tipo de monitor, e clique no botão *Filas*. Será exibida a seguinte janela:



The screenshot displays the 'Filas' (Queues) monitoring window. At the top, there are tabs for 'Troncos', 'Ramais', and 'Filas'. The 'Filas' tab is active. Below the tabs, there are three main sections:





- Atendentes (Agents):** A list of agents with their IDs and names, such as 'Atendente: 6200 (Juliana-Mesa)'. Each agent has a status icon (a person) and a green plus sign.
- Fila (Queue):** A dropdown menu shows 'Call Center'. Below it, a list of agents in the queue is shown, including 'Atendente: 6401 (Nadia-Sip)' and 'Atendente: 6402 (Anderson-Sip)'. Each agent has a status icon and a red minus sign.
- Situação da fila (Queue Status):** A box showing statistics: 'Chamadas em espera: 0', 'Tempo estimado de espera: 00:04', 'Chamadas atendidas: 1', 'Chamadas abandonadas: 0', and 'Nível de serviço: 100.0% / 20s'.

Obs: Essa é a versão antiga do monitor de Call Center. Para utilizar a nova versão do sistema, selecione a opção *Monitoramento* e, em seguida, *Monitor Call Center*. O funcionamento dessa opção é detalhado no próximo capítulo.

A lista *Atendentes* na coluna à esquerda mostra todos os atendentes do sistema. A lista do meio corresponde à fila selecionada no menu *Fila*. Ela mostra os atendentes desta fila juntamente com o seu status indicado pela cor. A coluna à direita mostra as informações da *situação da fila* e uma lista com as *chamadas em espera na fila*.

Status dos atendentes e das posições das filas

O status de cada atendente é indicado pela figura e pela cor na posição de cada atendente, tanto na lista *Atendentes* quanto na lista correspondente a cada fila:

	Verde	Atendentes estão logados e disponíveis.
	Verde com sinal de pausa	Atendentes estão logados e durante uma pausa.
	Amarelo	Atendentes estão logados e em atendimento.
	Vermelho	Atendentes não estão logados no sistema.

Quando um atendente está disponível, as informações na sua posição indicam o número total de ligações atendidas, a data e a hora do último atendimento e o tempo total em que está on-line.

Quando um atendente está em atendimento, as informações exibidas na sua posição indicam o número chamado ou chamador, a fila ao qual este atendente está alocado e a duração da chamada em curso.

Quando um atendente está em pausa, o motivo da pausa será exibido na sua posição. Se o atendente já estiver pausado quando o monitor for iniciado, o motivo não é exibido.

Chamadas em espera na fila

A lista *Chamadas em espera na fila* mostra todas as chamadas que estão esperando atendimento, exibindo o número do chamador e o tempo em espera (minutos: segundos).

Situação da fila

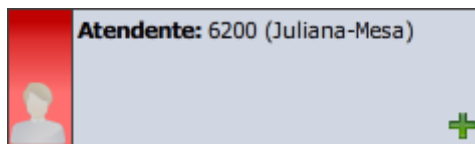
As informações que mostram a situação da fila são exibidas na parte superior à direita na janela de monitoramento:

- Chamadas em espera: Número total de chamadas em espera na fila selecionada;
- Tempo estimado de espera: Calculado como uma média do tempo de espera das chamadas que já foram atendidas na fila;
- Chamadas atendidas: Número total de chamadas que já foram atendidas na fila;
- Chamadas abandonadas: Número total de chamadas que foram abandonadas nesta fila;
- Nível de serviço: Porcentagem das chamadas que foram atendidas dentro do tempo estipulado para o nível de serviço.

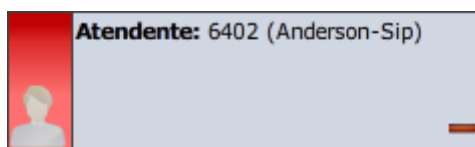
Definição de filas de atendimento

Para definir uma fila de atendimento, selecione a fila no menu *Fila* na parte superior da coluna do meio e adicione ou remova os atendentes que farão parte do atendimento.

