

intelbras

Manual do usuário

Wide Voice



Wide Voice

Parabéns, você acaba de adquirir um produto com a qualidade e segurança Intelbras.

Wide Voice é uma solução para integração de redes de voz e dados. Ideal para qualquer empresa, pois além de apresentar as funções habituais de uma CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica), unifica tecnologias, sejam elas analógicas, digitais, IPs, móveis ou webs.

Índice

1. Wide Voice	5
1.1. Introdução	5
1.2. Segurança	5
1.3. Operações básicas	5
Efetuando chamadas	5
Capturando chamadas	5
Colocar em espera (estacionamento de chamadas)	5
Transferência de chamadas	6
Monitoramento de chamadas: sopro, sem sopro e intercalação	6
Rechamada	6
Outros comandos	6
Tela de login	7
Sistema PABX	8
Criando ramais	9
Inserir ramal	9
Redirecionamento	12
Troncos IP	13
Rotas	15
Nº aplicações	16
Música de espera	17
Setores Criados	18
1.4. Status ramais	18
1.5. Monitoramento	18
Grupos de chamada	19
Atendedor digital de chamadas	21
Text To Speech – TTS	22
ASR – Reconhecimento de voz	22
DAC – Sistema DAC	24
Grupos DAC	24
Tipo de algoritmos para encaminhamento de chamadas DAC	27
Agentes	28
Serviços	33
Estatísticas do sistema	33
Ligações de entrada	33
Ligações de saída	33
Papa-fila Intelbras	34
Status dos agentes	34
PAUSAS	34
PA Web no call center	35
Auto atendimento PA Web	36
PA Web - Classificação de chamadas	37
PA Web – Chat	39

Tags	41
Calendários	41
Relatórios	43
Relatório de senha fraca	50
Discador automático de chamadas	50
Criando campanhas	51
Regras de campanhas	53
Trust	55
Handfacilities	55
Handfacilities - restringindo acesso a relatórios	57
Chefe - Secretaria	58
Pop-up	58
Status dos ramais	58
Vídeo conferência	59
Desvios de chamadas	59
Web chat	60
Cadeado eletrônico	60
Despertador	61
Fax – enviar e receber	61
Caixa postal	61
Agenda	62
Salas de conferência	62
Callback	62
Contatos	63
Gravações compulsórias	63
Trust	64
Torpedo SMS	64
Perfis	65
Integrações CTI	65
Integrações via URA	65
Integração via Socket TCP	65
Interações vetoriais	65
Interações pesquisa de satisfação	66
API Widevoice	66
PUSH para o aplicativo Mobile MobilitiPRO Intelbras	66
Características do PUSH no Grupo de ramais	66

1. Wide Voice

1.1. Introdução

Desenvolvida com o intuito de unificar tecnologias, sejam elas analógicas, digitais, IPs, móveis ou webs, a plataforma Wide Voice® Intelbras atende a todo tipo de necessidade de comunicação empresarial. Com o Wide Voice®, a Intelbras torna possível que o cliente une todas essas tecnologias em um único equipamento, otimizando e agilizando a comunicação da empresa entre os colaboradores e com o mundo.

Com características de uma plataforma robusta, o Wide Voice® suporta o tráfego de chamadas com operadoras, entre sites e usuários remotos.

O sistema Wide Voice® permite o crescimento de seu sistema telefônico de forma totalmente flexível, adicionando facilidades de acordo com as necessidades de cada empresa, preservando sempre seu investimento. Ou seja, possuímos *compatibilidade progressiva*. Tudo isso, com o preço mais competitivo do mercado.

1.2. Segurança

O sistema de segurança do Wide Voice é muito seguro em relação a tentativas de invasão. O Wide Voice tem liberado em seu próprio firewall somente as portas que realmente são utilizadas na sua comunicação. Por exemplo: HTTP, SSH, FTP, etc.

Além disso, a plataforma possui uma aplicação que localiza várias tentativas de login vindas do mesmo IP, bloqueando-o e adicionando regras no firewall caso haja várias tentativas frustradas de login no servidor. Por padrão, podem ocorrer somente três tentativas de acesso de um mesmo IP para que esse mesmo seja bloqueado.

A aplicação é extremamente eficaz na prevenção de ataques de força bruta e de negação de serviço tornando o equipamento totalmente seguro na internet.

1.3. Operações básicas

Efetuando chamadas

Para realizar ligações entre ramais, basta discar o número do ramal e finalizar discando *SUSTENIDO (jogo da velha)*. (Ex.: 1700 + #)

Para realizar ligações para números locais, ou seja, com mesmo DDD, basta discar o número desejado. Para completar mais rápido, disque *SUSTENIDO (jogo da velha)*. Ex.: 36521777 + #

Em ligações que exijam códigos de áreas diferentes (DDD), disque 0 + *OPERADORA* + *DDD* + *NÚMERO DESTINO* + #
Ex.: 0152136521777 + #

Em ligações Internacionais (DDI), disque 00 + *OPERADORA* + *Código do País* + *Código Local (se houver)* + *Telefone* + #
Ex: 00 15 1 100 888 9999

Capturando chamadas

Quando uma chamada é direcionada a um ramal e este está tocando, é possível capturar esta chamada a partir de um outro ramal, utilizando um simples código do teclado. Há dois tipos de códigos diferentes para captura, sendo um para quando o ramal que estiver chamando pertencer ao mesmo grupo de ramais que o seu e outro para quando o ramal que estiver chamando não pertencer ao mesmo grupo. Neste segundo caso, é preciso saber o número do ramal que toca, para que seja capturado diretamente.

- » **Capturar ligação de um grupo de ramais:** *660 + #
- » **Capturar um ramal específico:** *3 + *RAMAL* + #

Colocar em espera (estacionamento de chamadas)

Quando desejar que uma chamada fique em espera, sem que seja derrubada, há a opção de colocá-la no estacionamento de chamadas. A central informará em qual espera você colocou a chamada.

- » Comando #700.
- » Para capturá-la, basta discar 70 + (*número da espera*).

Ex.: você está conversando com uma pessoa e quer que ela espere, basta transferir para 700 (#700).

Com o comando, a central irá informar a posição 701. Para capturar essa chamada, basta discar 701, a partir de qualquer ramal. Vale lembrar que este foi um exemplo e que o número da espera que a central informa (neste caso, 701) varia de acordo com cada ligação.

Obs.: estacionamentos em que a numeração ultrapassem 1000 deve-se utilizar o comando: * + número estacionado.

Transferência de chamadas

Se você está em uma chamada e deseja transferi-la para outro ramal, pressione #. Após a reprodução da mensagem *Transferência*, digite o número do ramal para o qual deseja transferir a ligação, ou até mesmo um número externo.

- » Veja: # + Ramal + # ou # + número externo #
- » Para concluir a transferência, basta desligar o telefone.

Monitoramento de chamadas: sopro, sem sopro e intercalação

Se você desejar ouvir uma chamada em andamento, basta que seu ramal tenha permissão e poderá ouvir ou interagir de 3 formas:

- » **Monitoramento apenas (somente escuta a conversa, sem ser ouvido).**
Digite 1368 + Ramal.
- » **Monitoramento sopro (escuta a conversa e pode conversar com ramal sem que a outra pessoa escute).**
Digite 1369 + Ramal.
- » **Monitoramento intercalado (escuta a conversa e interage com os dois lados da chamada).**
Digite 1367 + Ramal.

Rechamada

Esta programação fará com que uma nova chamada seja automaticamente originada, para um ramal, com o qual tentou-se estabelecer uma chamada, e o destino estava ocupado ou não atendeu.

Ao efetuar uma chamada onde o destino está ocupado, você ouvirá uma mensagem informando que a rechamada está ativa.

Obs.: necessita programação/ativação no ramal de origem da chamada.

Outros comandos

- » **Desviar para caixa postal:** comando *581
- » **Siga-me:** permite que as chamadas recebidas pelo ramal sejam desviadas para serem atendidas por outro ramal, grupo ou para um número externo. Digite *583 e siga as orientações da mensagem
- » **Cadeado:** digite *583 e siga as orientações da mensagem
- » **Sala de conferencia particular:** comando *0
- » **Intercalação:** a intercalação permite que você entre em uma ligação em andamento de outro ramal. Esta facilidade é bastante útil para ramais que precisam se comunicar com urgência, não podendo aguardar que o outro ramal desocupe. Comando 1367 + Ramal
- » **Atendimento compulsório:** o atendimento compulsório serve para quando um ramal recebe um fluxo alto de ligações. Ao digitar o comando *5 o usuário do ramal ficará ouvindo música da central, quando chegar uma ligação a chamada é atendida imediatamente. É necessário programação de fila e atendimento automático na central. Comando *5
Para derrubar a ligação corrente digite: *
- » **Pêndulo:** esta facilidade possibilita trocar a chamada corrente por outra que esteja na fila de atendimento, sejam essas chamadas internas ou externas. Comando *4
- » **Aborta transferência:** comando *1
- » **Transferência sem consulta:** comando *9
- » **Captura grupo de ramais:** comando *660
- » **Gravar saudação caixa postal:** comando *2
- » **Não perturbe:** digite *582 e siga as orientações da mensagem
- » **Siga-me se não atende:** programa a chamada para ser desviada se o ramal não atender após um determinado tempo. Digite *584 e siga as orientações da mensagem
- » **Conferência A 3:** para iniciar uma conferência você deve discar para um novo ramal ou número externo, após o atendimento, digite o comando *3. Comando *3
- » **Ouvir número do ramal:** *570

Tela de login

De posse do seu usuário e senha, preencha os dados na tela de login e selecione o sistema em que fará o login.
São 5 opções de login: sistema, PAWEB, Facilities, telefonista e adm plataformas.



Login/Conta/Ramal

root

Senha

.....

