



# MANUAL TOPVOZ



## Canais de Atendimento

---



66 3211-0010



66 99638-4467



comercial@topsapp.com.br  
comercial1@topsapp.com.br

Conheça nossos Serviços

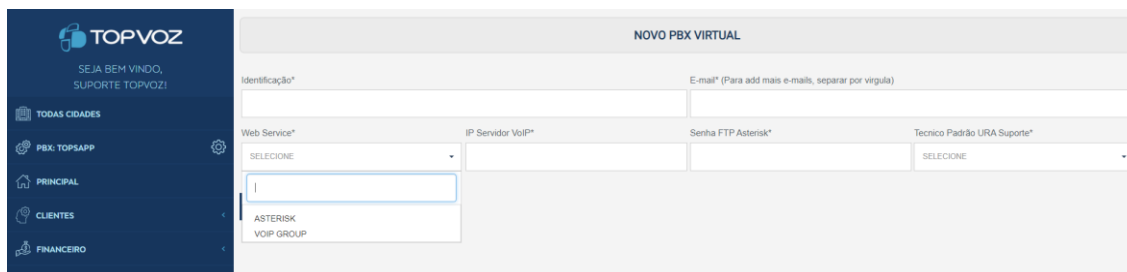
[topsapp.com.br](https://topsapp.com.br)

## PBX

Para que toda as configurações dentro do modulo possam ser possíveis é preciso criar e adicionar um PBX.

O PBX consiste em criar configurações virtuais e envia-las ao ASTERISK para que o ASTERISK faça o reconhecimento e gerenciamento dos dados.

Cada novo dado criado dentro do modulo TOPVOZ é feito o armazenamento das informações e após aplica-las essas informações são enviadas para o ASTERISK por meio de um WEB Service que deve ser criado na configuração inicial.



### IDENTIFICAÇÃO

Campo destinado a localização do cliente ao abrir o modulo

### E-MAIL

Os e-mails configurados neste campo receberão informações dos terminais que estiveram off-line.

### WEB SERVICE

Utilizado para consulta/comunicação com o asterisk, com base na configuração do campo a sua direita.

### IP SERVIDOR VoIP

Ip configurado no servidor asterisk e deve ser configurado no modulo como o exemplo abaixo:

**http://0.0.0.0**

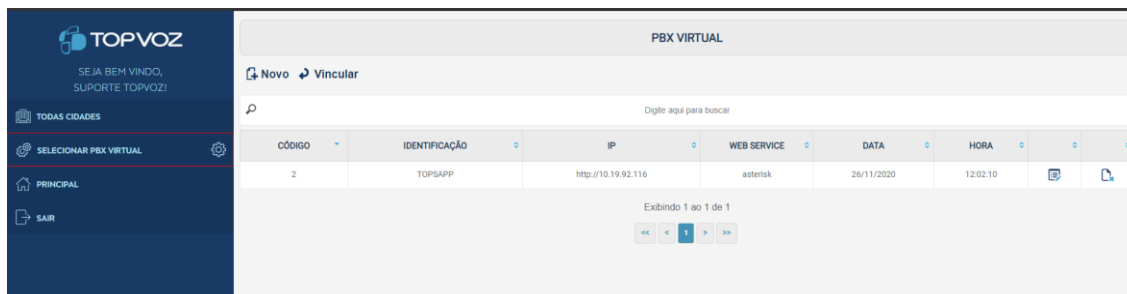
### SENHA FTP ASTERISK

Senha gerada/criada ao ser feito a instalação do asterisk, é a mesma senha utilizada na conexão do banco de dados do asterisk

### TECNICO PADRÃO URA SUPORTE

O técnico selecionado neste campo será o o técnico que recebera os suportes que forem abertos via atendimento telefônico passado pela URA de atendimento.

Após as configurações a cima o modulo lhe encaminhara para a tela a baixo.

