



MIDIAVOX



Relatório de Atendimento

Cliente: AVAYA BRASIL

Gerência de Suporte - MidiaVox

Referência: 11-2018



Relatório Atendimento Suporte MidiaVox – Cliente AVAYA

SUMÁRIO

Apresentação.....	03
Detalhes dos chamados.....	04



Relatório Atendimento Suporte MidiaVox – Cliente AVAYA

1. Apresentação

Este relatório contém dados e informações referentes aos atendimentos de nossas equipes, tanto de desenvolvimento quanto de suporte de aplicações, registrados em nosso sistema de suporte para o cliente Avaya Brasil referentes ao mês de novembro de 2018.

Os chamados podem ser visualizados individualmente através do acesso WEB ao site do Suporte MidiaVox, endereço: <http://suporte.midiavox.com.br>

Os dados foram extraídos em 09/05/2019 e para os chamados sem data de fechamento, a quantidade de horas trabalhadas ainda podem sofrer alterações depois desta data.



Relatório Atendimento Suporte MidiaVox – Cliente AVAYA

2. Detalhes dos chamados

Chamado	#SR	Cliente	Título	Abertura	Mês Abertura	Ano Abertura	Data Fechamento	Horas Trabalhadas	Responsável Avaya	Responsável MidiaVox
3067	1-13770909863	TUYA NIQUIA (CC)	Workbar no esta notificando su in	18/05/2018	5	2018	13/12/2018	24	apsgiansanti	Bruno Rocha
3124	1-13928343262	CORPORACION EL SOL	APC Campaign	14/08/2018	8	2018	14/12/2018	12	apsgiansanti	Bruno Rocha
3144	1-13928343262	Corporacion El Sol	Continuación caso 3124	01/10/2018	10	2018	14/12/2018	9	apsgiansanti	Bruno Rocha
3150	1-14022384338	MUEBLES JAMAR	RaiseEvent IncomingCal	05/10/2018	10	2018	21/11/2018	6	apsgiansanti	Garibaldi Rocha
3153	1-14018036104	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	CTI events not received on Avaya	11/10/2018	10	2018	09/11/2018	10	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3156	1-14038456179	CENTRO DE INTEGRACAO EMPRESA ESCOLA - CIEE	Web Report não está funcionando	15/10/2018	10	2018	30/11/2018	19	apsgiansanti	André Falcão
3162	1-14046446806	CIEE	POM Customization	29/10/2018	10	2018	13/11/2018	3	apsgiansanti	Eli Rocha
3163	1-14066732162	Fidelity Processadora e Servicos S.A.	Falta de dados no CHH	31/10/2018	10	2018	05/11/2018	2	apsgiansanti	André Falcão
3164	1-14070258493	Eletropaulo	Sistema web report sem dados	01/11/2018	11	2018	13/11/2018	7	apsgiansanti	André Falcão
3165	1-14070214473	Eletropaulo	app Msg custom. Prefixo não funci	01/11/2018	11	2018	29/11/2018	4	apsgiansanti	Arthur Silveira
3166	1-14045746527	CIEE		05/11/2018	11	2018	19/11/2018	5	apsgiansanti	André Falcão
3168	1-14076424558	Eletropaulo	App PSU nao traz dados	05/11/2018	11	2018	08/11/2018	1	apsgiansanti	Arthur Silveira
3170	1-14072734807	DIRECTTV-DATA CENTER GC	JTAPI MUTE/UNMUTE ISSUE	07/11/2018	11	2018	17/12/2018	6	apsgiansanti	Garibaldi Rocha
3173	1-14083455321	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A		08/11/2018	11	2018	29/11/2018	10	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3174	1-14089327352	CLIENT NETWORK SERVICES	CT for Siebel Avct dll is not wor	13/11/2018	11	2018	19/12/2018	4	apsgiansanti	Arthur Silveira
3175	1-14093074160	TUYA NIQUIA (CC)	APC Toolbar is not transf calls.	14/11/2018	11	2018	21/12/2018	6	apsgiansanti	Bruno Rocha
3176	1-14092837804	Evertec Inc-CPOD Platform	CHH	15/11/2018	11	2018	21/12/2018	5	apsgiansanti	André Falcão