Logar como:

Sistema

Tipo e descrição das licenças

- » **RAMAIS_SIP:** quantidade de ramais SIP, telefones IP ou softphones que poderão ser autenticados e utilizados na central.
- » **DAC:** número de grupos DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) que será possível criar.
- » **DISCADOR:** quantidade de campanhas de discador que será possível criar no Wide Voice.
- » **FACILITIES:** número de contas do HANDFACILITIES que poderão ser mantidas em atividade.
- » **CALENDÁRIOS:** quantidade de calendários (Desvio por horário) que será possível cadastrar no sistema.
- » **TRUST:** número de desvios TRUST (desvios personalizados) que são possíveis cadastrar.
- » **MONITORAMENTO:** quantidade de ramais que podem fazer escuta em tempo real de outros ramais.
- » **TRONCOS SIP:** quantidade de troncos SIP que podem ser criados na plataforma.
- » **FAX_to_MAIL:** licença para envio de fax por e-mail.
- » **TELEFONISTAS:** licença para ativação da tela de telefonista.
- » **Classe5:** licença para ativação de um novo PABX(Multi-Tenant).
- » **CONDOMÍNIO:** licença para registrar mais de um telefone em um único ramal.
- » **WEBRTC:** licença para utilização do ramal comum na WEB(Facilities).
- » **TAG:** licença para utilizar Tags em chamadas, rotas e etc.
- » **MINI_PA:** licença para utilização de PAWEB em grupos com capacidade reduzida(Até 12 agentes).
- » **APIS:** licença para criação de instâncias de API.
- » **PA:** número de agentes de grupo DAC que podem ser criados.
- » **ACESSOS/SUPERVISOR:** quantidade de acessos simultâneos possíveis ao Wide Voice/HANDFACILITIES.

Planos e licenças associadas

- » Standard -> Classe5+Tronco, Licença de ramal + Facilities e URA
- » Pro -> Classe5+Tronco, Licença de ramal + Facilities, URA e gravação de chamadas.
- » Enterprise -> Classe5+Tronco, Licença de mini PA(Web), URA e gravação de chamadas.

Demais licenças são comercializadas a parte.

Obs.: » Contratação mínima de 5 licenças para os planos.

- » Gravação de chamadas por 90 dias.
- » Cliente pode adquirir em um mesmo contrato mais de um plano, exemplo: licenças: 3 Standard e 2 Pro.
- » Valores de Enterprise para até 12 licenças, acima de 12 licenças será considerado CallCenter de maior porte.
- » Exemplo de configuração para Enterprise: 11 PAs+ 1 Supervisor ou 12 PAs.

Sistema PABX

Para acessar as principais configurações do PABX, clique no menu Sistema PABX. As opções listadas a seguir serão listadas:

The screenshot shows the 'Configurações' (Configurations) screen of the Intelbras PABX system. On the left, a sidebar lists various system components like Call Center, Relatórios, and Sistema PABX. The main area displays the following information:

- CHAMADAS ATIVAS:** 0
- 1ª PARTIÇÃO:** Fimerores (640 cores, 15% utilizados)
- 2ª PARTIÇÃO:** App (3240 cores, 241M de memória, 92K de swap, 6% utilizados)
- BASTIDOR LOAD PROCESSORS:** 0.48%, 0.83%, 0.83% (1 MINUTO, 5 MINUTOS, 15 MINUTOS)
- PROCESSOS:** Shows status for several services:
 - Servidor WEB:** PID 31816, Status: Ativo, com opções de Pausar e Reiniciar.
 - XHANO:** PID 1764, Status: Ativo, com opções de Pausar e Reiniciar.
 - Banco de Dados:** PID 2722, Status: Ativo, com opções de Pausar e Reiniciar.
 - Bloqueador de IPs maliciosos:** PID 3002, Status: Ativo, com opções de Pausar e Reiniciar.
 - Serviço Telefônico:** PID 3162, Status: Ativo, com opções de Pausar e Reiniciar.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Configurações' screen of the Intelbras PABX system. It displays the same active calls count (0), system partitions (1ª and 2ª), processor load (0.13%, 0.63%, 0.58%), and process status for services like Servidor WEB, XHANO, Banco de Dados, Bloqueador de IPs maliciosos, and Serviço Telefônico.

Nessa tela é possível executar funções como: Desligar ou Reiniciar as Plataformas. Visualizar processamento do equipamento (LOAD), partições e processos do servidor.

Essa tela está disponível somente para o suporte/administração da intelbras.

Criando ramais

O Wide Voice utiliza ramais conectados via rede IP. O protocolo de comunicação de telefonia IP utilizado pelo Wide Voice é o Protocolo SIP. Para configurar estes ramais, acesse no menu: *Sistema PABX > Ramais*. Conforme a tela abaixo:

Ação	Fone	Ramal	Local	Cel Local	Cel DDD	DDD	DDI	Grupo	Captura	Gerador	Virtual	Bestidor	Empresa	Ações
	-	0000-PJSIP											CPU	
	CA	0001-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0002-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0003-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0004-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0005-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0006-PJSIP	●	●	●	●	●			●			CPU	intelbras
	CA	0007-PJSIP	●	●	●	●	●			●			CPU	intelbras
	CA	0008-PJSIP	●	●	●	●	●			●			CPU	intelbras

Na tabela são listados os ramais, a tecnologia utilizada, suas permissões, os grupos aos quais eles pertencem e a central ao qual eles estão conectados.

Para localizar rapidamente um ramal na lista digite o número dele no campo *Filtrar por nome do ramal* e pressione *Enter*. Dessa forma será listado somente o ramal buscado, facilitando as ações de editar ou, até mesmo, excluir.

Nessa versão também foi adicionada uma nova coluna onde mostra qual empresa o ramal pertence para sistemas configurados como CLASSE5.

Inserir ramal

Para inserir um novo ramal, clique em *Mais opções* e, em seguida, inserir o ramal.

Ação	Fone	Ramal	Local	Cel Local	Cel DDD	DDD	DDI	Grupo	Captura	Gerador	Virtual	Bestidor	Empresa	Ações
	-	0000-PJSIP											CPU	
	CA	0001-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0002-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0003-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0004-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0005-PJSIP	●	●	●	●	●	CA1	CA1	●			CPU	intelbras
	CA	0006-PJSIP	●	●	●	●	●			●			CPU	intelbras
	CA	0007-PJSIP	●	●	●	●	●			●			CPU	intelbras
	CA	0008-PJSIP	●	●	●	●	●			●			CPU	intelbras

Nessa versão a criação de ramais foi simplificada, devendo inserir apenas qual ramal, senha e se terá facilities vinculado. Caso preencha a senha no campo Criar Facilities, automaticamente a conta no facilities será criada, tendo o ramal como login. Após criar o ramal caso alguma deseje fazer alguma configuração específica você poderá fazer nas alterações da configuração.

- » **BASTIDOR:** aqui é onde selecionamos a qual bastidor o ramal vai pertencer.
- » **NAT:** habilita suporte a NAT no ramal.
- » **VINCULAR SETOR:** setor ao qual o ramal pertencerá.
- » **RAMAL:** número do ramal (por padrão, com quatro dígitos).
- » **SENHA:** senha de autenticação do ramal (somente para ramais SIP).
- » **Grupos de Captura:** aqui será inserido o número ou nome do grupo de captura
- » **Grupos que pode capturar :** quais o(s) grupo(s) que o ramal tem permissão para capturar
- » **T.38:** habilita o transporte T.38 para o ramal, a central envia no INVITE da chamada o T.38 (FAX)
- » **Habilita 100Rel:** conhecido como PRACK a central pode ou não responder a essas requisição.
- » **MÚSICA DE ESPERA:** música a ser ouvida quando o ramal estiver em modo ESPERA.
- » **FEIXE DE SAÍDA:** feixe atrelado a rota do ramal.
- » **HABILITA DDR:** atrela o ramal ao DDR
- » **SIP MEDIA ADDRESS:** você pode forçar determinado IP para ser negociado no RTP do seu INVITE.
- » **DIRECIONA SEM DDR:** faz o direcionamento direto para o ramal
- » **FILA DE ESPERA:** o ramal pode ter fila de espera habilitada, e as chamadas irão obedecer a ordem de chegada, sem limite de posições na fila, ou seja, caso o ramal esteja ocupado ou off-line as chamadas irão ser encaminhadas para fila de espera do ramal.
- » **FILA TEMPO DE TRANSBORDO:** caso uma chamada seja direcionada para fila, a central irá aguardar o tempo configurado nesse campo para transbordar chamada para outro local por falta de atendimento.
- » **FILA DIRECIONA TRANSBORDO:** destino que será transbordada a chamada em caso de exceder o tempo de transbordo.
- » **HOST:** apenas esse endereço de IP será permitido o funcionamento desse ramal, nesse caso não é possível colocar a senha no ramal.

- » **SIP NOTIFY VOICEMAIL:** caso esteja habilitado a central irá enviar pacotes NOTIFY para o ramal informando se ele tem ou não um correio de voz. Por padrão vem desabilitado para não gerar tráfego desnecessário na rede e na central
- » **SIP HEADER:** é possível adicionar informações no header do SIP
- » **Chamadas Locais:** permissão para efetuar ligações locais.
- » **Chamadas Celular Local:** permissão para efetuar ligações para celular local.
- » **Chamadas Celular DDD:** permissão para efetuar ligações para celular DDD.
- » **Chamadas DDD:** permissão para efetuar ligações fixo DDD.
- » **Chamadas DDI:** permissão para efetuar ligações internacionais
- » **CODEC GSM:** habilita o codec GSM.
- » **CODEC ILBC:** habilita o codec ILBC.
- » **CODEC G729:** habilita o codec G729.
- » **QTD CHAMADAS SIMULTÂNEAS:** quantidade de chamadas simultâneas do ramal.
- » **SIP QUALIFY:** mostra a latência do ramal.
- » **LIGAÇÃO SOMENTE COM CONTA:** habilita ligações somente com o código de conta.
- » **HABILITA VÍDEO:** permite vídeo chamadas, caso aparelho suporte. Somente H264.
- » **Gravar Ramal-Ramal:** habilita a gravação de chamadas entre ramais, quando este ramal estiver envolvido.
- » **GRAVADOR DE CHAMADAS:** habilita a gravação de chamadas no ramal.
- » **BLOQUEIA TRANSFERÊNCIA:** caso habilitado o ramal não consegue transferir uma chamada de saída, utilizado para que um ramal não origine chamadas e transfira para outro ramal sem categoria para aquele tipo de ligação.
- » **SEND P ASSERTED IDENTITY:** caso utilize um aparelho IP ou softphone que possua esse recurso o callerid (bina) da chamada é sempre atualizado conforme a ligação corrente.
- » **ATENDIMENTO AUTOMÁTICO:** caso essa opção esteja marcado o ramal poderá utilizar o atendimento compulsório, nesse caso ele deverá retirar o telefone do gancho e discar o código da facilidade de *atendimento compulsório*, nesse momento ele poderá ficar ouvindo uma música e caso alguém ligue para o ramal a chamada é atendida automaticamente enviando apenas um beep para o ramal. Após o hangup o ramal retorna para o modo compulsório não tendo a necessidade de colocar no gancho.
- » **TOTAL DE REGISTROS:** é possível ter mais de um dispositivo com o mesmo número de ramal, se o ramal receber uma chamada todos os dispositivos irão tocar. Necessário ter Facilities atrelado ao ramal. Ramais com mais de um registro habilitado não podem ter fila de espera programada. Essa funcionalidade não está disponível para Ramais WEB e nem MobilitiPRO (com push habilitado).
- » **RECEBER 1 CHAMADA / VEZ:** utilizado em aparelhos IP ou softphones que possuem chamada em espera habilitada no próprio dispositivo, nesse caso a central não permite que o usuário receba outra chamada caso ele esteja com o ramal ocupado ou off-line.
- » **Função condomínio:** quando habilitado a função condomínio você poderá registrar até 5 dispositivos utilizando o mesmo número de ramal e utilizando PUSH/MobilitiPRO para todos os ramais.
Para que funcione da maneira correta, são necessários licenças para habilitar essa função e configuração no ramal desejado, além disso, deve-se utilizar usuários de registros diferentes para cada dispositivo que deseja se registrar nesse ramal.