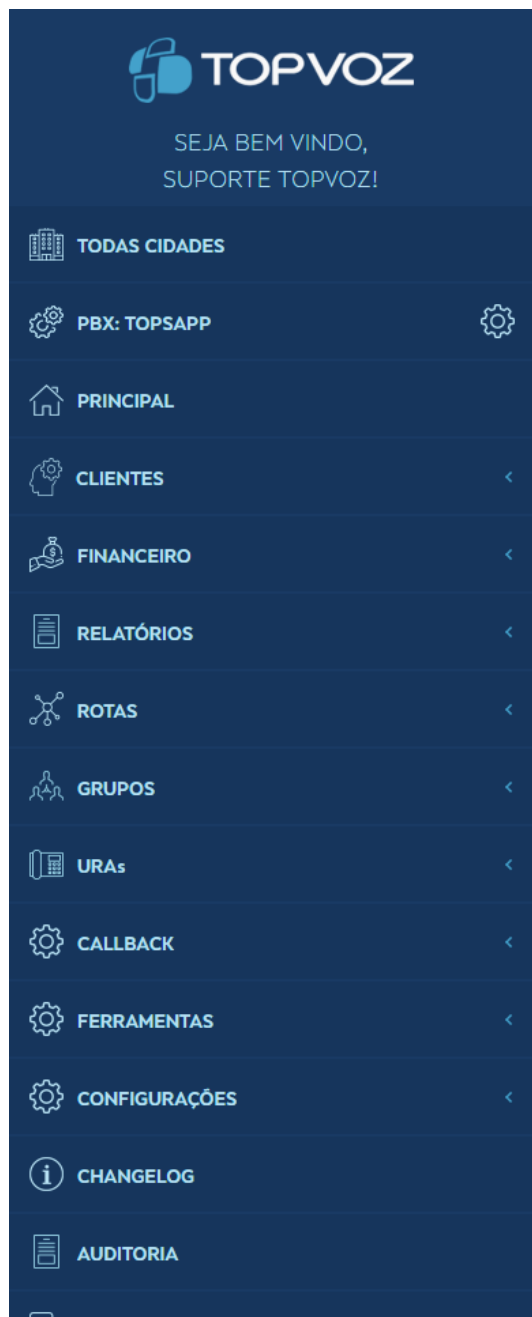


CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO	IP	WEB SERVICE	DATA	HORA
2	TOPSAPP	http://0.10.19.92.116	asterisk	26/11/2020	12:02:10

Selecione a engrenagem mostrada a esquerda e o PBX criado para que seja disponibilizado as demais opções.

Mostradas a seguir:

Clicando em cada menu, haverá o sub-menu com as configurações especifica.



## CLIENTE

### Clientes > Prefixos

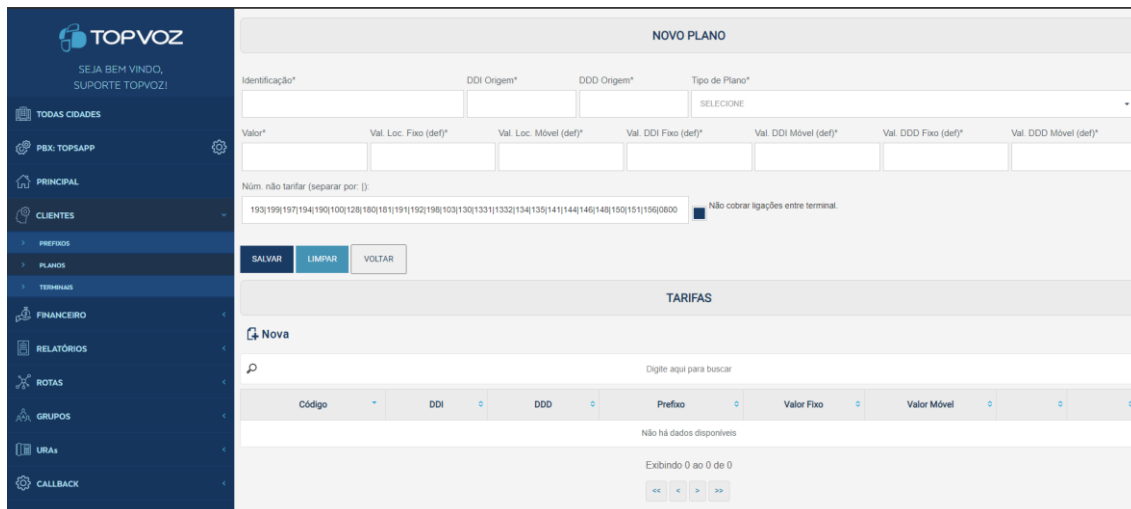


Configuramos o prefixo de saída das ligações que é configurado de acordo com as linhas saintes utilizadas, neste menu é obrigatório APENAS a configuração do campo Identificação e DDD.

### Clientes > Planos

Ao criar o novo plano será disponibilizado as opções mostradas a baixo:

**LEMBRANDO** que é necessário preencher apenas os campos que mostram (\*)



#### Identificação\*

Campo para a localização do cliente ao abrir o modulo.

#### DDI Origem\*

Código do País (55).

#### DDD Origem\*

Código do estado onde será originada a chamada.

#### Tipo de Plano\*

Pós-pago OU Pré-pago.

**Valor\***

Valor a ser cobrado do **PLANO geral**.

**Val. Loc. Fixo (def)\***

Valor de ligações locais para **fixos**.

**Val. Loc. Móvel (def)\***

Valor de ligações locais para **celulares**.

**Val. DDI Fixo (def)\***

Valor de ligações para telefones **fixos de outro país**.

**Val. DDI Móvel (def)\***

Valor de ligações para telefones **celulares de outro país**.

**Val. DDD Fixo (def)\***

Valor de ligações para **fixos** de outro estado.

**Val. DDD Móvel (def)\***

Valor de ligações para **celulares** de outro estado.