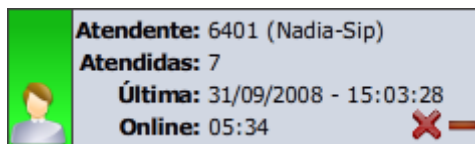
Para adicionar um atendente a uma fila, clique no sinal + (mais) na posição do atendente na lista *Atendentes*.



Para remover um atendente da fila, clique no sinal - (menos) na posição do atendente na fila selecionada.



Para deslogar um atendente do atendimento, clique no sinal X na posição do atendente.



Capítulo 3 – Monitor Call Center

O Intelix permite o monitoramento *on-line* de atendentes e filas de atendimento, dando ao supervisor recursos para interceder nas operações de sua equipe.

Através do Monitor Call Center, é possível visualizar facilmente o tráfego de ligações, status dos atendentes, tempos de atendimento, etc.

Para iniciar, selecione a opção *Monitoramento* e, em seguida, *Monitor Call Center*.

Monitor CallCenter – Versão 1.1.3 Build 4 – Del Grande Informática

Configurações

Ajuda

Gerenciar Atendentes

Modo de operação: Resumido

440

0/00m01/341/89/97%/30s.

6000

Valquiria

6002

Robson

3120

Claudia

3132

Silvania

441

0/00m03/202/46/97%/30s.

3145

Maria

3163

Silmara

3164

Suellen

3165

Thalita

3122

Jhonny

3129

Marcos

3134

Anderson

3139

Elizânea

3146

Fabio

443

0/00m00/20/17/0%/0s.

3125

Márcio Pes.

442

0/00m00/0/19/100%/20s.

444

0/00m00/0/0/100%/30s.

445

0/00m00/0/0/0%/0s.

3135

Kauhê Moto

3118

Isabele Moto

446

0/00m00/14/3/0%/0s.

3114

Diogenes S.C

3127

Juliano S.C

Cada linha em azul representa uma fila de atendimento com suas respectivas informações.

Capítulo 4 – Escuta e supervisão via ramal

O supervisor poderá escutar e falar com um atendente para monitorar, supervisionar e orientar os atendentes durante o atendimento. Existem três modos de monitoramento via ramal: somente escuta, escuta com fala discreta e somente fala. O funcionamento de cada modo é definido a seguir:

Para iniciar o monitoramento de um ramal de atendente, disque ***6** seguido do número correspondente à opção descrita a seguir, seguido do número do ramal a ser monitorado:

***6<opção><número_do_ramal>**

Onde <opção> pode ser uma das seguintes:

Opção	Tipo	Descrição
1	Somente escuta	O supervisor ouvirá a conversa do ramal monitorado.
2	Escuta com fala discreta	O supervisor ouvirá a conversa do ramal monitorado e poderá falar com o atendente, mas o cliente não ouvirá a fala do supervisor.
3	Somente fala	O supervisor pode falar com o atendente, mas não poderá escutar o diálogo do atendente com o cliente.

Exemplos:

*616200 = O supervisor escuta conversa do ramal 6200.

*626200 = O supervisor escuta a conversa do ramal 6200 e pode falar com o atendente deste ramal, sem que o cliente escute o que o supervisor diz para o atendente.

*636200 = O supervisor pode falar com um atendente do ramal 6200, mas não pode ouvir nada do que está sendo dito pelo atendente e pelo cliente.

Capítulo 5 – Siga-me via ramal

O “Siga-me” é a facilidade de direcionar as ligações recebidas por um ramal para outro ramal ou número externo. O Intelix permite de forma simples e rápida a ativação do siga-me em qualquer ramal que tenha essa facilidade habilitada.

Cada usuário pode configurar o siga-me apenas no seu ramal. Da mesma forma, a desativação deste serviço precisa ser executada no ramal que o configurou.