» **Ramal Principal 2000:** irão se autenticar usando 2000

» **Ramais Filhos:**

- » Irão se autenticar usando 2000_2
- » Irão se autenticar usando 2000_3
- » Irão se autenticar usando 2000_4
- » Irão se autenticar usando 2000_5

Vamos dar um exemplo:

» Habilitemos o ramal 2000 para a função condomínio e desejamos ter 5 dispositivos registrados sob o mesmo número. Na configuração do terminal SIP, para cada dispositivo vamos ter um registro “diferente”, sendo que para o primeiro dispositivo configurado vamos ter o usuário de registro 2000, para o segundo usuário vamos ter 2000_2, para o terceiro 2000_3, para o quarto 2000_4 e para o quinto 2000_5.

Quando um usuário ligar para o ramal 2000, todos os dispositivos registrados sob o ramal 2000 irão tocar.

Essa função também está disponível quando o ramal pertence a um grupo de chamadas comum, não esqueça de marcar a flag ramais push no grupo.

Obs.: para mobilitiPRO no sistema IOS é necessário exclusivamente utilizar o PUSH.

» **Limitações Função condomínio:** ramais com função condomínio não podem usar desvios e também não podem ter fila de espera programada e também não podem ser WEBRTC.

INSERIR FAIXA DE RAMAIS

Ramon Inicial	Numero Inicial
Ramon Final	Numero Final
Senha	Senha Ex: 1234)(ramal)
Criar Facilites?	<input type="checkbox"/>
Gropas de Captura	Nome(s) do(s) Grupo(s)
Pode Capturar	Nome(s) do(s) Grupo(s)
Faixa	- - -

Chamadas Locais
<input type="checkbox"/> Chamadas Celular Local
<input type="checkbox"/> Chamadas Celular DDD
<input type="checkbox"/> Chamadas DDD
<input type="checkbox"/> Chamadas CDI
<input type="checkbox"/> WebRTC
<input type="checkbox"/> Codes G729

Gravar Ramal/Ramal

Gravar Externas

CANCELAR CONTINUAR

Redirecionamento

Caso a Central Wide Voice seja utilizada com linhas é possível criar redirecionamentos de DDR para determinados ramais. Por exemplo, se deseja que as ligações que entram pelo tronco chave sejam direcionadas para o ramal da recepcionista, basta criar um *Redirecionamento*.

Acesse o menu *Sistema PABX > Redirecionar* e clique em *Adicionar Direcionamento*.

NOVO DIRECIONAMENTO

Descrição Ex: 30/6 - 60/6 - 1/1	DDR Sequential: 30/6 - 60/6 - 1/1	<input type="checkbox"/> Inserir Faixa	TAG Vincular TAG à Chamada
Ramal/Atendedor -	<input type="checkbox"/> Usar Letras	<input type="checkbox"/> Não pedir código de conta	
<input type="checkbox"/> Executar Atendimento (Answer)	<input type="checkbox"/> Calendários antes de Rotear	<input type="checkbox"/> Destino Atendedor Digital	

CANCELAR SALVAR

Basta inserir o número do DDR de entrada e o ramal de destino. Por exemplo:

Caso deseje que as ligações para o número 2233-1778 sejam direcionadas para o ramal 8889, coloque o número 22331778 no campo DDR e no campo *Ramal*, preencha com 8889. Para finalizar clique em *Gravar*.

- » O campo descritor pode ser preenchido com qualquer caractere, esse campo serve para nomear o roteamento e poder consultar ele por nome futuramente.
- » O campo TAG: serve para fazer uma marcação no roteamento, dando a possibilidade de executar outras ações no curso da ligação dependendo da TAG marcada.
- » Os campos *Não pedir código de conta* servem para que caso um ramal esteja com a função *Chamadas somente com conta* habilitada o ramal poderá discar para esse roteamento sem que a conta seja exigida.
- » Basta inserir o número do DDR de entrada e o ramal de destino. Por exemplo:
 - » O campo *Calendários antes de Rotear*: nessa versão é possível executar regras de calendários antes do roteamento o que não era possível nas versões anteriores.
 - » O campo destino atendedor digital, serve para direcionar a chamada para um atendedor digital previamente criado, basta preencher no campo ramal/atendedor com o nome do atendedor e clicar nessa opção.

NOVO DIRECIONAMENTO

Descrição Ex: 306 - 606 - 1/1	DDR Inicial Sequencial	Inserir Faixa	DDR Final Sequencial
Ramal Inicial	Ramal Final	TAG Vincular TAG à Chamada	
<input type="checkbox"/> Usar Letras	<input type="checkbox"/> Não pedir código de conta	<input type="checkbox"/> Executar Atendimento (Answer)	
<input type="checkbox"/> Calendário antes de Rotear	<input type="checkbox"/> Destino Atendedor Digital		

CANCELAR **SALVAR**

Na configuração de DDR's também é possível adicionar por faixa. Clicando na opção Inserir Faixa serão exibidos 4 novos campos:

- » DDR inicial: neste campo você indicara o número de DDR de menor valor.
- » DDR Final: neste você indicará o número de DDR de maior valor.
- » Ramal Inicial: neste você indicará o número de ramal de menor valor.
- » Ramal Final: neste você indicará o número de ramal de maior valor.

Troncos IP

O Wide Voice possui o recurso de se comunicar com outras centrais através de Troncos IP. Os protocolos suportados são: SIP e IAX caso queira interligar o Wide Voice com sistemas baseados em Asterisk. No menu *Sistema PABX > Troncos IP* para listar os troncos configurados.

Para incluir um Tronco IP clique em *Adicionar Tronco IP* e a janela abaixo irá surgir.

Este recurso está disponível somente para o suporte intelbras, solicite informações através dos nossos canais de atendimento.

ADICIONAR TRONCOS IP

Básicas **Registro** **Detalhes** **Codecs e IPs**

Nome do tronco	
Protocolo	SIP
Sem Registro	<input checked="" type="radio"/> Inativo
Tronco Passivo	Seleçõe
Complemento do Registro	tronco
Registrar com	Host

CANCELAR **SALVAR**

ADICIONAR TRONCOS IP

Básicas **Registro** **Detalhes** **Codecs e IPs**

Login	
Senha	
Fromuser	

CANCELAR **SALVAR**

ADICIONAR TRONCOS IP

X

Básicas	Registro	Detalhes	Codecs e IPs
Chamadas Simultâneas	500		
Callerid			
Port Server	5060		
Port Client	5060		
Transport	UDP		
Líne (Mesmo Provedor)	SIM		
Nat	SIM		

CANCELAR SALVAR

ADICIONAR TRONCOS IP

X

Básicas	Registro	Detalhes	Codecs e IPs
Codec Preferencial	G729		
Codec 2	PCMA		
Codec 3	PCMU		

CANCELAR SALVAR

Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:

- » **Escolha o Bastidor:** CPU ou bastidor que o tronco será configurado.
- » **Nome do tronco:** nome para identificação do tronco.
- » **Protocolo:** protocolo para interligação entre Wide Voices (Wide Voice), SIP.
- » **Sem Registro:** habilita sem registro, nesse caso o tronco não irá enviar registro.
- » **Complemento do Registro:** em uma chamada de entrada você poderá manipular o número chamado.
- » **Register com:** normalmente é colocado o IP para registro, nesse caso especificar a opção *Host ou Fromdomain*.
- » **Endereço do Tronco:** IP ou domínio do tronco IP.
- » **Login:** usuário para registro.
- » **Senha:** senha para registro.
- » **Fromdomain:** IP que irá chegar em um pacote SIP enviado pela *Operadora*.
- » **Host:** endereço de IP para enviar as chamadas.
- » **Chamadas Simultâneas:** quantidade de chamadas simultâneas.
- » **Callerid:** identificador de chamadas.
- » **NAT:** habilita ou desabilita o NAT.
- » **Codec Preferencial:** setar codec preferencial.
- » **Codec 2:** setar codec secundário.
- » **Codec 3:** setar codec terciário.
- » **Port Server:** porta que a central deverá enviar o registro.
- » **Port Cliente:** porta que a central irá responder para esse tronco.
- » **Transport:** tipo de transporte criado na central para esse tronco.

- » **Line:** quando marcado essa opção em uma chamada de entrada caso o PABX possua mais de um tronco ativo com o mesmo IP essa opção fará com que a central vincule o usuário e senha a esse tronco em uma chamada de entrada.

Tronco	Status	Protocolo	IP	Codec	Custos	PABX	Ações
Teste	Sem Registro Habilitado	SIP	9729	Tarifa	CPU		
teste2	Sem Registro Habilitado	SIP	9729	Tarifa	CPU		

Rotas

Para que as ligações sejam direcionadas para seus destinos corretos, é necessário incluir as rotas no Wide Voice. Com esse recurso é possível criar rotas de menor custo e baratear a tarifação das chamadas.

Acesse o menu *Sistema PABX > Rotas PABX* e as rotas configuradas estarão todas listadas.

Adicione as rotas clicando em *Adicionar Rota*. Será aberta uma tela conforme a do exemplo abaixo:

Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:

- » **Nome:** nome da rota.
- » **Ativa:** ativa ou desativa a rota.
- » **Escolha o PABX:** CPU ou bastidor que a rota será inserida.
- » **Entrada/Saída:** Informar se é uma rota de *ENTRADA* ou *SAÍDA*.
- » **Analisa Categoria:** analisa categoria do ramal.
- » **String:** informar *String* da rota.
- » **Habilita Gravação:** habilitar gravação.
- » **Rota Query:** insere *Rota Query*.
- » **Tecnologia:** informar a tecnologia da *Rota*.