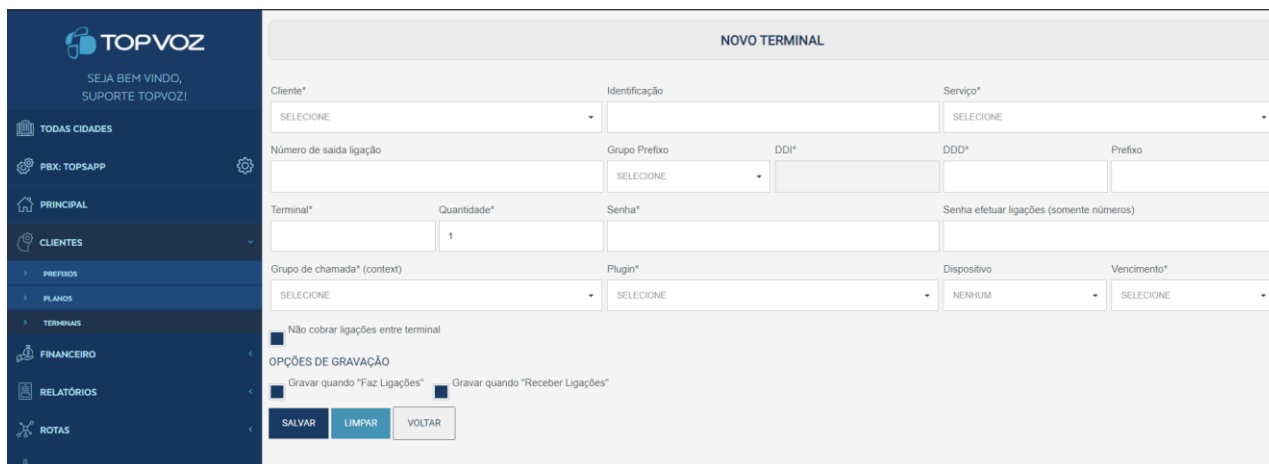
**Núm. não tarifar (separar por: |):**

Números que não entraram no sistema de tarifação, alguns exemplos são números de serviço estaduais..

OBS: Quando é utilizado os terminais de forma interna não há necessidade de definir nenhum valor para os campos citados a cima.

MAS é obrigatório que tenha as demais informações selecionadas, este plano será definido na configuração do ramal posteriormente.

## TERMINAIS


**Cliente\***

Busca dentro do seu servidor TopSapp o cliente que será criado o novo SERVIÇO de VOZ.

**Identificação**

A pessoa/operador que irá utilizar este terminal.

**Serviço(PLANO)**

Criado anteriormente para a tarifação(caso haja ou não), em ambos os casos é obrigatório o seu preenchimento.

**Numero de saída ligação:**

Mais conhecido por “mascaramento” onde é o numero que será visível na binagem ao ser efetuada uma ligação pelo terminal em questão, tal função só tem total efeito mediante a liberação da TELECOM/OPERADORA telefônica utilizada no transporte, ou seja, se ela não autorizar o campo não tem nenhuma serventia.

**Grupo Prefixo**

Este campo é selecionável com base no que já foi configurado anteriormente e preenche os próximos campos, para que não ocorra erros na criação do terminal.

**DDI\***

Preenchido automaticamente com base nas informações inseridas no PREFIXO.

**DDD**

Preenchido automaticamente com base nas informações inseridas no PREFIXO.

**Prefixo**

Preenchido automaticamente com base nas informações inseridas no PREFIXO.

**Terminal**

Defina qual é o número (USE APENAS NUMEROS) para autenticar nos telefones IP ou Softphones.

**Quantidade\***

Quantidade de terminais a serem criados usando o terminal inicial e seguindo uma sequência.

**Senha\***

Senha usada no terminal de autenticação do terminal no aparelho (telefone)IP ou Softphone.

**Senha para efetuar ligações (somente números)**

Senha utilizada para limitar os terminais a realizarem ligações.

**Grupo de chamada\***

Grupo onde é definido quais linhas podem ser utilizadas nas chamadas, assim como com quem/quais terminais este terminal pode se comunicar(explicado mais a frente)

**Plugin\***

Utilizado para definir as comunicações entre a tecnologia SIP(explicado mais a frente).

**Dispositivo**

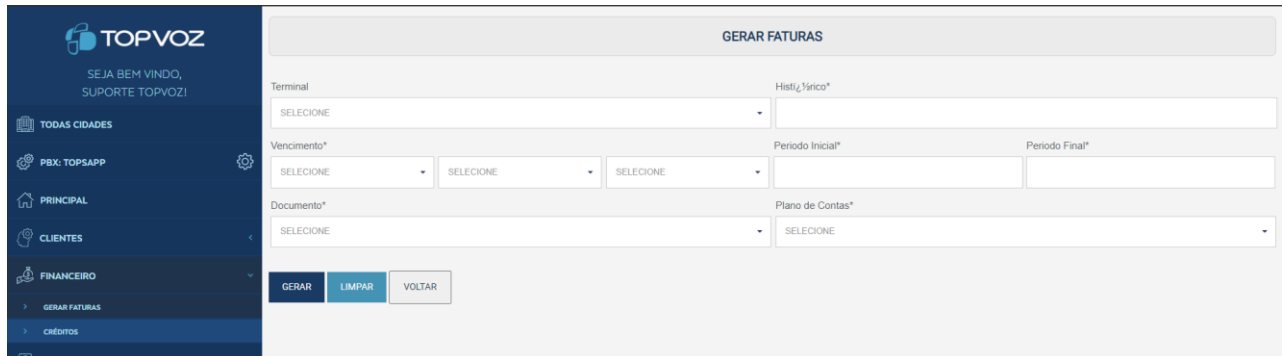
Opção criada para equipamentos da KHOMP, onde muitos clientes não utilizam esta função por trabalharem com SIP, o intuito da função é converter analógico para SIP (usando equipamentos KHOMP).

**Vencimento\***

Esta opção deve ser definida em qualquer cenário utilizado (interno ou externo/revenda).