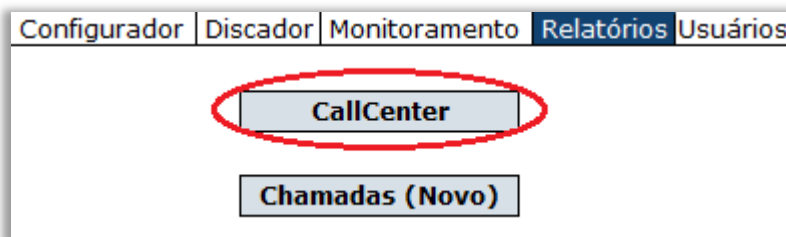
Configure o siga-me da seguinte forma:

- ***70 <número>**: Ativa o siga-me do ramal local para o número especificado. O Intelix confirmará a operação com a mensagem “Transferência ativada”;
- ***71**: Desativa o siga-me no ramal local. O Intelix confirmará a operação com a mensagem “Transferência desativada”;

Capítulo 6 – Relatórios do Call Center

O Intelix possui opções pré definidas de relatórios do call center. Dessa forma, para obter o relatório desejado, basta informar o tipo, o período, os atendentes e as filas que devem ser incluídas. Os relatórios podem ser salvos em HTML ou exportados para Excel ou Word para facilitar a criação de relatórios administrativos.

Para acessar os relatórios do call center, selecione a opção **Relatórios** no menu principal e em seguida selecione a opção **CallCenter**.



A tela inicial do relatório do call center é exibida ao lado.

1. Selecione o tipo de relatório no item *Relatório*. Cada tipo será detalhado nas seções seguintes;
2. Selecione o período desejado através dos campos Data Inicial, Data Final, Hora Inicial e Hora Final;
3. Caso o tipo de relatório selecionado se refira a atendentes, selecione um ou mais atendentes na lista *Atendentes*. É possível selecionar mais de um atendente usando a tecla *Shift* (ítems contíguos) e a tecla *Ctrl* (ítems não contíguos). Para selecionar todos os atendentes, clique na palavra *Todos*, logo abaixo da lista de atendentes. Para remover a seleção, clique na palavra *Nenhum*;
4. Da mesma forma, se o relatório estiver relacionado às filas, selecione uma ou mais filas na lista *Filas*. As facilidades de seleção dos atendentes (teclas *Ctrl* e *Shift*) também são válidas para as filas. Dependendo do tipo de relatório, um ou mais campos podem ficar desabilitados, exibidos em cor cinza.

Selecione os parâmetros do relatório

Relatório:

Data Inicial:

Hora Inicial:

Data Final:

Hora Final:

Atendentes:

2205 (Carolina)
2211 (Renata)

Todos, Nenhum

Filas:

Recepcao

Todos, Nenhum

Relatório

6. Clique no botão **Relatório** para exibir o relatório com os parâmetros solicitados.

Vários relatórios podem ter as suas configurações, isto é, as variáveis e informações exibidas, personalizadas de acordo com as necessidades do usuário. As configurações referentes a cada tipo de relatório serão descritas nas seções correspondentes a seguir.

Relatório Atendentes

O botão [Configurações] permite alterar informações e formatos de exibição deste relatório. O botão [Voltar] permite voltar à página anterior para selecionar novos parâmetros para este relatório.

O relatório exibe, para cada atendente, as informações descritas a seguir. Estas informações se referem a cada fila à qual este atendente pertence, bem como ao total de todas as filas.

Fila: fila à qual pertence o atendente.

Ligações atendidas: total de ligações atendidas pelo atendente.

Ligações menor do que X segundos: número de ligações atendidas com duração menor do que X segundos (a variável X é configurável).

Não atendidas: número de ligações não atendidas pelo atendente.

Tempo médio: o tempo médio de atendimento deste atendente.

Maior tempo: o maior tempo de atendimento deste atendente.