- » **Grupo de Linhas:** informar o grupo de linhas.
- » **Ordem de ocupação dos:** por default é setado Crescente Canais.
- » **Tom de Chamando Falso:** habilita tom falso.
- » **Trocar os:** troca os primeiros dígitos pelo prefixo.
- » **Prefixo:** prefixo da operadora.
- » **Sufixo:** sufixo da rota.
- » **Utilizar Contador de Minutos:** utiliza contador de minutos.
- » **Operadora:** seleciona tronco.
- » **Emitir bip ao sair:** habilita bip ao sair por subrota. Ao encerrar o preenchimento clique em Gravar.

Exemplos de rotas:

- » **XXXXXXX :** número de telefone com oito dígitos (ligação local).
- » **0XXXXXXXXXX :** número iniciado com zero e mais doze dígitos (ligação DDD).
- » **[789]XXXXXXX:** número iniciado pelo número 7,8 ou 9 (ligação para celular).
- » **X. :** qualquer número discado.

As Rotas estarão listadas conforme o exemplo abaixo:

Nº aplicações

A plataforma Wide Voice® possui aplicações pré-definidas para:

- » Acesso a central de fax.
- » Acesso a caixa postal.
- » Acessos a salas de conferência.
- » Acesso direto a telefonista.
- » Acesso a sala de conferência método PIN.
- » Para alterar os códigos, basta inserir no campo desejado e clicar em Gravar.

Música de espera

No menu *Sistema PABX > Música de Espera* é possível personalizar o áudio que será reproduzido durante uma chamada em espera.

ADM

Música de Espera	Diretório	Aleatório	Ações
default	default	yes	✖️
tts	tts	yes	✖️
AUDIOSDAC	AUDIOSDAC	yes	✖️
mensagens	mensagens	yes	✖️
URAINTELBRAS	URAINTELBRAS	no	✖️

Clique em *Insere Músicas e Mensagens* para adicionar uma nova música. A tela abaixo será exibida:

NOVA MÚSICA DE ESPERA

Nome da Música de Espera:

Reprodução Aleatória:

CANCELAR **SALVAR**

Nome da música de espera: nome da classe que contém os arquivos de áudio que serão reproduzidos durante a espera.

Reprodução aleatória: determina se os áudios serão reproduzidos em ordem aleatória ou não.

Clique em *Gravar* para criar a música de espera.

Ao criar a música de espera, clique no ícone de *Engrenagem* para abrir a tela abaixo e editar as configurações da classe. As músicas já inclusas estarão listadas e poderão ser excluídas clicando na lixeira da linha correspondente.

EDITAR MÚSICA DE ESPERA

Nome da Música de Espera: Streaming: Reprodução Aleatória:

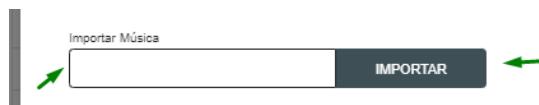
Importar Música **IMPORTAR**

Nome do Arquivo de Áudio	Ações
Bemvindo	✖️
testedeura	✖️

CANCELAR **SALVAR**

Nessa versão é possível você colocar um endereço externo ou interno (streaming) como por exemplo uma rádio WEB para utilizar como música de espera dinâmica.

Para arquivos de músicas convencionais: clique em *Importar Música* para fazer upload de um novo áudio. Será aberta uma Pop-up para selecionar o arquivo desejado em sua máquina.



Selecione o arquivo desejado e clique em Importar para fazer o upload do arquivo. Ao terminar o upload clique em *Importar*. Na tela de músicas clique em alterar para salvar as configurações.

Setores Criados

No menu *Sistema PABX > setores criados* é possível criar diferentes setores para segregação e permissões específicas para cada ramal ou agrupamento de ramais.

Com essa funcionalidade você consegue dividir o pabx em setores e bloquear ligação entre setores, por exemplo.

Essa funcionalidade só funciona em ligação direta para o ramal, caso o número de origem ligue para um grupo, não irá obedecer as restrições impostas.

Nome do Setor	Data Criação	Restrições	Ações
suporte	03/06/2024 13:19:34	×	⊕ ⊖
Financeiro	03/06/2024 13:19:40	×	⊕ ⊖

1.4. Status ramais

No menu *Sistema PABX > Ramais > Status Ramais* é possível saber quais ramais estão autenticados na central Wide Voice. É possível saber também em qual IP da rede o ramal está. Esta opção é útil para usar o IP, para acessar os telefones, configurá-los e também para detectar se estão visíveis na rede.

1	Ramal: 0000 199.4.106.87
2	Ramal: 0001 Offline
3	Ramal: 0002 Offline
4	Ramal: 0003 Offline
5	Ramal: 0004 Offline
6	Ramal: 0005 Offline
7	Ramal: 0006 Offline
8	Ramal: 0007 Offline
9	Ramal: 0008 Offline
10	Ramal: 0009 Offline

1.5. Monitoramento

O monitoramento é útil para que ramais específicos possam monitorar, em tempo real, ligações de outros ramais. Ou seja, habilita alguns ramais privilegiados a fazer escuta de conversas de outros ramais e até interagir com eles.

Para incluir esses ramais, acesse *Sistema PABX > Monitoramento > Monitoramento*. Na sua tela, surgirá uma lista, contando os ramais que têm permissão de monitoramento. Para incluir ramais, clique em *Adicionar Ramal*. Uma pop-up, como a do exemplo abaixo irá surgir:

Ronal	Incluir Monitorados	Ações

Nessa versão você deverá dizer quais são os ramais monitores e quais são os ramais que podem ser monitorados, nesse caso é necessário clicar no sinal de + e preencher com os números dos ramais.

É possível inserir todos os ramais ao mesmo tempo, 1 ramal de cada vez e/ou faixa de ramais.

INCLUIR MONITORADOS

Insira o Ramal

Insira o Ramal

Insira Faixa de Ramais

Insira Ramal Inicial

Insira Ramal Final

Liberados

Ramal

Ações

INserir

Liberar

Cancelar

Salvar

Liberar Todos Ramais

Apagar Todos

Grupos de chamada

O Wide Voice tem o recurso de criar grupos de chamada para ligações entrantes. São três tipos de grupo:

- » **Grupo de toque Sequencial:** neste grupo, quando a ligação entra por um DDR, ela vai tocar primeiramente em um ramal. Caso ela não seja atendida em um determinado tempo, a ligação tocará em outro ramal e assim sucessivamente.
- » **Grupos de toque Simultâneo:** quando a ligação entra por determinado DDR, todos os ramais tocam ao mesmo tempo.
- » **Grupos de toque Rotativo:** quando a ligação entra por determinado DDR, ela é distribuída de forma que as chamadas cada vez toquem em um ramal, por exemplo: Imagine que em determinado grupo exista 3 ramais (1001, 1002, 1003), a primeira chamada que entrar no grupo tocará primeiro no 1001, a próxima chamada que entrar no grupo irá para o 1002 primeiro, e assim sucessivamente, fazendo assim um rodízio de ligações entre os ramais do grupo.
- » **Grupo toque menos recente:** quando a ligação entra por determinado DDR, ela será entregue ao ramal menos recente, ou seja o que está a mais tempo sem receber chamadas.
- » **Grupo toque menos chamadas:** quando a ligação entra por determinado DDR, ela será entregue ao ramal com menor quantidade de chamadas recebidas.

No menu *Sistema PABX > Grupos de Chamada* os grupos criados serão listados.

Para criar um grupo, clique em *Adicionar Grupo*. Você deverá ver janela abaixo:

CRIAR GRUPO

Nome do grupo

10001

Tipo

Sequencial

Música de Espera

Default

Tempo

-

CANCELAR

SALVAR

- » **Número do Grupo:** preencha com o número do DDR do grupo para ligações de entrada. (4 dígitos).
- » **Tipo:** selecione qual será o tipo do grupo a ser criado.
- » **Música de Espera:** selecione qual será a música de espera do ramal.

Após criado o grupo, é necessário editá-lo para inclusão de ramais, seleção de música e etc.

The screenshot shows the configuration interface for a group named '10000'. The 'Tempo entre ramais' (Time between trunks) is set to 0. The 'Música de Espera' (Waiting Music) is set to 'Música' (Music). The 'Tipo' (Type) is set to 'Seqüencial' (Sequential). The 'Avisa Posição Fila' (Announce Queue Position) and 'Ramais com Push' (Push trunks) options are unchecked. The 'Tamanho da Fila' (Queue size) is set to 0. The 'Query antes do Dial' (Query before dial) is set to 'Código Roteamento Externo' (External Routing Code). The 'Tempo de Transbordo' (Transfer time) is set to 0. The 'Incluir Número Externo no Grupo' (Include External Number in Group) option is checked. A modal window titled 'Adicionar Ramais' (Add Trunks) is open, showing a list of trunks from 0000 to 0009. The 'Cancelar' (Cancel) and 'SALVAR' (Save) buttons are visible at the bottom of the modal.

» **Tempo:** informe o tempo de toque do ramal em segundos ex.: 10s = dois toques. Salve as configurações clicando em *Gravar*.

Para incluir os ramais pertencentes ao grupo, clique na *Engrenagem* para editar as configurações do grupo de chamada. Irá surgir um pop-up semelhante à do exemplo abaixo:

Para inserir ramais de forma individual, clique sobre o sinal de "+" na tabela da lateral direita.

Para remover os ramais de forma individual, clique sobre o sinal de "-" na tabela da lateral esquerda.

Também é possível adicionar ou excluir todos os ramais, basta clicar em *Adicionar todos* ou *Remover todos*. Para finalizar as alterações, clique em *Atualizar Ramais*.

The screenshot shows the configuration interface for a group named '10000'. The 'Tempo entre ramais' (Time between trunks) is set to 0. The 'Música de Espera' (Waiting Music) is set to 'Música' (Music). The 'Tipo' (Type) is set to 'Seqüencial' (Sequential), which is highlighted in blue. The 'Avisa Posição Fila' (Announce Queue Position) and 'Ramais com Push' (Push trunks) options are unchecked. The 'Tamanho da Fila' (Queue size) is set to 0. The 'Query antes do Dial' (Query before dial) is set to 'Código Roteamento Externo' (External Routing Code). The 'Tempo de Transbordo' (Transfer time) is set to 0. The 'Incluir Número Externo no Grupo' (Include External Number in Group) option is checked. A modal window titled 'Adicionar Ramais' (Add Trunks) is open, showing a list of trunks from 0000 to 0009. The 'Cancelar' (Cancel) and 'SALVAR' (Save) buttons are visible at the bottom of the modal.

