

Pendência	Coluna	Linha	Ação Principal	Destino	Encerramento de Chamada	Agente da Ação	End Point	Erro na aplicação	Tipo	Primeiro entendimento do Joubert sobre N-A	Entendimento do Joubert 11/10/2022	Testes 11/10/22 – 16:06 hrs dia 11/10/2022
1	F	2	Ligar direto para ramal	Fila	Antes do destino atender	Solicitante	Aparelho	2 x mensgem de desliga	Mensagem	Ok, mesmo que não se aplica já foi corrigido		
2	G	2	Ligar direto para ramal	Fila	Antes do destino atender	Teleatendente	API	A API sempre quebra nesse desligamento. Não vem mensagem de desligamento para o Soliciante.	Função	Não superado, mas não se aplica porque o teleatendente utiliza atendedor automático		
3	H	2	Ligar direto para ramal	Fila	Antes do destino atender	Teleatendente	Aparelho	A API sempre quebra nesse desligamento. Não vem mensagem de desligamento para o Soliciante.	Função	Para o PlugPhone é não ok mas não será aplicado porque utiliza atendimento automático		
4	O	4	Consultar Transferencia	Fila	Depois do destino atender	Consultado	API	Ramal caiu, faltou retomar a chamada com o solicitante	Função	N/A Joubert: Consultado pode encerrar pelo ramal ou pela API. Para o PlugPhone é não ok, mas não será aplicado, porque o consultado só poderá encerrar pelo ramal. Se for CAD, é tem o auto entendimento para atender a consulta.	Joubert: Consultado pode encerrar pelo ramal ou pela API.	Não veio desliga para o consultado, não veio desligat para o teleatendente, a chamada do atendente não voltou para o solicitante, solicitante ficou na música de espera.
5	P	4	Consultar Transferencia	Fila	Depois do destino atender	Consultado	Aparelho	Ramal caiu, faltou retomar a chamada com o solicitante	Função	Para o PlugPhone é não ok, mas não será aplicado, porque o consultado só poderá encerrar pelo ramal. Se for CAD, é tem o auto entendimento para atender a consulta.	Joubert: Consultado pode encerrar pelo ramal ou pela API.	voltou para o solicitante, solicitante ficou na música de espera. Teste com consultado fora do CAD, atendendo chamadas pelo ramal: Não veio desliga para o consultado, não veio desligat para o teleatendente, a
6	H	4	Consultar Transferencia	Fila	Antes do destino atender	Teleatendente	Aparelho	2 x desliga (1 desligat do ramal do lucas e 1 desligat do ramal da Anna) Veio tramal consulta. Está correto?	Mensagem	PlugPhone não está ok mas não se aplica porque não vai existir consulta pelo aparelho, somente antes do destino atender. A consulta é feita só via CAD		
7	I	4	Consultar Transferencia	Fila	Antes do destino atender	Consultado	API	Ligação caiu, solicitante ficou em espera	Função	Para o PlugPhone está não ok mas para o CAD não se aplica porque o consultado não pode encerrar pela api uma vez que usa auto atendimento		

Pendência	Coluna	Linha	Ação Principal	Destino	Encerramento de Chamada	Agente da Ação	End Point	Erro na aplicação	Tipo	Primeiro entendimento do Joubert sobre N-A	Entendimento do Joubert dia 11/10/2022	Testes 11/10/22 – 16:06 hrs dia 11/10/2022
8	J	4	Consultar Transferencia	Fila	Antes do destino atender	Consultado	Aparelho	Deu tom de ocupado e a ligação caiu, o Solicitante ficou em espera	função	Para o plugphone não está ok mas para o CAD não se aplica.	Joubert: Item 8. Só se aplica se o consultado não for teleatendente (não estiver utilizando a API).	usando a API". Teste com consultado fora do CAD: teleatendente ouviu tom de ocupado e a chamada caiu. Solicitante ficou na música de espera.
9	H	5	Cancelar consulta de transferencia	Fila	Antes do destino atender	Teleatendente	Aparelho	Vieram 2 x mensagens de desligat para o atendente e 1 tramal consulta para o solicitante.	Mensagem	Para o plugphone não está ok mas para o CAD n/a porque a consulta não será feita pelo consultado e sim para o solicitante	Se aplica	no CAD. Consultado usando ramal fora do CAD. Na Consulta de Transferência, na tentativa de desligamento pelo teleatendente antes do solicitado atender, veio depois do destino atender, pela API
10	M	5	Cancelar consulta de transferencia	Fila	Depois do destino atender	Teleatendente	API	Vieram 2 x mensagens de desliga	Mensagem	Para o PlugPhone está errado, vem duas mensagens de desliga	Aplica	Com o desligamento do solicitante, não veio
11	I	6	Transferir após consulta (fila)	Fila	Antes do destino atender	Consultado	API	Ação Correta. Faltou uma mensagem de desliga para o Consultante.	Mensagem	Pra o PlugPhone não está ok mas n/a ç. porque o consultado se estiver usando api estará com auto atendimento		
12	J	6	Transferir após consulta (fila)	Fila	Antes do destino atender	Consultado	Aparelho	Ação Correta. Faltou uma mensagem de desliga para o Consultante.	Mensagem	Para o PlugPhone não está ok mas para o cad não se aplica	N/A Joubert: realmente não se aplica. Não tem opção no Novocad para efetivar a transferência antes do destino atender a consulta	
13	F	7	Transferir diretamente – Ligando para a fila	Fila	Antes do destino atender	Solicitante	Aparelho	pele ramal antes do consultado atender na ransferencia direta, ele recebe duas mensagens de	Mensagem			
	J	7		Fila	Antes do destino atender		Aparelho	mensagem que informa que foi meu próprio ramal desligou, é a forma que o	Mensagem	Não se aplica para o CAD mas o PlugPhone está ok		
	F	8		Fila	Antes do destino atender	Solicitante	Aparelho	2 x mensgem de desliga	Mensagem			
14	E	15	Consultar Transferencia (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Solicitante	API	Vieram 2 x mensagens de desligat	Mensagem	Para o plugPhone não está ok mas ele nao se aplica	Joubert: Na verdade se aplica	transferencia pelo solicitante, usando a API, antes do Solicitado atender. Faltou uma mensagem de desligat para o teleatendente
15	F	15	Consultar Transferencia (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Solicitante	Aparelho	Vieram 2 x mensagens de desligat	Mensagem	Para o plugPhone não está ok mas ele nao se aplica	N/A Joubert: na verdade se aplica	Faltou uma mensagem de desligat para a teleatendente quando ela cancel transf.