Além dessas informações, este relatório também exibe os eventos relacionados aos atendentes, como a hora de entrada e saída da fila.

Configurações do relatório Atendentes

Ao clicar no botão [Configurações], será exibido um campo para configurar as informações que podem ser alteradas neste relatório. As informações que podem ser configuradas para este relatório são descritas a seguir.

Tempo das ligações curtas: indique neste campo o tempo em segundos que corresponderá a informação ligações menor do que X segundos no relatório.

Mostrar eventos: deixe esta opção ligada para exibir os eventos relacionados aos atendentes.

Clique no botão **Salvar** para efetuar as alterações de configurações deste relatório. Clique no botão **Fechar** para fechar as configurações sem salvá-las.

Relatório de chamadas

Semelhante ao modelo anterior, este relatório possui o botão [Configurações], que permite alterar informações e formatos de exibição.

A primeira parte do relatório exibe o número de chamadas atendidas e abandonadas nas filas selecionadas anteriormente, bem como o total das chamadas (atendidas e abandonadas). A segunda parte do relatório exibe a duração das chamadas atendidas, abandonadas e em espera para cada fila, bem como o valor total de cada uma destas informações. A terceira parte do relatório mostra as informações referentes às chamadas atendidas separadamente para cada atendente.

A primeira parte do relatório, referente ao número de chamadas, exibe as informações descritas a seguir:

- **Fila:** número da fila.
- **Atendidas:** número de chamadas atendidas na fila.

- **Atendidas menor do que X segundos:** número de chamadas atendidas com duração menor do que X segundos (variável X é configurável).
- **Abandonadas:** número de chamadas abandonadas na fila.
- **Abandonadas menor do que X segundos:** número de chamadas abandonadas com duração menor do que X segundos (variável X é configurável).
- **Soma:** somatório das chamadas atendidas e abandonadas.

A segunda parte do relatório, referente à duração das chamadas, exibe as informações descritas a seguir:

- **Fila:** número da fila.
- **Atendidas (média):** duração média das chamadas atendidas.
- **Atendidas (máximo):** máxima duração das chamadas atendidas.
- **Abandonadas (média):** duração média das chamadas abandonadas.
- **Abandonadas (máximo):** duração máxima das chamadas abandonadas.
- **Espera (média):** duração média das chamadas em espera.
- **Espera (máximo):** duração máxima das chamadas em espera.

Por fim, o relatório exibe, para cada atendente em separado, as seguintes informações para cada fila da qual este atendente faz parte, bem como as mesmas informações totalizadas:

- **Fila:** fila à qual pertence este atendente.
- **Atendidas:** total de chamadas atendidas pelo atendente.
- **Tempo médio:** tempo médio das chamadas atendidas por este atendente.
- **Atendidas:** menor do que X segundos: número de chamadas atendidas com duração menor do que X segundos (variável X é configurável).

Configurações do relatório de chamadas

A opção [Configurações] permite ajustar os seguintes parâmetros:

Tempo de atendimento curto: indique neste campo o tempo em segundos que corresponderá a informação *Atendidas menor do que X segundos* no relatório.

Tempo de abandono curto: indique neste campo o tempo em segundos que corresponderá a informação *Abandonadas menor do que X segundos* no relatório.

Mostrar detalhes: deixe esta opção ligada para exibir a duração de chamadas para cada atendente em separado.

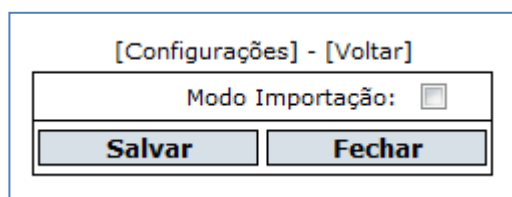
Clique no botão **Salvar** para efetuar as alterações de configurações deste relatório. Clique no botão **Fechar** para fechar as configurações sem salvá-las.