Nesse momento ela irá abrir 5 tipos de grupos diferentes, sendo que para *Todos* esses tipos a central antes de encaminhar a chamada para o ramal irá verificar se o ramal está disponível para receber, diferente do modelo tradicional que a central encaminha a chamada para o ramal e caso receba ocupado ou indisponível ela transborda para o próximo. Nesse caso mesmo os grupos sequenciais simultâneos e rotativos tem tratamento diferenciado.

Também é possível avisar a posição na *Fila* de chamadas com esses tipos de grupos.

A partir da versão 7-5.0.3.4 está disponível inserir números externos dentro do grupo. Eles irão *funcionar* como se fossem mais um membro do grupo.

Obs.: » A identificação de chamadas será sempre a do tronco da central que irá realizar a ligação.

» Necessário tronco/canais disponíveis com a PSTN.

Atendedor digital de chamadas

Com Wide Voice® é possível criar infinitos atendedores digitais de chamadas, com menus e submenus a plataforma possui canais ilimitados, ou seja, a quantidade de linhas de telefonia ligadas à central, será a quantidade de canais simultâneos que ela irá processar em seu atendedor digital.

EDITAR ATENDEDOR DIGITAL X

Nome do Atendedor	ATT_INTELBRAS	Mensagem de Reprodução	URAINTELBRAS
Opção Inválida		Opção Time Out	
Especificar Arquivo para Reproduzir	Bemvindo.sln	Em caso de Hangup	Ura Script
Opção 1	Vincular TAG	Opção 2	Vincular TAG
Opção 3	Vincular TAG	Opção 4	Vincular TAG
Opção 5	Vincular TAG	Opção 6	Vincular TAG à
Opção 7	Vincular TAG	Opção 8	Vincular TAG
Opção 9	Vincular TAG	Opção 0	Vincular TAG
Opção Personalizada 1	Ura Script	Opção Personalizada 2	Ura Script
Opção Personalizada 3	Ura Script	Opção Personalizada 4	Ura Script
Opção Personalizada 5	Ura Script	Derrubar Chamada após	0

CANCELAR SALVAR

Basta criar o atendedor, escolher o arquivo de áudio a ser reproduzido, digitar com o número do ramal ou grupo para que a seja configurada as opções, de forma muito simples você pode configurar para que determinada opção encaminhe a chamada para outro atendedor digital criando assim submenus de forma infinita.

Com o atendedor é possível criar URAs complexas integrando ao TTS (text to Speech) da própria central.

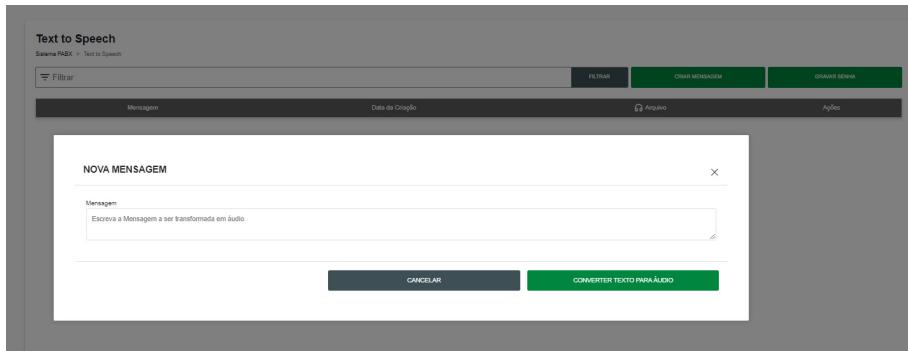
No item *Ura Script* é possível fazer a interação com quaisquer base de dados externa ou sistemas de terceiros.

Exemplo: MS SQL, MYSQL, Oracle, MariaDB, Postgree, DB2, Informix, Sistemas via XML, Socket, HTTP, etc.

Nessa versão também foi criada o sistema de TAGs onde cada opção da ura pode receber uma marcação e com essa marcação a chamada pode ter tratamentos diferenciados em grupos DAC, e outros roteamos.

Text To Speech – TTS

A plataforma Wide Voice possui Text-to-Speech, que pode ser habilitado a qualquer tempo.



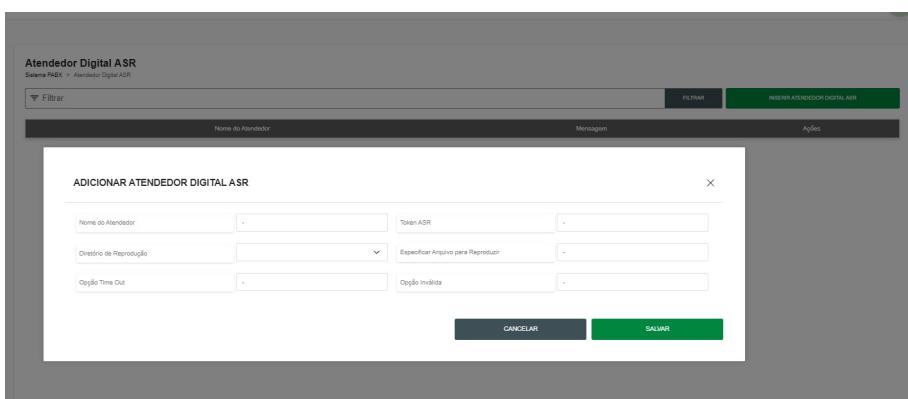
Basta digitar a frase e ela irá converter em áudio, gerando um arquivo MP3, o sistema funciona de forma automática e depende de comunicação com a internet uma vez que ele consulta os servidores da Intelbras para fazer a geração do arquivo.

Esse sistema é licenciado por caractere enviado e convertido. Ela possui inteligência para analisar se determinada frase ou texto já existe em sua base local economizando transações.

Não é possível utilizar o áudio sem ter que baixá-lo. Então, para utilizar o áudio você deve fazer o download do arquivo clicando nos 3 pontos ao lado do áudio onde será possível fazer o download. Após o download, vá até a opção de música de espera e faça o upload do arquivo no diretório que deseja.

ASR – Reconhecimento de voz

A plataforma Wide Voice possui sistema de reconhecimento de Voz que pode ser habilitado a qualquer tempo, é um sistema licenciado por quantidade de palavras convertidas. É possível criar sistemas interativos de reconhecimento de voz dentro de uras, filas de call center etc.



- » **Nome do atendedor:** nome para identificação deste atendedor ASR.
- » **Token ASR:** informe aqui o seu token da API google.
- » **Tempo de silencio para analise ASR:** tempo em que será analisada a palavra dita.
- » **Mensagem de reprodução:** selecione a mensagem a ser reproduzida.
- » **Especificar Arquivo para reproduzir:** escreve qual arquivo de áudio será reproduzido.
- » **Derrubar Chamada após:** quantidade de vezes que a mensagem será reproduzida antes da chamada ser derrubada.
- » **Opção Time Out:** preencha o destino caso não seja falado nenhuma opção.

» **Opção invalida:** preencha o destino caso seja dito/falado uma opção invalida.

Preencha o menus com a frase e destino para cada opção que será falada, em seguida clique em *Alterar Atendedor Digital* para salvar as configurações.

O Token ASR é fornecido através da sua conta do Google GCP. Abaixo segue imagens de como criar um token para utilização junto ao WideVoice.

The screenshots illustrate the process of creating an API key in the Google Cloud Platform (GCP) under the "APIs & serviços" section.

Screenshot 1: APIs & serviços

The "Credenciais" tab is selected. A red arrow points to the "Chaves de API" section, which lists three entries: "MATERNAL", "RCOM", and "Chave de API 1".

Screenshot 2: Credenciais

The "Chaves de API" section is expanded. A red arrow points to the "Chave de API 1" entry, which was created on "30 de mar. de 2023".

Screenshot 3: Chave de API criada

A modal window titled "Chave de API criada" displays the generated API key: "AIzaSyCz_1f6FuS1mzCud8P7r139-----8dfkY". A red arrow points to this key. Below it, a note states: "Esta chave não tem restrições. Para evitar o uso não autorizado, recomendamos restringir onde e para quais APIs ela pode ser usada. [Edite a chave de API](#) para adicionar restrições." A link "Saiba mais" is also present.

DAC – Sistema DAC

A sigla DAC significa *Distribuidor Automático de Chamadas*. Esta função consiste em um método de distribuição de ligações telefônicas às Posições de Atendimento (PAs), muito utilizadas em soluções de call centers.

No Wide Voice é possível ter vários grupos de DAC e um controle muito amplo de cada chamada.

Grupos DAC

Primeiramente, é necessário criar um grupo DAC. Vá no menu *Call-Center > Grupos DAC*. Você terá acesso, então, à lista de grupos ativos.

Para utilização do Grupo DAC é necessário licença de grupo DAC adquirida separadamente.

Você poderá adicionar Mini Grupo DAC gratuitamente porém com um limite de até 12 agentes por grupo.

Todos os agentes são licenciados separadamente (PA's).

Para criar um grupo, clique em *Adicionar Grupo*. A janela abaixo será aberta para configurar o grupo.