3177	1-14091198016	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	Se reciben reportes sin el timest	15/11/2018	11	2018	19/11/2018	1	apsgiansanti	André Falcão
3178	1-14091198016	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	Se reciben reportes sin el timest	15/11/2018	11	2018	13/12/2018	13	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3179	1-14098529221	MAPFRE VERA CRUZ SEGURADOR A S/A	Generate a new DLL license for th	17/11/2018	11	2018	22/11/2018	3	apsgiansanti	André Falcão
3181	1-14106527461	Eletropaulo	Valores duplicado webreport	21/11/2018	11	2018	23/11/2018	1	apsgiansanti	André Falcão
3182	1-14106746132	Diagnosticos da America S.A. (DASA)	WebReport is not available	22/11/2018	11	2018	05/03/2019	25	apsgiansanti	André Falcão
3183	1-14108701754	INDUSTRIAL AND COMERCIAL BANCK OF CHINE	WORKBAR NOT PERFORMING WELL	22/11/2018	11	2018	04/01/2019	9	apsgiansanti	Bruno Rocha
3184	1-14110254817	TUYA NIQUIA (CC)	Chamadas concomiantes	23/11/2018	11	2018	30/11/2018	6	apsgiansanti	Bruno Rocha
3185	1-14114824853	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	Falla en el envio del reporte	26/11/2018	11	2018	17/12/2018	11	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3186	1-14115178535	B2W COMPANHIA DIGITAL	Falhas no meu CTI Connector	26/11/2018	11	2018	27/11/2018	3	apsgiansanti	André Falcão
3187	1-14116714873	DIRECTTV- DATA CENTER GC	Impacting the CMS data in the ECH	27/11/2018	11	2018	04/12/2018	4	apsgiansanti	André Falcão
3188	1-14118864341	GETCOM L SALVADOR	Call disconnected when transfered	29/11/2018	11	2018	11/01/2019	8	apsgiansanti	Alcides Pires
3189	1-14121805242	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	No se esta habilitando el boton	03/12/2018	12	2018	21/12/2018	15	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3190	1-14097788698	HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MULTIPLO - BRADESCO	Queda da pagina do AMS 2 Kennedy	06/12/2018	12	2018	14/12/2018	2	apsgiansanti	Leuzinger Tenório
3191	1-14137734542	Atento Brasil	Error creating events on WR	07/12/2018	12	2018	13/12/2018	6	apsgiansanti	André Falcão
3194	1-14481118432	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	Casos de erros no Reporte NPS	17/12/2018	12	2018		75	apsgiansanti	William Mateus
3195	1-14143347112	CIEE	Usuario direcionado errado	18/12/2018	12	2018	21/12/2018	3	apsgiansanti	André Falcão
3196	1-14487691194	Emirates Bank International -	Customer's records aren't coming	20/12/2018	12	2018	26/12/2018	2	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3197	1-14498743788	CIEE - A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM -	POM não está funcionando - OUTAGE	26/12/2018	12	2018	27/12/2018	1	apsgiansanti	Suporte Midiavox
3198	1-14512243636	FIDELITY PROCESSADO RA E SERVICOS S.A.	RCA for NSU servers going down	02/01/2019	1	2019	21/01/2019	6	apsgiansanti	Arthur Silveira
3199	1-14514412915	INDUSTRIAL AND COMERCIAL BANCK OF CHINE	Continuação caso 3183	03/01/2019	1	2019	17/01/2019	3	apsgiansanti	Bruno Rocha
3200	1-14515166124	DirecTV Argentina	Mute/Unmute snapin exceptions	03/01/2019	1	2019	24/01/2019	5	apsgiansanti	Garibaldi Rocha
3201	1-14522073542	HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MULTIPLO	- Servidor AMS2 (BRCAXP0702 WAP)	08/01/2019	1	2019	15/01/2019	3	apsgiansanti	Leuzinger Tenório
3202	1-14522525908	DIAGNOSTICO S DA AMERICA S.A	WebReport Empty for December	08/01/2019	1	2019	14/01/2019	2	apsgiansanti	Fernando Cabral