Relatório Detalhamento de chamadas

Este relatório exibe informações detalhadas sobre cada chamada atendida em cada uma das filas selecionadas, organizadas por data. As informações exibidas são descritas a seguir.

- **Identificação da ligação:** código de área e número que identifica a origem da ligação.
- **Entrada (posição):** hora de entrada da chamada e sua posição na fila de espera entre parênteses.
- **Tempo de espera:** tempo em que a chamada ficou na fila de espera.
- **Atendimento:** hora em que a chamada foi atendida após ter ficado em espera.
- **Tempo de atendimento:** duração do atendimento desta chamada.
- **Término:** hora do encerramento do atendimento.
- **Atendente:** número do atendente desta chamada.
- **Desc. Local:** indica se a desconexão foi local ou não.

Este relatório também possui uma opção de configuração do layout da tela. Ao clicar na opção **Configurações**, a seguinte tela será exibida:



Quando o **Modo Importação** estiver selecionado, os dados serão exibidos em um formato adequado para cópia a um aplicativo externo – uma planilha, por exemplo.

Relatório Diário

O número de informações que podem ser exibidas no relatório diário é muito grande. Se todas elas estiverem configuradas para serem exibidas, a consulta ao relatório pode se tornar incômoda, pois nem todas aparecerão na tela ao mesmo tempo, tornando-se necessário o uso das barras de rolagem horizontal e vertical. Sendo assim, é aconselhável configurar o relatório para exibir apenas as informações realmente necessárias.

A janela de configurações agrupa as variáveis nas seguintes categorias:

- **Horário:** seleciona as faixas de horário com que o relatório diário deve ser exibido.
- **Atendentes:** agrupa as variáveis referentes ao atendimento.
- **Chamadas abandonadas:** agrupa as variáveis referentes às chamadas abandonadas.
- **Chamadas atendidas:** agrupa as variáveis referentes às chamadas atendidas.
- **Chamadas recebidas:** agrupa as variáveis referentes a chamadas recebidas.

A seguir serão descritas todas as informações que podem ser exibidas no relatório diário separadas por grupo.

Informações sobre atendentes

Porcentagem ativo: Porcentagem de tempo em que o atendente esteve atendendo uma chamada ou ficou em pausa produtiva. $(\text{tempo em serviço} + \text{tempo em pausa produtiva}) / (\text{tempo em serviço} + \text{tempo em pausa} + \text{tempo livre}) * 100$

Atendentes logados: Exibe o número máximo de atendentes que estiveram logados no período.

Desconexão local: Exibe o número de chamadas desligadas pelos atendentes.

Pausas improdutivas: Exibe o tempo em que os atendentes estiveram em pausa improdutiva.

Pausas produtivas: Exibe o tempo em que os atendentes estiveram em pausas produtivas.

Tempo em atendimento em outra fila: Exibe o tempo em que o atendente esteve atendendo ligações em outras filas (não selecionadas para o relatório).

Tempo em serviço: Exibe o tempo em que os atendentes estiveram atendendo ligações e pausas produtivas $(\text{tempo atendimento} + \text{tempo pausas produtivas})$.

Tempo em pausa improdutiva: Exibe o tempo em que os atendentes estiveram em pausas improdutivas.

Tempo em pausa produtiva: Exibe o tempo em que os atendentes estiveram em pausas produtivas.

Tempo livre: Exibe o tempo em que os atendentes não estiveram atendendo ligações nem estiveram em pausas.

Tempo on line: Exibe o tempo em que os atendentes não estiveram conectados em uma das filas selecionadas.

Informações sobre chamadas abandonadas

Quantidade: Exibe o número de chamadas abandonadas e chamadas abandonadas em determinado tempo.

Tempo máximo de abandono: Exibe o maior tempo durante o qual um cliente esteve em espera antes de desligar.

Tempo médio de abandono: Tempo médio em que os clientes estiveram em espera antes de abandonar a ligação.