ALTERAR GRUPO DAC

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
Nome NovoGrupo_0136	DDR 6136						
Habilitar Atendimento com Vídeo: <input checked="" type="radio"/> Inativo							
<button>CANCELAR</button> <button>SALVAR</button>							

ALTERAR GRUPO DAC

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
Tamanho da FILA 254	<input checked="" type="radio"/> Inativo <input type="radio"/> Inativo	----Avisos----					
Aviso Tempo Máximo da Fila							
Posição da FILA							
Tempo Médio Fila for maior que	Seg	Selecionar o Atendedor Digital					
Se Fila for maior que	X	Selecionar o Atendedor Digital					
Música de Espera	default						
Prioridade do Grupo	A						
Se Fila for maior que							
Retira de Pausa Login após	Segundos						
<button>CANCELAR</button> <button>SALVAR</button>							

ALTERAR GRUPO DAC

X

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
Nível Serviço Verde Maior que							%
Nível de Serviço Vermelho Menor que							%
Time Service		80					%
TME (Tempo Máximo Espera)		20					Segundos

CANCELAR SALVAR

ALTERAR GRUPO DAC

X

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
TAW (Time After Work)			20				Segundos
TAW (Auto Atendimento)			20				Segundos
TAW (PA WEB)			20				Segundos
Aguardar Tabulação (TAW)			<input checked="" type="radio"/> Inativo				

CANCELAR SALVAR

ALTERAR GRUPO DAC

X

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
Tempo de Transbordo Agentes			25				Segundos
Tempo Médio Ocupação - Meta			120				Segundos
Tempo Médio Ocupação - Alarme			240				Segundos
Tempo Médio Ocupação - Crítico			360				Segundos
Retirar Pausa Sem Atendimento em			20				Segundos
Transborda Chamada para Outro Grupo			0	<input type="button" value="---Selecione um Grupo---"/>			

CANCELAR SALVAR

ALTERAR GRUPO DAC

X

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
Protocolo de Atendimento		<input checked="" type="radio"/> Inativo		0			
Papa Fila		<input checked="" type="radio"/> Inativo			Imediatamente		
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir Transferência Fora Grupo		<input type="checkbox"/> Auto Atendimento		<input type="checkbox"/> Tabulação Obrigatória		<input type="checkbox"/> Bloquear Pop-up	
Script do Atendente							<input type="checkbox"/> Discador Automático
Escreva a mensagem							

CANCELAR SALVAR

ALTERAR GRUPO DAC

X

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
Mensagem Inicial Cliente							
Mensagem P/ Operador							
Pesquisa Satisfação MSG Inicial							
Pesquisa Satisfação	<input type="radio"/> Inativo	Audio Customizado					audio default
Pesquisa Satisfação Customizada	<input type="radio"/> Inativo	Selecione o Atendedor Digital					
CANCELAR SALVAR							

ALTERAR GRUPO DAC

X

Detalhes	Fila	Nível de Serviço	Time After Work	Tempos	Diversas	Pesquisa Satisfação	Encaminhamento
<input type="radio"/> Qtd Recebidas	<input type="radio"/> Qtd Efetuadas	<input type="radio"/> Tempo Geral	<input type="radio"/> Tempo Recebidas	<input type="radio"/> Tempo Efetuadas	<input type="radio"/> Randomico	<input type="radio"/> Maior Tempo Livre	
CANCELAR SALVAR							

- » **Nome do grupo DAC:** aqui você escolhe qual será o nome do grupo, por exemplo: Vendas, SAC ou Cobrança.
- » **DDR:** é o número do DDR, de quatro dígitos, direto para o grupo DAC.
- » **Tamanho da fila:** é o número de ligações que podem ficar aguardando enquanto espera para serem atendidas.
- » **Aviso tempo máximo da fila:** Ativa/Desativa o aviso de tempo médio máximo de espera durante a música de espera. O grupo DAC possui um controle sobre todos os operadores e consegue efetuar cálculos para que informe o tempo máximo que uma pessoa na fila irá aguardar para ser atendido. Também é possível selecionar a quantidade de repetições que a mensagem de tempo máximo na fila será informada a pessoa que está na fila.
- » **Tempo Médio fila for maior que:** Ativa/Desativa a opção de encaminhar uma chamada para um outro atendedor digital. Baseado no tempo médio configurado, a central irá encaminhar as chamadas caso o tempo médio da fila for maior que o tempo configurado.
- » **Se fila for maior que:** Ativa/Desativa a opção de encaminhar uma chamada para um outro atendedor digital. Baseado no tamanho da fila configurado, a central irá encaminhar as chamadas caso a fila for maior que o número configurado.
- » **Posição na fila:** avisa qual posição da fila o cliente está, exemplo *Você é o primeiro da fila*.
- » **Música de espera:** música de espera da fila de atendimento.
- » **Se fila for maior que (retira PA de Pausa automaticamente):** Ativa/Desativa a possibilidade de retirar operadores deste grupo da Pausa em caso de que a fila for maior que o número configurado. Muito utilizado quando temos pessoas que fazem outros papéis administrativos mas também podem ajudar no atendimento do call-center caso a fila esteja muito grande.
- » **Retira de Pausa Login após:** possibilita a configuração de retirada automática de pausa após o agente efetuar login. Quando o agente faz login é necessário que ele retire da pausa login para começar a receber chamadas, com essa configuração podemos retirar essa pausa inicial automaticamente.
- » **Nível de Serviço Verde Maior que:** colore o grupo DAC em verde em caso do cálculo de TimeService X TME for maior que a porcentagem programada neste campo.
- » **Nível de Serviço Vermelho Menor que:** colore o grupo DAC em vermelho em caso do cálculo de TimeService X TME for menor que a porcentagem programada neste campo.
- » **Prioridade de grupo:** define a prioridade desse grupo em relação aos outros, nas chamadas de entrada. O grupo com maior prioridade(A), terá prioridade sobre outros, ou seja, a sua fila será zerada antes das demais.
- » **Time service:** este campo define a porcentagem de ligações que devem ser atendidas dentro do *Tempo máximo de espera* (nível de serviço).
- » **TME (Tempo Máximo de Espera):** tempo máximo que os agentes do grupo devem levar para atender o cliente conforme nível de serviço.
- » **TAW (Time After Work):** é o tempo de intervalo que o agente tem após cada ligação atendida. Geralmente, é o tempo usado pelo agente para cadastrar os dados da ligação no sistema. Só está disponível para o DAC/AGENT3, somente agentes com tabulação.

- » **Tempo de transbordo agentes:** é o tempo máximo que uma ligação ficará tocando no ramal do operador, caso ele não atenda a chamada será direcionada para outro operador do grupo e esse que deixou de atender ficará em: *Pausa sem atendimento*, para que futuras chamadas não toquem mais para ele.
 - » **Tempo médio ocupação - meta:** meta para tempo médio de ocupação dos agentes.
 - » **Tempo médio ocupação - crítico:** quantidade de tempo, em segundos, para que o Tempo médio de ocupação seja considerado em nível alarmante.
 - » **Tempo médio ocupação - alarme:** quantidade de tempo, em segundos, para que o Tempo médio de ocupação seja considerado em estado crítico.
 - » **Tempo de transbordo grupos:** tempo, em segundos, para o caso de nenhum dos agentes do grupo atender a chamada, ela seja transferida para outro grupo.
- Obs.:** selecione o grupo ao lado do campo do tempo.
- » **Mensagem Inicial:** arquivo de áudio que será reproduzido ao ligar no DDR do Grupo DAC. Por exemplo: *Esta ligação poderá ser gravada.*
 - » **Música de espera:** música de espera que será ouvida enquanto a ligação não é atendida. Discador Automático: Ativa ou Desativa o Discador Automático para o grupo.
 - » **Papa fila:** ativa ou desativa o papa fila para o Grupo DAC.
 - » **Calendários:** exibe os calendários ativos para o Grupo DAC.
 - » **Nota atendimento:** Habilita/Desabilita o recurso que permite que a pessoa que ligou avalie o atendimento recebido atribuindo uma nota de 0 a 9 para o atendente, ao final da ligação.
 - » **Permite transferência fora do grupo:** habilita ou desabilita a permissão para transferir ligações de um grupo para outro, que não esteja logado no mesmo. Por exemplo: transferir do grupo de Vendas para o grupo de SAC.
 - » **Auto atendimento:** todas as chamadas entrantes na PA são atendidas automaticamente, desde que o operador esteja usando Softphone da Intelbras.
 - » **Tabulação obrigatória:** integração com o Softhand ou sistemas de terceiros, que obriga o usuário a preencher o campo de tabulação.

Tipo de algoritmos para encaminhamento de chamadas DAC

- » **Qty. recebidas:** as chamadas serão direcionadas primeiramente para o operador que possuir o menor número de ligações recebidas.
- » **Qty. efetuadas:** as chamadas irão primeiramente para o operador que tiverem efetuado menos ligações.
- » **Tempo geral:** as chamadas serão encaminhadas com prioridade para o operador tiver o menor tempo falado na soma de ligações efetuadas e recebidas.
- » **Tempo recebidas:** as chamadas serão direcionadas com prioridade para o operador que tiver o menor tempo em ligações recebidas.
- » **Tempo efetuadas:** as chamadas serão direcionadas com prioridade para o operador que tiver o maior número de chamadas efetuadas.
- » **Randômico:** as chamadas serão distribuídas aleatoriamente entre os agentes.
- » **Maior tempo livre:** as chamadas serão direcionadas primeiramente para os agentes que duas linhas: nesse algoritmo, enquanto o agente estiver em uma ligação de saída pode acontecer de receber uma ligação de entrada na segunda linha do ramal

Os grupos poderão ser visualizados na tela principal de *Grupos Criados*. Na tela, você terá acesso à lista de todos os grupos já criados e poderá editá-los ou excluí-los clicando, respectivamente, nos ícones da *engrenagem* e na *lixeira*. É possível, também, visualizar os agentes que estão associados a cada um dos grupos, basta clicar na *lupa* na linha do grupo desejado.

Nessa versão novas funcionalidades foram incorporadas no GRUPO DAC, a central poderá direcionar as chamadas para um atendedor digital caso a fila tenha um número X de pessoas.

Poderá direcionar chamadas para um atendedor caso o tempo médio da fila seja maior que X segundos.

Poderá retirar operadores de Pausa de forma automática caso a fila seja maior que X pessoas.

Poderá retirar operadores de Pausa de forma automática que fizeram login no grupo DAC porem ainda não estão disponíveis (status livre) após X segundos.

A central poderá retirar os operadores de Pausa sem Atendimento de forma automática após X segundos.

Nessa versão também poderá ser configurado TAW diferenciados para Operadores WEB, Operadores em Autoatendimento.

É possível criar pesquisas de satisfação de forma totalmente personalizadas, com mais de uma perguntas.

Ao final da chamada quando o operador colocar o telefone no gancho a chamada será transferida para o atendedor digital programado no campo *Nota Atendimento*.

Nesse caso a chamada seguirá as regras do atendedor onde cada opção do atendedor será uma nota de atendimento, ou ainda a opção poderá ser encaminhada para outro atendedor com novas perguntas para o cliente.

Para gravar a nota de atendimento é necessário configurar no script da opção do atendedor a seguinte SINTAX:

```
exec_command("SET VARIABLE NOTA","$EXTEN");
```

ou

```
exec_command("SET VARIABLE NOTA2","$EXTEN");
```

Obs.: todos os comandos acima possuem aspas duplas , confirmar se estão corretas na sua programação, pois muitas vezes o control + c do windows troca as aspas duplas por outros caracteres. Recomendável que seja escrito o comando ao invés de copias.

Script do atendente: tudo que for escrito nesse campo irá aparecer em forma de popup para o operador do call center que utilizar PA Web.