Abaixo, temos alguns botões auto explicativos.

## Financeiro



### Gerar faturas

Assim como é feito no sistema a geração de faturas segue o mesmo conceito.

### Terminal

Selecione a qual terminal sera gerado a fatura.

### Historico

Descreva uma identificação pra essa fatura que sera gerada(assim como é feito no sistema)

### Vencimento

Deve ser definido o mesmo vencimento selecionado no CADASTRO principal do cliente(dentro do sistema), seguido do MÊS que voce deseja efetuar a geração e o ANO.

### Periodo Inicial/Final

Periodo que deseja efetuar a tarifação (geralmente o inicio do mês anterior ao dia final do mesmo mês)

### Documento e Plano de contas

Ao clicar em cima ele disponibiliza os documentos criados no sistema.





**Cliente**

Selecione o cliente que consta o terminal que deseja verificar.

**Terminal**

Selecione o terminal que deseja verificar.

**Tipos de ligação**

Selecione qual deseja ver no relatório que seja gerado “TODAS – Efetuadas e Recebidas”, somente “Efetuadas” ou “Recebidas”

**Estado da ligação**

TODAS – Todas

LIG. SUCESSO – Ligações completadas.

LIG. INCOMPLETA s/ RESPOSTA – Ligações que não foram completadas/repassadas pela operadora para o destino.

LIG. OCUPADA – Ligações que o número de destino está ocupado ou o canal usado.

LIG. INCOMPLETA – Ligações não completadas.

**Origem / Destino**

Filtre pelo número desejado.

**Período Inicial/Final**

Selecione dentro de qual período deseja utilizar os filtros.

**Dias da semana**

Quais dias deseja filtrar (pode ser combinado com o período inicial/final).

**Horário Inicial/Final**

Selecione dentro de quais horários deseja utilizar o filtro.

**Rota de entrada**

Selecione qual rota deseja usar no filtro (caso saiba qual recebeu a ligação)

**Rota de saída**

Selecione qual rota deseja usar no filtro (caso saiba qual efetuou a ligação)

**Ligações Completadas/Abandonadas**

Utilize para filtrar as ligações de acordo com cada FILA, lembrando que não pode ser usada em conjunto com outro filtro ou dar conflito na pesquisa.

**Terminais Offline****Terminal**

Selecione qual terminal deseja verificar se estava offline de acordo com período selecionado a baixo.

**Período Inicial/Final – Horário Inicial/Final**

Filtre para saber quais/qual terminal estava offline no período desejado.

**Dashboard de ligações**

As informações destes menus são idênticas ao menu anterior, alterando apenas que o mostrado no resultado será em gráfico.

## **Rotas**

### **Troncos**

#### **Identificação**

Nome definido para o cadastro do tronco e localização futura

#### **Tecnologia**

Atualmente trabalhamos apenas com a SIP que já vem preenchido.

#### **Host**

IP de comunicação com a TELECOM ou EQUIPAMENTO usado para receber as linhas de atendimento.

#### **Type**

Configura a classe de conexão, as opções são **peer**, **user** e **friend**.

**peer**: Entidade para a qual o Asterisk envia chamadas.

**user**: Entidade que faz chamadas através do Asterisk.

**friend**: Os dois ao mesmo tempo.

#### **Usuário**

Usuario para registrar no tronco/equipamento/telecom utilizado.

#### **Senha**

Senha utilizado para autenticar no tronco/equipamento/telecom utilizado

#### **Dtmfmode**

DTMF é a sigla em inglês de “Dual-Tone Multi-Frequency”, os tons de duas frequências utilizados na discagem dos telefones mais modernos.

#### **Disallow\***

Proíbe um determinado codec.

#### **Qualify**

Este é outro parâmetro usado quando existem dispositivos que se conectam ao servidor Asterisk usando NAT. Em muitos sistemas NAT, se um diálogo não for mantido periodicamente, a conexão é fechada pelo dispositivo que provê o serviço de NAT.

#### **Outbound CallerID**

Definimos o nome que irá aparecer no visor nas chamadas originadas dos ramais.

#### **Registrar Tronco**

Algumas empresas/telecom's necessitam dessa linha para validar o registro.

#### **Codec**

Os codecs de áudio que serão utilizados pelo canal.

#### **Destino Personalizado**

Opção criada para destinar qual canal pode efetuar ligação por um respectivo numero.

Função utilizada apenas em equipamentos Khomp.

#### **Rota de saída**

O plano de discagem define como o Asterisk irá gerenciar as chamadas.

Ele consiste de uma lista de instruções ou passos que o Asterisk deveria seguir. Essas instruções são disparadas a partir dos dígitos recebidos de um canal ou aplicação.