Tempo mínimo de abandono: O menor tempo que um cliente esteve em espera antes de desligar.

Informações sobre chamadas atendidas

Nível de serviço: Porcentagem das ligações que foram atendidas antes do tempo especificado.

Quantidade: Número de chamadas atendidas e chamadas atendidas em um determinado tempo (configurável).

Tempo de atendimento: O tempo durante o qual os clientes estiveram sendo atendidos nas filas selecionadas.

Tempo de espera: Tempo durante o qual os clientes estiveram aguardando para serem atendidos nas filas selecionadas.

Tempo máximo de atendimento: Maior tempo em que um cliente ficou conectado com um atendente.

Tempo máximo de espera: Maior tempo em que um cliente ficou em espera antes de ser atendido.

Tempo médio de atendimento: Tempo médio em que os clientes ficaram conectados com os atendentes.

Tempo médio de espera: Tempo médio em que os clientes ficaram em espera na fila antes de serem atendidos.

Tempo mínimo de atendimento: Menor tempo em que um cliente ficou conectado com um atendente.

Tempo mínimo de espera: Menor tempo em que um cliente ficou em espera na fila antes de ser atendido.

Informações sobre chamadas recebidas

Quantidade: Número de chamadas recebidas (chamadas atendidas + chamadas abandonadas).

Relatório Login/Logoff

Este relatório exibe, para cada atendente em separado, os eventos login e logoff com suas respectivas data e hora.

Relatório motivos de chamadas

O relatório exibe um gráfico que mostra a distribuição dos diferentes motivos, bem como uma tabela que mostra os motivos por fila. Além disso, exibe os motivos de chamadas para cada atendente.

Relatório performance de atendentes

O relatório exibe as seguintes informações para cada atendente: número de chamadas atendidas, número de conexões locais, tempo médio de atendimento (TMA), tempo em pausa, tempo livre, tempo em serviço, porcentagem do tempo ativo e tempo em que o atendente esteve em cada tipo de pausa (se estas estiverem configuradas para serem exibidas).

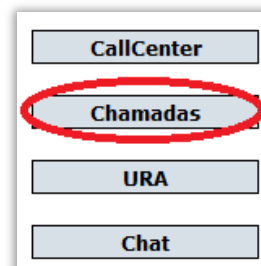
Ao final, o Relatório Performance de Atendentes exibe uma tabela relacionando os números das pausas aos seus respectivos nomes.

Para configurar a exibição das pausas, clique no botão **[Configurações]** e ligue a opção **Exibir** para que as pausas individuais sejam mostradas no relatório. Depois, clique no botão **Salvar**.

Capítulo 7 – Relatórios do PABX

O Intelix possui opções pré definidas de relatórios do pabx. Além disso, disponibiliza filtros avançados que permitem ao usuário selecionar com precisão as informações desejadas. Os relatórios podem ser salvos em HTML ou exportados para Excel ou Word para facilitar a criação de relatórios administrativos.


Para acessar os relatórios do pabx, selecione a opção **Relatórios** no menu principal e em seguida selecione a opção **“Chamadas”**.




A tela inicial dos relatórios do PABX é exibida abaixo:

Selecione os parâmetros do relatório

Relatório:

Data Inicial:  (dd/mm/aaaa) (hh:mm)

Data Final:  (dd/mm/aaaa) (hh:mm)