Comandos para login manual no DAC:

- » Login 1780 + GRUPO
- » Pausa 1782
- » Retirar Pausa 1783
- » Logout DAC 1781
- » A senha precisa ter 6 dígitos

Agentes

Depois de configurar o Grupo DAC já será possível configurar os agentes que poderão se logar nesse grupo e realizar os atendimentos. Acesse o menu *Call-Center > Agentes*.

Todos os agentes serão listados, sendo possível tomar as seguintes atitudes com cada um deles *Excluir* (lixeira).

Editar (engrenagem).

Visualizar detalhes sobre o agente (lupa).

The screenshot shows the 'Agentes' (Agents) page in the Call-Center module. At the top, there are five filter buttons: 'Chamadas Locais' (Local Calls), 'Chamadas Celular Local' (Local Cellular Calls), 'Chamadas Celular DDD' (DDD Cellular Calls), 'Chamadas DDD' (DDD Calls), and 'Chamadas DDI' (DDI Calls). Below the filters is a search bar labeled 'Filtrar por nome do agente' (Filter by agent name). The main area displays a table of agents with the following data:

Ações	Senha Agente	Nome Agente	Status da Conta	Conta
	xxxxxx	Papa-Fita	ATIVO	0000
	6c3jmwzG	Operador 0005	ATIVO	0006
	6c3jmwzG	Operador 0007	ATIVO	0007
	6c3jmwzG	Operador 0008	ATIVO	0008

Para adicionar um novo agente, clique em *Adicionar Agente* e um Pop-up irá surgir.

ADICIONAR AGENTE

Básicas	Avançadas	Trabalho	Dados Pessoais	Popup	Pausas	Grupos	TAGS	WhatsApp	
Dados de Acesso									
Conta	Senha	Time							
Conta	Senha	Selecionar um Time							
Name	Status <input checked="" type="checkbox"/> Ativo								
Name									
Permissões do Agente									
<input checked="" type="checkbox"/> Ligações Locais		<input checked="" type="checkbox"/> Ligações DDD		<input checked="" type="checkbox"/> Ligações Celular Locais		<input checked="" type="checkbox"/> Ligações Celular DDD		<input type="checkbox"/> Ligações DDI	
Quantidade de Logins por Dia			Chat						
Total de Logins			SEM CHAT						
<div style="text-align: right;">CANCELAR SALVAR</div>									

ADICIONAR AGENTE

Básicas	Avançadas	Trabalho	Dados Pessoais	Popup	Pausas	Grupos	TAGS	WhatsApp
<input type="checkbox"/> Habilite PA WEB	CPU							
Habilite Discador	<input type="radio"/> Inativo							
Auto Atendimento	<input type="radio"/> Inativo							
PA WEB IP Interno	100.100.100.100							
PA WEB IP Externo	100.100.100.100							
Apenas Discador (sem popup)	<input type="radio"/> Inativo							
Permitir que Operador Escolha os Grupos	<input type="radio"/> Inativo							
Bloquear Acesso ao CALLERID	<input type="radio"/> Inativo							
Bloquear Acesso Histórico Chamadas	<input type="radio"/> Inativo							
Vincular Chamadas de Saída	Todos							
Permanente Logado em:								
<div style="text-align: right;">CANCELAR SALVAR</div>								

ADICIONAR AGENTE

Básicas	Avançadas	Trabalho	Dados Pessoais	Popup	Pausas	Grupos	TAGS	WhatsApp
Permitir Login Apenas nos Horários Selecionados								
Segunda-Feira	Login:	08:00-18:00	Logout:	18:00-08:00				
Terça-Feira		08:00-18:00		18:00-08:00				
Quarta-Feira		08:00-18:00		18:00-08:00				
Quinta-Feira		08:00-18:00		18:00-08:00				
Sexta-Feira		08:00-18:00		18:00-08:00				
Sábado		08:00-18:00		18:00-08:00				
Domingo		08:00-18:00		18:00-08:00				
<div style="text-align: right;">CANCELAR SALVAR</div>								

ADICIONAR AGENTE

Básicas Avançadas Trabalho **Dados Pessoais** Popup Pausas Grupos TAGS WhatsApp

CEP
00000-000

vide@intelbrasvoice.com.br Número

Bairro Bairro Cidade UF

E-mail E-mail

Telefone XX XXXX-XXXX Celular XX XXXXX-XXXX

Foto

ADICIONAR AGENTE

Básicas Avançadas Trabalho Dados Pessoais **Popup** Pausas Grupos TAGS WhatsApp

Popup - Ramal WEB Inativo

Medidas da Popup Largura em px Altura em px

Url Popup https:// Inativo

ADICIONAR AGENTE

Básicas Avançadas Trabalho Dados Pessoais Popup **Pausas** Grupos TAGS WhatsApp

banheiro	Quantidade de pausas diárias	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="x"/>
almoço	Quantidade de pausas diárias	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="x"/>
ginástica	Quantidade de pausas diárias	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="x"/>
cigarro	Quantidade de pausas diárias	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="x"/>
descanso	Quantidade de pausas diárias	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="x"/>
reunião	Quantidade de pausas diárias	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="x"/>
jantar	Quantidade de pausas diárias	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="x"/>

ADICIONAR AGENTE

Básicas Avançadas Trabalho Dados Pessoais Popup Pausas **Grupos** TAGS WhatsApp

NovoGrupo_6136-6136 Skill

ADICIONAR AGENTE

Básicas	Avançadas	Trabalho	Dados Pessoais	Popup	Pausas	Grupos	TAGS	WhatsApp
TAG1 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			TAG2 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			
TAG3 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			TAG4 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			
TAG5 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			TAG6 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			
TAG7 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			TAG8 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			
TAG9 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			TAG10 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			
TAG11 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			TAG12 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			
TAG13 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			TAG14 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo			
TAG15 -	<input checked="" type="checkbox"/> Inativo							

CANCELAR
SALVAR

Configurar Agente

Básicas

- » **Dados de acesso:**

- » **Conta:** número que o agente usará para logar ao grupo ao qual está associado.
- » **Senha:** senha solicitada durante processo de login no grupo.
- » **Time:** opcional, time ao qual o agente pertence. Caso existam várias equipes no grupo.
- » **Nome:** nome do agente.
- » **Ativo / Inativo:** ativa ou desativa a conta do agente.

- » **Permissões do agente:**

- » **Ligações locais:** permite o agente efetuar ligações locais
- » **Ligações DDD:** permite o agente efetuar ligações DDD
- » **Ligações Celular locais:** permite o agente efetuar ligações locais para celulares
- » **Ligações Celular DDD:** permite o agente efetuar ligações celular para DDD
- » **Ligações DDI:** permite o agente efetuar ligações DDI(Internacional)
- » **Quantidade de logins permitidos:** nessa versão você poderá dizer quantas vezes o operador poderá efetuar login em grupos de call center por dia. Isso evita que os operadores façam logout do grupo ficando de fora do grupo por algum tempo burlando seu horário de trabalho e depois desse tempo o operador faz o login novamente. Com essa limitação caso operador tenha gasto sua quantidade de logins permitidas por dia, o mesmo não poderá efetuar o login novamente.

Avançadas

- » **Habilita PA WEB:** habilita o tráfego de audio diretamente pelo navegador.
- » **Habilita discador:** Ativa/Desativa o recebimento de chamadas originadas pelo discador para este agente.
- » **Auto atendimento:** força este operador a utilizar o auto atendimento das chamadas.
- » **PAWEB IP Interno:** utilizado somente em cenário on-primisse. O preenchimento é feito conforme o IP interno da central.
- » **PAWEB IP externo:** utilizado somente em cenário on-primisse. O preenchimento é feito conforme o IP externo da central.
- » **Apenas Discador (sem popup):**
 - » **Permitir que operador escolha os grupos:** ao efetuar login, será exibido na tela opções para o operador escolher em que grupos deseja se logar.
 - » **Bloquear acesso ao CALLERID:** impede que o agente veja o número de origem em chamadas recebidas. Esse bloqueio é referente a tela do operador no momento que recebe a chamada.
 - » **Bloquear acesso histórico chamadas:** impede que o agente veja o número de origem em chamadas recebidas no histórico de chamadas.
 - » **Vincular chamadas de saída:** vincula chamada de saída do agente a um determinado grupo ou todos.

Permanente Logado em

» **Trabalho:**

» **Permitir login apenas nos horários selecionados:** ao marcar esta opção, o agente em questão não conseguirá fazer login em horários diferentes dos programados.

» **Dados pessoais:**

- » CEP
- » Endereço
- » Número
- » Bairro
- » Cidade/UF
- » Telefone
- » Celular
- » E-mail
- » Foto

» **Popup:**

» **Popup - Ramal WEB:** ao marcar essa opção será exibido um POP-UP quando o agente receber uma chamada.

» **Medidas da Popup:** configura as medidas da POP-UP que será aberta

» **Url Popup:** link da URL que será aberta.

» **Enviar Parâmetros Popup?**: envia parametros avançados (somente para integrações).

» **Pausas:** configura a quantidade de pausas e quanto por quanto tempo o agente poderá fazer em cada pausa. Nos campos das pausas, devem ser inseridas as quantidades de pausas que o agente poderá efetuar, durante o período em que estiver logado. É usado, por exemplo, para limitar quantas vezes o agente pode parar para ir ao banheiro ou pausar para o café, também deverá ser preenchido o tempo em minutos que o agente poderá ficar em cada pausa, caso ultrapasse esse tempo ele não conseguirá tirar do status pausa, e deverá solicitar ao seu supervisor.

» **Grupos:** esta é a seção onde se deve selecionar à quais grupos o agente poderá se logar. Para concluir o cadastro do agente clique no botão *Salvar*.

» **Skill do agente:** ao lado de cada grupo você poderá configurar o skill, ou seja, qual a prioridade de atendimento em que o operador possui caso esteja logado em mais de um grupo.

Exemplo: você possui dois operadores, operador A, operador B, ambos estão logados no grupo vendas e Sac, porém o operador A possui SKILL 2 para o grupo de Vendas e skill 1 para Sac, já o operador B, possui skill 1 para vendas e skill 2 para Sac.

Quando uma chamada entrar no grupo de Vendas a prioridade irá ser do operador B, fazendo com que a chamada vá para ele colocando o algoritmo de encaminhamento de chamada do grupo em segunda opção, pois esse tem skill 1, e quando uma chamada entrar no grupo SAC a prioridade será operador A.