## Rota de entrada



### Identificação\*

Nome da rota utilizada para sua identificação

### Numero de Entrada

Numero da linha usada para receber as chamadas

### Parâmetro do Contexto

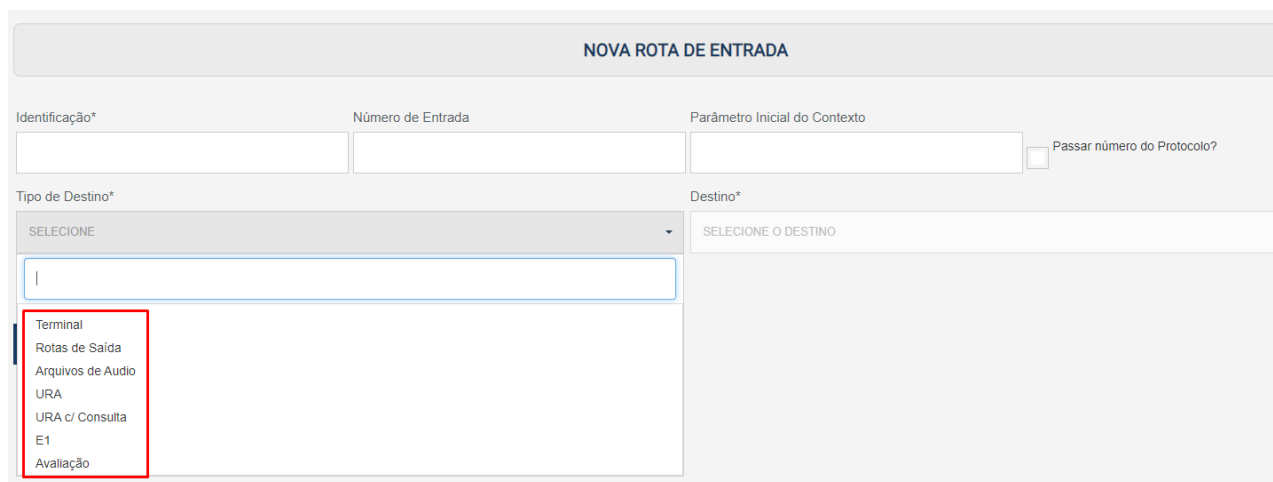
Os contextos estão ligados diretamente aos canais. Quando uma ligação entra no Asterisk por um canal ela é processada dentro do contexto deste canal.

### Passar numero de Protocolo

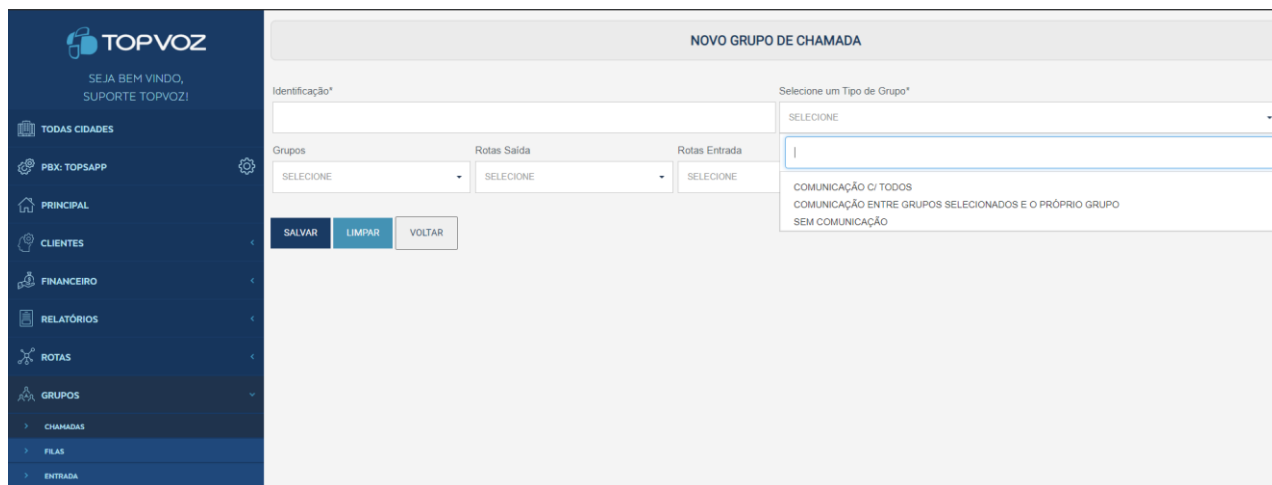
Passa numero de protocolo para os clientes na ligação inicial vindas para o numero configurado neste menu.

### Tipo de Destino

Para onde deve ser encaminhado as ligações, ao ser selecionado um TIPO DE DESTINO o Destino (a direita é liberado de acordo com o selecionado):