Ocultar lista: ☐ Resumo por horário: ☐

Filtro

Ramais	Atendentes	Troncos	Tipos de destino	DDRs	Destinos internos	Status	Duração
5201 (Munique)	2200 (Gilberto)	93137836	Local Fixo	8520	Fila: Recepcão	Atendida	Mínima: <input type="text"/> Seg ▼ Máxima: <input type="text"/> Seg ▼
5202 (Manuela)	2215 (Jacob)	96316164	Local Celular	8522	Grupo: Administraca	Não atendida	
5203 (Catia)		93362546	DDD Fixo	8523	Grupo: telefonista	Ocupado	Telefone <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> </div> Tipo de chamada <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> </div>
5204 (Gilberto)		GVT	DDD Celular	8524	Ramal: 5201	Sem linha	
5205 (Jacob)		URA	DDI	8525	Ramal: 5202	Congestionamento	
5206 (Lucas)			0800	8527	Ramal: 5203	Não permitida	
5207 (Nunes)			Outros	8528		Erro	
5208 (Filipe)						Sem alvo	
						OK	
						Fila indisponível	
Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum	Nenhum	
<input type="checkbox"/> Diferente <input type="checkbox"/> Sem ramal <input type="checkbox"/> Resumo	<input type="checkbox"/> Diferente <input type="checkbox"/> Sem atendente <input type="checkbox"/> Resumo	<input type="checkbox"/> Diferente <input type="checkbox"/> Sem tronco <input type="checkbox"/> Resumo	<input type="checkbox"/> Diferente <input type="checkbox"/> Sem tipo <input type="checkbox"/> Resumo	<input type="checkbox"/> Diferente <input type="checkbox"/> Sem DDR <input type="checkbox"/> Resumo	<input type="checkbox"/> Diferente <input type="checkbox"/> Sem destino interno <input type="checkbox"/> Resumo	<input type="checkbox"/> Diferente <input type="checkbox"/> Sem status <input type="checkbox"/> Resumo	

Relatório

As opções de relatório (selecionados no topo da página) são:

- **Relatório de Chamadas:** Este relatório exibe a chamada até o seu primeiro atendimento, mas considera o tempo total até o encerramento da mesma. Exemplo:
 - 11:00:00 - Uma ligação externa chegou ao ramal 6400;
 - 11:00:05 - A ligação foi atendida;
 - 11:00:45 - A ligação foi transferida para o ramal 6403;
 - 11:00:50 - O ramal 6403 atendeu;
 - 11:01:00 - O ramal 6400 desligou, transferindo efetivamente a chamada;
 - 11:01:30 - O ramal 6403 encerrou a ligação.

No exemplo acima, o relatório de chamadas exibirá apenas uma ligação para o ramal 6400 com duração de 1 minuto e 30 segundos. O relatório de chamadas se mostra ideal para analisar informações relativas aos troncos, como o tempo de ocupação e o custo das ligações.

- **Relatório Detalhado de Ramais:** Este relatório exibe todos os detalhes das chamadas até o seu encerramento. Por isso, ele é indicado para verificar informações relativas aos ramais, como o tempo de utilização e o destino das ligações efetuadas.
No exemplo acima, este relatório exibirá duas chamadas: Uma no ramal 6400, com 1 minuto de duração, e outra no ramal 6403, com 40 segundos.
Perceba que o tempo da transferência é considerado nas duas chamadas.

Opções de Configuração

Além da seleção do tipo de relatório e os campos para especificar o período, a parte superior da tela possui as seguintes opções:

- **Ocultar Lista:** Quando assinalada, esta opção faz com que a listagem principal de dados não seja exibida no relatório. É útil nos casos em que a informação desejada encontra-se nas telas de resumo;
- **Resumo por horário:** Quando assinalada, adiciona ao relatório uma tabela com o resumo dos dados selecionados a cada hora. Abaixo é exibida a tela desse resumo:

Resumo por Horário												
Hora	Entrada				Saída				Total			
	Qtde	Duração			Qtde	Duração			Qtde	Duração		
		Total	Atendimento	Espera		Total	Atendimento	Espera		Total	Atendimento	Espera
08	2	00:00:01	00:00:00	00:00:01	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	2	00:00:01	00:00:00	00:00:01
09	23	00:09:13	00:08:34	00:00:39	3	00:25:00	00:24:17	00:00:43	26	00:34:13	00:32:51	00:01:22
10	12	00:05:35	00:04:30	00:01:05	10	00:24:22	00:20:47	00:03:35	22	00:29:57	00:25:17	00:04:40
11	12	00:08:16	00:06:57	00:01:19	1	00:02:52	00:02:41	00:00:11	13	00:11:08	00:09:38	00:01:30
12	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	1	00:02:05	00:01:31	00:00:34	2	00:02:05	00:01:31	00:00:34
13	14	00:24:09	00:23:00	00:01:09	18	00:20:59	00:12:48	00:08:11	32	00:45:08	00:35:48	00:09:20
14	1	00:00:15	00:00:08	00:00:07	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	1	00:00:15	00:00:08	00:00:07