3203	1-14514949902	BANCA AFIRME,S.A.	Desarrollo de OCX Custom Solution	08/01/2019	1	2019	05/02/2019	4	apsgiansanti	Bruno Rocha
3204	1-14524285823	CLIENT NETWORK SERVICES LLC	CT4Siebel - Crash with AvCT.d	09/01/2019	1	2019	11/02/2019	5	apsgiansanti	Arthur Silveira
3205	1-14486517662	CIEE	Calls that were to be transferred	09/01/2019	1	2019	31/01/2019	5	apsgiansanti	André Falcão
3206	1-14524482877	DIAGNOSTICO S DA AMERICA S.A	Agent login column not being	09/01/2019	1	2019	16/01/2019	2	apsgiansanti	Fernando Cabral
3208	1-14122089666	TUYA NIQUIA (CC)	Calls coming before the first end	16/01/2019	1	2019	12/04/2019	12	apsgiansanti	Bruno Rocha
3209	1-14531713823	John Hopkins		17/01/2019	1	2019	17/01/2019	1	apsgiansanti	André Falcão
3210	1-14544550922	LOJAS RIACHUELO SA	Not able to access and collect in	17/01/2019	1	2019	30/01/2019	20	apsgiansanti	William Mateus
3211	1-14546258022	CIEE	WebReport DB server has 92% of sp	18/01/2019	1	2019	21/01/2019	2	apsgiansanti	André Falcão
3212	1-14551679762	MUEBLES JAMAR	Colega, does not allow changing S	21/01/2019	1	2019	25/02/2019	2	apsgiansanti	Garibaldi Rocha
3213	1-14552264914	TUYA NIQUIA (CC)	Inconvenientes con la WorkBar	22/01/2019	1	2019		6	apsgiansanti	Bruno Rocha
3215	1-14558659509	AMIL ASISTENCIA MEDICA	WebReport is updating reports up	28/01/2019	1	2019	31/01/2019	3	apsgiansanti	André Falcão
3217	1-14586148001	MUEBLES JAMAR	Colega does not allow change	30/01/2019	1	2019		1	apsgiansanti	Garibaldi Rocha
3218	1-14585874359	ELETROPAULO METROP	ASP page	30/01/2019	1	2019	06/02/2019	2	apsgiansanti	André Falcão
3219	1-14587256276	BANCA AFIRME,S.A.	MidiaVox.TcpSocketConnector (1)	30/01/2019	1	2019	18/03/2019	5	apsgiansanti	Bruno Rocha
3220	1-14587123175	BANCA AFIRME,S.A.	MidiaVox.ApcController(2)	30/01/2019	1	2019	18/03/2019	5	apsgiansanti	Bruno Rocha
3221	1-14587122857	BANCA AFIRME,S.A.	MidiaVox.ApcConnector(3)	30/01/2019	1	2019	02/04/2019	4	apsgiansanti	Bruno Rocha
3222	1-14587122310	BANCA AFIRME,S.A.	AdaPC_APC4	30/01/2019	1	2019	02/04/2019	5	apsgiansanti	Bruno Rocha
3223	1-14588606229	ELETROPAULO METROP	WR	31/01/2019	1	2019	11/02/2019	3	apsgiansanti	André Falcão
3224	1-14588944411	CIEE	WebReport	31/01/2019	1	2019	11/02/2019	4	apsgiansanti	André Falcão
3228	1-14597605722	TUYA NIQUIA (CC)	Inconvenient to transfercalls usi	08/02/2019	2	2019	22/02/2019	1	apsgiansanti	André Falcão
3230	1-14603752254	Sellbytel	doubts regarding Switch over proc	12/02/2019	2	2019	12/02/2019	6	apsgiansanti	Arthur Silveira
3232	1-14609619592	SCOTIABANK INVERLAT-TRIARA MTY	Total outage and did not recover	15/02/2019	2	2019	01/03/2019	15	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3233	1-14609104519	Assist-Card Argentina S.A de Servicios	Problemas con IVR. Pasa el pacto	15/02/2019	2	2019	22/02/2019	3	apsgiansanti	Eli Rocha
3234	1-14615231091	TUYA NIQUIA (CC)	Inconvenient to transfer calls us	20/02/2019	2	2019	01/04/2019	3	apsgiansanti	Arthur Silveira
3235	1-14618861513	Prisma Medios de Pago S.A.	WorkBar is failing to login	21/02/2019	2	2019	21/02/2019	2	apsgiansanti	Bruno Rocha
3236	1-14619495505	CIEE	Call to discuss the solution give	21/02/2019	2	2019	01/03/2019	5	apsgiansanti	André Falcão
3237	1-14622401632	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	toolbar tranfer button not workin	23/02/2019	2	2019	01/03/2019	20	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3238	1-14624657703	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A	datos erróneos al IVR por UUI	25/02/2019	2	2019	01/03/2019	10	apsgiansanti	Rafael Ribeiro
3240	1-14625234452	INDUSTRIAL AND COMERCIAL BANCK OF CHINE	revise la workbar desarrollada pa	28/02/2019	2	2019	02/04/2019	6	apsgiansanti	Bruno Rocha
3241	1-14626691093	Comcel Claro COLOMBIA-Triara	Workbar issue	28/02/2019	2	2019	07/03/2019	1	apsgiansanti	Alcides Pires