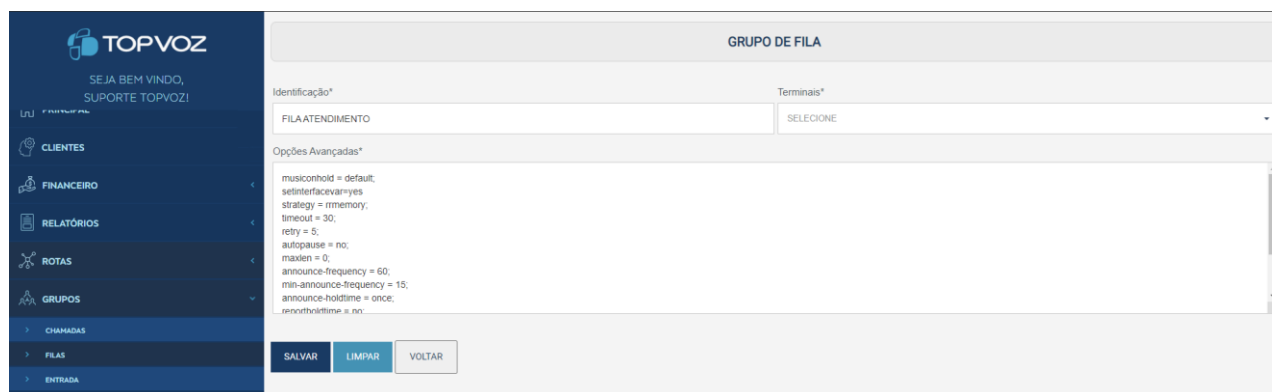


## Grupos Grupo de chamadas



Neste menu podemos definir quais terminais pode ter comunicação com os demais terminais na “rede” SIP, assim como quais terminais podem efetuar ligações usando as linhas definidas no campo ***Rotas de saída***.

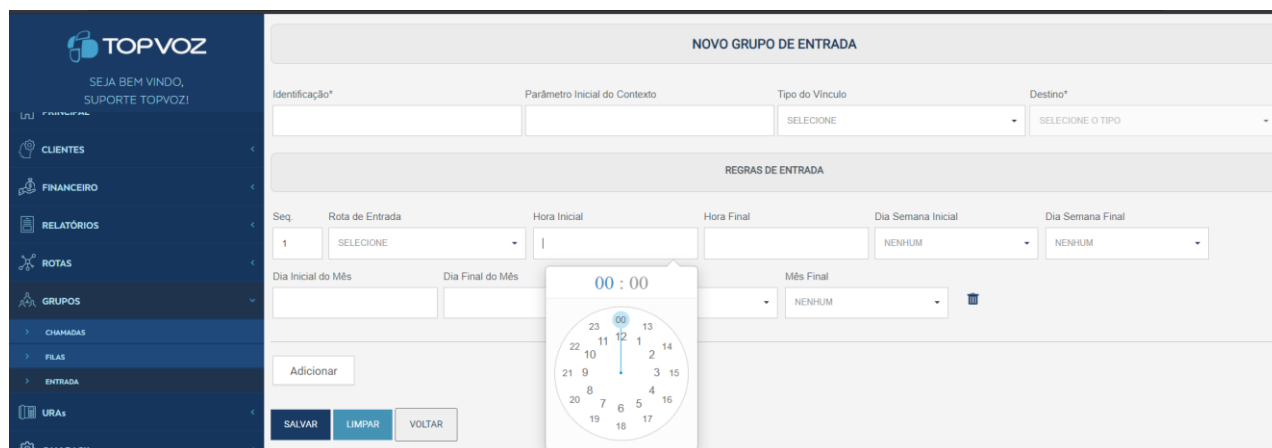
## Filas



Apos a criação dos terminais eles podem ser inseridos aos grupo de fila respectivo, onde no atendimento passado pela URA o cliente seleciona onde/qual fila deseja entrar em contato.

## Entrada

Neste menu, podemos definir os horarios de atendimento de acordo com cada rota de entrada (criada anteriormente)




## URAS

### Ura

Usado para fazer as ramificações no atendimento, direcionamento dos clientes e consultas no B.D dentro do sistema.

### Ura com consulta

Utilizado para fazer a consulta dos clientes direto no B.D, para validar CPF, Abrir Suporte, Enviar Mensagem programadas, SMS com dados de fatura entre outros.



SEJA BEM VINDO,  
SUPPORTE TOPVOZ!

- CLIENTES
- FINANCEIRO
- RELATÓRIOS
- ROTAS
- GRUPOS
- URAs
  - URA
  - URA / CONSULTA
  - MENSAGENS PROGRAMADAS
  - RECADOS
- CALLBACK
- FERRAMENTAS
- CONFIGURAÇÕES
- CHANGELOG

#### URAs

[Nova](#) [Restaurar URA Padrão](#)

Digite aqui para buscar

CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO	PBX VIRTUAL	DATA	HORA			
10	BEM-VINDO-PADRAO	TOPSAPP	27/08/2014	18:25:55			
11	TIPO-ATENDIMENTO-FINANCEIRO	TOPSAPP	01/09/2014	15:05:49			
12	TIPO-DE-ATENDIMENTO	TOPSAPP	02/09/2014	17:35:33			
15	TIPO-ATENDIMENTO-SUPORTE	TOPSAPP	16/12/2014	12:32:02			
16	TIPO-ATENDIMENTO-PLANTAO	TOPSAPP	16/12/2014	18:08:26			
17	TIPO-ATENDIMENTO-PLANTAO-SUPORTE	TOPSAPP	16/12/2014	18:22:58			
18	TIPO-ATENDIMENTO-PLANTAO-FINANCEIRO	TOPSAPP	16/12/2014	18:25:08			
19	BEM-VINDO-PADRAO-PLANTAO	TOPSAPP	16/12/2014	18:29:43			
20	BEM-VINDO-PADRAO-PLANTAO-ENCERRADO	TOPSAPP	17/12/2014	09:03:49			
22	TIPO-ATENDIMENTO-PLANTAO-ENCERRADO-SUPORTE	TOPSAPP	17/12/2014	09:11:17			

Exibindo 1 ao 10 de 13



SEJA BEM VINDO,  
SUPPORTE TOPVOZ!