Filtros

O relatório do Intelix PABX possui as seguintes opções de filtros, exibidos em colunas distintas:

- **Ramais:** Possui a listagem de ramais configurados. Esse campo não possuirá informação quando a ligação não for atendida ou houver encaminhamento para URA, por exemplo;
- **Atendentes:** Possui a lista de atendentes configurados e funciona de forma semelhante aos ramais;

- **Troncos:** Possui a relação de troncos configurados. Este campo estará em branco somente nas ligações internas;
- **Tipos de Destino:** São os destinos possíveis das ligações efetuadas. Não possuirá informação somente nas ligações entrantes;
- **DDRs:** Exibe a lista de DDRs configurados. Possuirá informação somente nas ligações de entrada em que esse dados for enviado pela operadora;
- **Destinos Internos:** São os destinos possíveis para as ligações recebidas. Não possuirá informação somente nas ligações de saída;
- **Status:** Possui o status final da chamada. Esse campo sempre possuirá informação;
- **Duração:** Permite determinar a duração mínima e máxima das chamadas que devem constar no relatório;
- **Tipo de Chamada:** Permite selecionar somente as ligações de entrada ou de saída;
- **Telefone:** Permite filtrar a chamada através do número (ou partes do número) discado ou da bina detectada (caso seja selecionado “Entrada” no campo anterior).

Todas as colunas possuem a opção **Resumo**. Assinalada, ela faz com que apareça no final do relatório uma tabela com o resumo dos dados referente à coluna selecionada.

Abaixo é exibido um exemplo do resumo para os ramais.

Resumo Ramais													
Ramal	Nome	Entrada				Saída				Total			
		Qtde	Duração			Qtde	Duração			Qtde	Duração		
			Total	Atendimento	Espera		Total	Atendimento	Espera		Total	Atendimento	Espera
		31	00:04:00	00:00:00	00:04:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	31	00:04:00	00:00:00	00:04:00
200	Carolina	17	00:49:50	00:45:24	00:04:26	20	00:27:19	00:22:25	00:04:54	37	01:17:09	01:07:49	00:09:20
203	Nunes	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	1	00:01:41	00:01:25	00:00:16	1	00:01:41	00:01:25	00:00:16
205	Evandro	1	00:00:19	00:00:14	00:00:05	4	00:08:24	00:06:23	00:02:01	5	00:08:43	00:06:37	00:02:06
207	Eduardo	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	11	00:06:18	00:02:04	00:04:14	11	00:06:18	00:02:04	00:04:14
210	Marcelo	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	14	00:07:56	00:00:55	00:07:01	14	00:07:56	00:00:55	00:07:01
211	Amanda	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	9	00:13:17	00:10:40	00:02:37	9	00:13:17	00:10:40	00:02:37
212	Edson	2	00:00:38	00:00:21	00:00:17	1	00:01:42	00:01:30	00:00:12	3	00:02:20	00:01:51	00:00:29
213	Almeida	1	00:01:04	00:00:58	00:00:06	3	00:06:44	00:05:51	00:00:53	4	00:07:48	00:06:49	00:00:59
215	Pereira	1	00:00:54	00:00:52	00:00:02	4	00:08:09	00:06:47	00:01:22	5	00:09:03	00:07:39	00:01:24
216	Diretor	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	3	00:04:43	00:03:23	00:01:20	3	00:04:43	00:03:23	00:01:20