Pendência	Coluna	Linha	Ação Principal	Destino	Encerramento de Chamada	Agente da Ação	End Point	Erro na aplicação	Tipo	Primeiro entendimento do Joubert sobre N-A	Entendimento do Joubert 11/10/2022	Testes 11/10/22 – 16:06 hrs dia 11/10/2022
16	I	15	Consultar Transferencia (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Consultado	API	O teleatendente não recebeu desliga, o ramal caiu e o solicitante ficou na música. Não veio mensagem de desliga para o solicitado.	Função	Plugphone está não ok mas n/a porque o consultado se estiver usando CAD vai atender automaticamente		
17	J	15	Consultar Transferencia (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Consultado	Aparelho	Consultado desliga antes do atendimento não recebe desliga, teleatendente recebe tom de ocupado e solicitante fica em musica.	Função	Para o plugPhone não está ok mas ele nao se aplica	N/A Joubert: na verdade se aplica	consulta encerrou antes de atender, o teleatendente ouviu tom de ocupado, caiu a ligação com o solicitante e não veio mensagem de desligat para o
18	N	15	Consultar Transferencia (ramal)	Ramal	Depois do destino atender	Teleatendente	Aparelho	Ação errada, a ligação foi derrubada. Mensagens certas.	Função	Para o plugphone não está ok mas ele nao se aplica	N/A Joubert: na verdade se aplica	desligou a consulta pelo telefone, fazendo a função de cancelamento de consulta, o teleatendente não foi conectado com o
19	O	15	Consultar Transferencia (ramal)	Ramal	Depois do destino atender	Consultado	API	teleatendente não voltou para o consultante. Teleatendente não recebeu desligat e o consultado deveria ter recebido um desliga. Consultante ficou na música	Função	Para o plugphone não está ok mas não se aplica	N/A Joubert: na verdade se aplica	Ação não funcionou porque teleatendente não voltou para o consultante. Teleatendente não recebeu desligat e o consultado deveria ter recebido um desligat
20	P	15	Consultar Transferencia (ramal)	Ramal	Depois do destino atender	Consultado	Aparelho	para o consultante. Teleatendente não recebeu desligat e não veio mensagem para o solicitado.	Função	Para o PlugPhone não está ok mas n/a	N/A Joubert: na verdade se aplica	teleatendente não voltou para o consultante. Teleatendente não recebeu desligat e o consultado deveria ter recebido um
21	H	16	Cancelar consulta de transferencia (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Teleatendente	Aparelho	Vieram 2 x mensagens de desligat	Mensagem	Para o PlugPhone está nao ok Vieram 2 x mensagens de desligat	Aplica	transferencia pelo ramal antes do solicitado atender, a teleatendente não foi conectada ao solicitante. A API quebrou (Problema novo, após alterações da
22	E	17	Transferir após consulta (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Solicitante	API	Consultado recebeu uma mensagem atende antes de atender a chamada, quando o teleatendente efetivou a transferencia.	Mensagem	Para o PlugPhone está com erro mas é devido o solicitado nao atender usando o cad, que no caso não vai se aplicar		
23	F	17	Transferir após consulta (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Solicitante	Aparelho	Consultado recebeu uma mensagem atende antes de atender a chamada, quando o teleatendente efetivou a transferencia.	Mensagem	Para o PlugPhone está com erro mas é devido o solicitado nao atender usando o cad, que no caso não vai se aplicar		

Pendência	Coluna	Linha	Ação Principal	Destino	Encerramento de Chamada	Agente da Ação	End Point	Erro na aplicação	Tipo	Primeiro entendimento do Joubert sobre N-A	Entendimento do Joubert dia 11/10/2022	Testes 11/10/22 – 16:06 hrs
24	I	17	Transferir após consulta (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Consultado	API	A API quebrou no mesmo lugar duas vezes. "canal. Start wifh is not a function" A API sempre quebra nesse desligamento. Não vem mensagem de desligamento para o Soliciante. Não recebi desliga	Função	PlugPhone está com erro mas n/a porque o consultado não vai encerrar pela api devido a estar usando o cad no auto atendimento		
25	J	17	Transferir após consulta (ramal)	Ramal	Antes do destino atender	Consultado	Aparelho	consultado, em ligações para ramais. A API sempre quebra nesse desligamento. Não vem mensagem de desligamento	Função	PlugPhone está com erro mas não se aplica		