- TODAS CIDADES
- PBX: TOPSAPP
- PRINCIPAL
- CLIENTES
- FINANCEIRO
- RELATÓRIOS
- ROTAS
- GRUPOS
- URAs
  - URA
  - URA / CONSULTA
  - MENSAGENS PROGRAMADAS
  - RECADOS

#### URAs COM CONSULTA

[Nova](#)

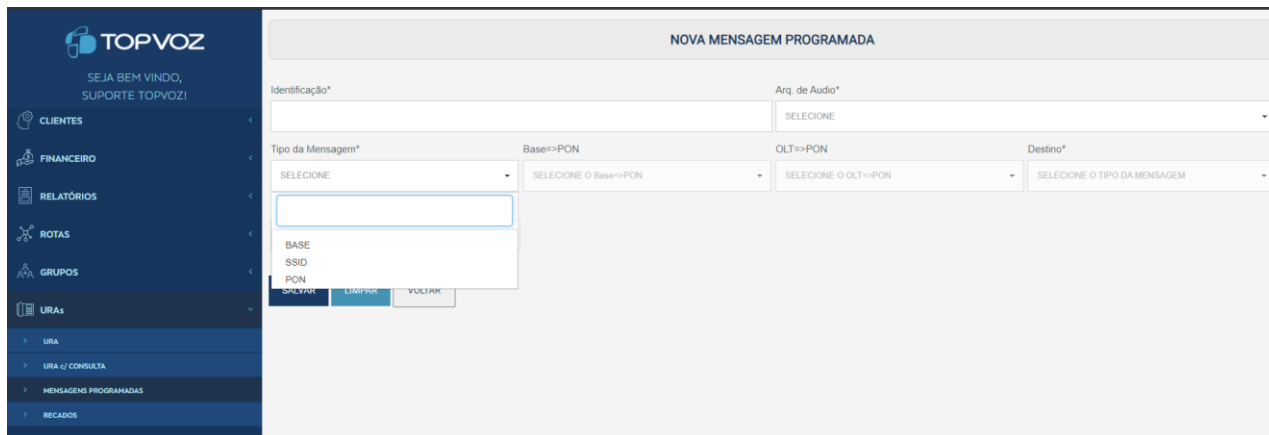
Digite aqui para buscar

CÓDIGO	IDENTIFICAÇÃO	PBX VIRTUAL	DATA	HORA			
1	CNPJ-CPF	TOPSAPP	28/08/2014	17:45:58			
2	OBTER DADOS-DA-FATURA	TOPSAPP	01/09/2014	15:04:05			
3	MENSAGEM-PROGRAMADA	TOPSAPP	02/09/2014	10:05:39			
4	ENVIAR-FATURA-SMS	TOPSAPP	02/09/2014	16:34:43			
5	LIBERACAO-CONFIANCA	TOPSAPP	10/12/2014	11:38:54			
6	ABERTURA-SUPORTE	TOPSAPP	10/12/2014	17:03:07			
7	CNPJ-CPF-PLANTAO	TOPSAPP	16/12/2014	18:10:43			
8	OBTER-FATURA-PLANTAO	TOPSAPP	16/12/2014	18:33:40			
9	ENVIAR-FATURA-SMS-PLANTAO	TOPSAPP	16/12/2014	18:34:30			
10	MENSAGEM-PROGRAMADA-PLANTAO	TOPSAPP	16/12/2014	18:35:37			

Exibindo 1 ao 10 de 14

## Mensagem Programada

A mensagem é repassada apos o sistema reconhecer o cliente pelo CPF ou CELULAR na ligação de entrada.



## Identificação

Usado para sua identificação ao abrir os menus.

## Arquivo de Audio

Audio repassado ao cliente quando for definido a mensagem.

## Tipo de Mensagem

Para qual destino sera enviado a mensagem, Bairro, Base, SsiD ou PON (ao selecionar esta função as demais “a direita” serão disponibilizadas.

## Periodo Inicial/Final

Periodo que sera valido a mensagem e repassado aos clientes o audio definido anteriormente.

## CALLBACK

### Conf.CallBack

O uso do Conf.CallBack é utilizado para o disparo das ligações para clientes e não cliente, Será possível a configuração da Rota para saída da ligação, Entrada da ligação para direcionar o cliente assim que a ligação é atendida,

Tempo Médio da ligação para definição da quantidade de disparo por vez de acordo com o tempo e o campo de "Quantidade por Vez", numero de tentativa para o mesmo numero, Tempo de espera para ser atendido, e o horário que a ligação ocorrera, podendo ser definido os horários para estes disparos.

### Disparar CallBack

Opção de escolha para disparo das ligações para números de ligações recebidas e de ligação efetuadas para disparos, podendo ser configurada as filas para ligações completadas e ligações abandonadas.