3243	1-14617590314	Banco Bradesco S.A	Erro em método da AvayaCT.ocx	06/03/2019	3	2019	22/03/2019	2	apsgiansanti	Arthur Silveira
3244	1-14634239082	TELEFONICA BRASIL S.A.	- URGENTE - CHH	07/03/2019	3	2019	17/03/2019	4	apsgiansanti	André Falcão
3245	1-14643282179	DIGICEL TRINIDAD AND TOBAGO LTD	Custom application PSOCTIBAR conf	11/03/2019	3	2019	14/03/2019	10	apsgiansanti	Alcides Pires
3246	1-14649734732	GETCOM L SALVADOR	GETCOM - IVR corporativo	12/03/2019	3	2019	05/04/2019	6	apsgiansanti	Alcides Pires
3247	1-14654976397	Polishop	Problem with OCX	14/03/2019	3	2019	01/04/2019	2	apsgiansanti	Arthur Silveira
3249	1-14662323643	DIAGNOSTICO S DA AMERICA S.A	POM application is disconnecting	19/03/2019	3	2019	25/03/2019	3	apsgiansanti	André Falcão
3250	1-14656004162	Banca Afirme	Suporte AdaPC_APC4.dll no Win10	20/03/2019	3	2019	22/03/2019	3	apsgiansanti	Bruno Rocha
3251	1-14669307748	Eletropaulo	Erro ao subir arquivo no MsgEmerg	22/03/2019	3	2019	25/04/2019	6	apsgiansanti	Arthur Silveira
3254	1-14681918662	ASSIST CARD	Problemas con Cobros duplicados	29/03/2019	3	2019	08/04/2019	2	apsgiansanti	Eli Rocha
3255	1-14687059618	HSBC	CMS Extrator senha	02/04/2019	4	2019	12/04/2019	3	apsgiansanti	Leuzinger Tenório
3257	1-14691308282	ASSIST CARD	Applicants do not answer	03/04/2019	4	2019	08/04/2019	2	apsgiansanti	André Falcão
3258	1-14689513413	CIEE	WEB REPORT	04/04/2019	4	2019	15/04/2019	3	apsgiansanti	André Falcão
3260	1-14633115354	Diagnósticos da América (DASA)	Falta de dados Survey Report	09/04/2019	4	2019		7	apsgiansanti	Arthur Silveira
3262	1-14723272731	Tuya	Workbar	18/04/2019	4	2019	26/04/2019	3	apsgiansanti	Bruno Rocha
3265	1-14741356593	EMBRATEL - EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES		24/04/2019	4	2019		2	apsgiansanti	André Falcão
3269	1-14750958562	DIAGNOSTICO S DA AMERICA S.A	Too many calls with "completion	30/04/2019	4	2019		1	apsgiansanti	Eli Rocha
3270	1-14750995992	TELEFONICA MOVILES	CTI	30/04/2019	4	2019		1	apsgiansanti	André Falcão