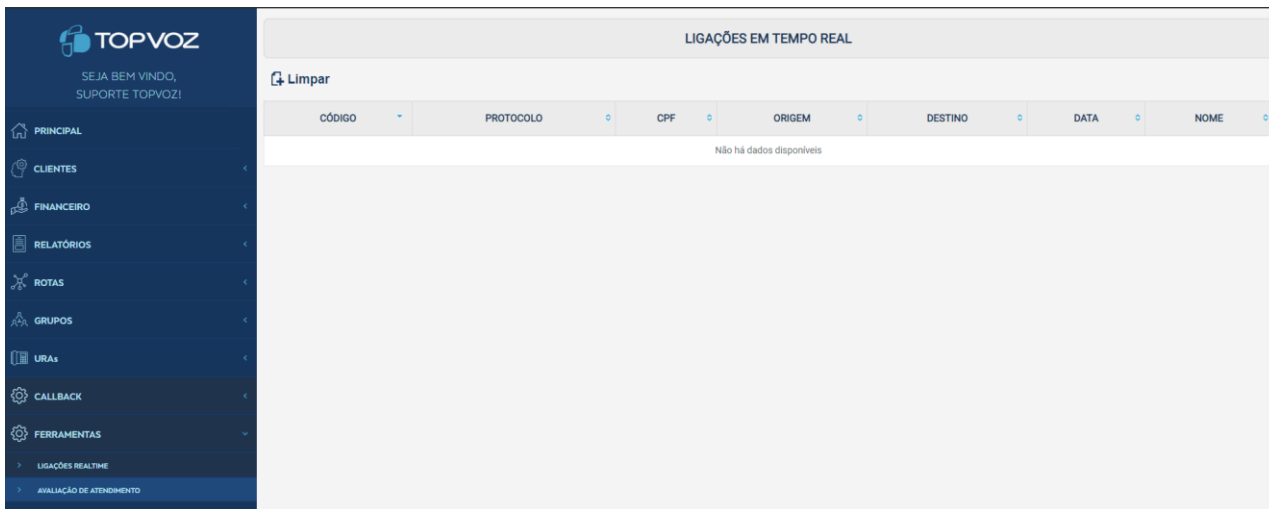
### Campanha CallBack

Campanha para disparo de ligações para clientes na Base de dados TopSapp e para arquivos terceiros, Filtro de Bairros, Bases, Cidades, Seleção de clientes, Grupo de Clientes, Status de Cadastro, Região e Serviços de acesso.

Podendo ser configurada data de inicio para campanha e Frequência de repetição para disparo

## Ferramentas

### Ligações RealTime



CÓDIGO	PROTOCOLO	CPF	ORIGEM	DESTINO	DATA	NOME
Não há dados disponíveis						

#### Código

Gerado para cada ligação iniciada.

#### Protocolo

Gerado para cada ligação iniciada, mesmo que esta não seja repassada aos clientes.

#### CPF

Mostrado caso o cliente repasse a informação na URA de consulta.

#### Origem

Origem da ligação.

#### Destino

Destino da ligação.

#### Data

Data da ligação.

#### Avaliação de Atendimento

Criado/configurado para destinar os clientes a avaliar os atendimentos dos operadores, central ou quais menus desejar TENDO um um audio respectivo a ser repassado ao cliente.

Como mostra o EXEMPLO abaixo:

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

Identificação\*

AVALIACAO-TW-SPEED

Escala Até?\*

5




Arq. de Audio

AVALIACAO-ATENDIMENTO-1-A-5

Arq. de Audio Final

OBRIGADO-PELAS-INFORMACOES

FUNCIONALIDADES DA AVALIAÇÃO

Seq.	Arq. de Audio	Tempo Resposta	Pergunta Final?	
1	COMO-AVALIA-ATENDIMENTO-CENTRAL	5	NÃO	
2	COMO-AVALIA-ATENDIMENTO-OPERADOR	5	NÃO	
3	COMO-AVALIA-TEMPO-ESPERA-CENTRAL-ATENDIMENTO	5	SIM	

Adicionar

SALVAR LIMPAR VOLTAR

## Configurações

### Plugins

Esta funcionalidade (que já vem pré-configurada) tem como funcionalidade tratar/mapear as chamadas entre os ramais ou chamadas externas.

Sendo necessario apenas a configuração do campo “Identificação, e codes” que geralmente é utilizado G711A(Alaw), G711U(Ulaw).

### Arq. de Audio

Destinado ao envio dos audios usados na ura de atendimento, mensagem programadas ou notificações no momento do atendimento da chamada.

## Configurar Encaminhamento de ligação

**TOPVOZ**


SEJA BEM VINDO,  
SUPPORTE TOPVOZI

- FINANCEIRO
- RELATÓRIOS
- ROTAS
- GRUPOS
- URAs
- CALLBACK
- FERRAMENTAS
- CONFIGURAÇÕES
  - MONITORAMENTO
  - PLUGINS
  - ARQUIVOS DE AUDIO
  - CONF. ENCAMINHAMENTO DE LIGAÇÃO
  - EXTENSÕES PERSONALIZADAS

ENCAMINHAMENTO DE LIGAÇÃO

Identificação\*

FUNCIONALIDADES

Seq.	Tipo de Destino	Destino	Digito Repre.	
1	SELECIONE	SELECIONE		

Adicionar

Terminal

Fila

URA

Avaliação de Atendimento

SALVAR



Nesta sessão é possível definir quais dígitos podem ser utilizados para destinar os clientes a: avaliação de atendimento, retornar a URA, ser enviado a uma FILA, selecionando os campos “Tipo de destino e Destino”.

**Extensões personalizadas**

Meio de manipulação na configuração de “exten” do asterisk personalizadas de acordo com cada necessidade(seus parâmetros).