TAGs

» **Tags para agente:** com o novo sistema de tags é possível dizer que o operador possa somente atender chamadas que tiver tags específicas e chamadas que não tenham tags nenhuma marcada.

Essa função é licenciada para grupos call center.

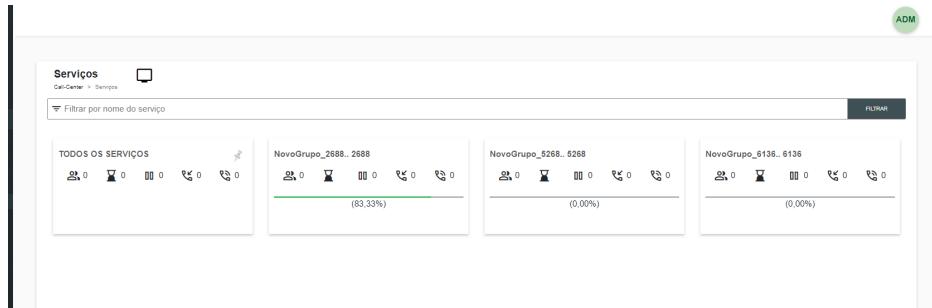
Caso você não tenha licença as tags não irão aparecer para serem vinculadas aos operadores.

Serviços

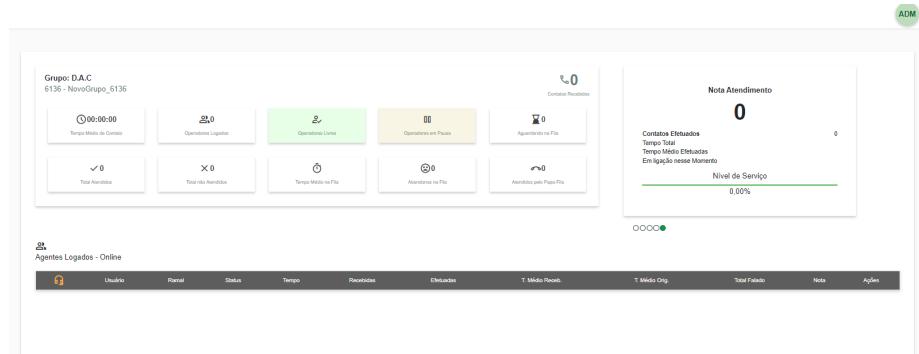
No menu *Call-Center > Serviços* estarão listados os grupos ativos no Wide Voice.

Acessando esses grupos, serão mostrados todos os status de agentes logados, quantidade de ligações recebidas, quantidade de ligações geradas, entre outras opções.

Para visualizar as atividades de um grupo específico, clique no nome dele e serão exibidas as atividades em tempo real.



Ao clicar no nome do grupo, a tela que você verá, será semelhante à esta:



Abaixo, faremos uma descrição de cada item da tela de monitoramento do grupo:

Estatísticas do sistema

- » **Agentes monitorados:** quantidade de agentes *logados*, sendo monitorados.
- » **Agentes livres:** quantidade de agentes *logados* que estão livres para receber ligações.
- » **Agentes em pausa:** quantidade de agentes *logados* em pausa, não irão receber chamadas.
- » **Aguardando na fila:** quantidade de ligações que aguardam na fila de atendimento.
- » **Tempo médio na fila:** tempo médio de espera na fila de atendimento.

Ligações de entrada

- » **Total atendidas:** quantidade de ligações atendidas.
- » **Total não atendidas:** chamadas que tocaram no ramal do operador e não houve atendimento + chamadas abandonadas em fila.
- » **Total abandonadas:** chamadas que tocaram no ramal e operador não atendeu.
- » **Tempo médio recebidas:** tempo médio de atendimento em chamadas recebidas.
- » **Abandono em fila:** chamadas que foram abandonadas em fila.

Ligações de saída

- » **Total atendidas:** chamadas originadas que foram atendidas.
- » **Tempo total:** tempo total de conversão somando todos os agentes.
- » **Tempo médio:** tempo médio de chamadas de saída.
- » **Em ligação:** quantidade de operadores que estão nesse momento em chamada de saída.

Papa-fila Intelbras

- » **Acumulado:** total de números de telefone que foram atendidos pelo sistema papa-fila.
- » **Retornado:** percentual de ligações retornadas pelo papa-fila.
- » **Pendente:** percentual de ligações pendentes ainda para retornar.
- » **Tempo médio:** campo para integrações com sistemas externos.

Status dos agentes

Agentes Logados - Online													
	Usuário	Ramal	DDR	Grupo	Status do Agente	Tempo	Recebidas	Efetuadas	T. Médio Receb	T. Médio Orig	Total Falado	Nota	Ações
	Operador 0006 - 0006	0006	2688	NovaGrupo_2688	LIVRE	00:00:02	3	1	00:00:11	00:00:04	00:00:37	0,0	X

- » A primeira coluna exibe o usuário. Mostra o nome do agente juntamente com o login. A segunda exibe em qual ramal o agente está logado.
- » A terceira mostra qual é o status atual do agente. Por exemplo: *LIVRE* ou *PAUSA*.
- » A quarta exibe a duração de tempo em que o status atual está em execução.
- » Em recebidas, é exibida a quantidade de ligações recebidas ou o número da ligação atual.
- » Em efetuadas, é possível ver a quantidade de ligações ou o número da ligação atual.
- » Na sétima coluna, será exibido o tempo médio falado de ligações de entrada.
- » Na oitava, é possível ver o tempo médio das ligações de saída.
- » Em T. total falado, mostra-se o tempo total falado das ligações de entrada e saída.
- » Na coluna nota será exibida a média das notas recebidas pelos atendentes.
- » Caso apareça um traço no status do agente, significa que a chamada que o operador está não pertence a esse grupo, ou seja, a chamada não foi direcionada para o chave do grupo monitorado, ela foi entregue para o operador por outro grupo, transferência ou roteamento. Isso é importante para que o supervisor consiga identificar que o operador está em atendimento porem em chamada que não pertence ao grupo monitorado.

PAUSAS

Em *Pausas* é possível cadastrar todos os tipos de pausas que os agentes podem ativar enquanto estiverem logados em algum grupo DAC

Basta alterar os nomes e clicar em *Gravar*:

The screenshot shows the 'Pausas' (Breaks) configuration screen in the Intelbras Call Center software. The interface is in Portuguese. At the top, there's a breadcrumb navigation: 'Call-Center > Pausas'. Below it, there are ten input fields arranged in two columns of five. Each field has a placeholder 'Descrição' and a number identifier (#1 to #10) to its right. A green circular button labeled 'INTE' is located in the top right corner of the form area. At the bottom right of the form, there's a green button labeled 'SALVAR ALTERAÇÕES' (Save Changes).

PA Web no call center

Nessa versão é possível utilizar a PA-WEB para fazer e receber chamadas, para utilizar esse recurso alguns passos devem ser seguidos:

1. Ramal deve estar habilitado a função *Ramal Web*

CONFIGURAR AGENTE

Básicas Avançadas Trabalho Dados Pessoais Popup Pausas Grupos TAGS WhatsApp

Habilita PA WEB →

Habilita Discador

Auto Atendimento

PA WEB IP Interno

PA WEB IP Externo

Apenas Discador (sem popup)

Permitir que o navegador exiba as gráficas

CPU

Ativo

Inativo

XXX.XXX.XXX.XXX

XXX.XXX.XXX.XXX

Inativo

Inativo

2. Utilizar a URL para realizar o Login no DAC, (Google Chrome® ou Firefox®).

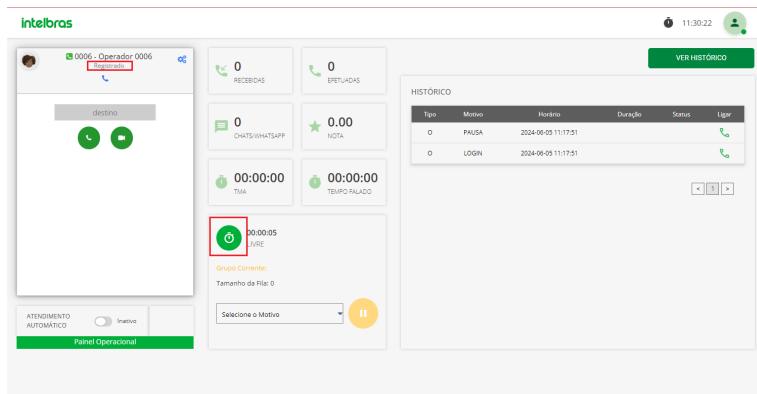
Necessário utilizar https nesse acesso pois os navegadores não permitem utilizar o microfone da computador se não estiver em modo seguro.



O Ramal deve estar marcado como *Connected* o que significa que a parte de *Voz* está *OK* em sua comunicação. Caso não esteja verificar a comunicação com as portas 8889 e 443 do seu navegador coma a central.

Obs.: recomendável utilizar um certificado SSL valido na central para que o cadeado do seu navegador fique fechado sem alarmes para o usuário:

Veja ilustração abaixo, onde na primeira imagem temos um certificado SSL instalado na central onde esse certificado foi assinado por uma entidade oficial, já do lado direito a própria central gerou o certificado o que chamamos de certificado auto assinado apesar de ambas as comunicações serem criptografadas o navegador do usuário não reconhece certificados auto assinados.



Toda ligação que o usuário receber ele pode ter o recurso de subir um popup indicando o número de quem está ligando, qual grupo o cliente ligou e algum script caso tenha sido configurado no DAC.

Ele poderá atender a chamada pelo POP-UP, porem esse atendimento demora cerca de 1 (segundo) para ocorrer uma vez que o Pop-Up envia o comando de atendimento para a página pai.

Na PA Web você pode visualizar o histórico de chamadas recebidas e efetuadas na em vermelho *chamadas*.

Auto atendimento PA Web

É possível que o supervisor force o operador a trabalhar no modo *auto atendimento* basta que essa função seja marcada nas configurações do agente.

CONFIGURAR AGENTE

Básicas	Avançadas	Trabalho	Dados Pessoais	Popup	Pausas	Grupos	TAGS	WhatsApp
<input checked="" type="checkbox"/> Habilite PA WEB				CPU <input checked="" type="checkbox"/> Ativo				
Habilita Discador				<input type="radio"/> Inativo				
Auto Atendimento				<input type="radio"/> Inativo				
PA WEB IP Interno				<input type="radio"/> Inativo				
PA WEB IP Externo				<input type="radio"/> Inativo				
Apenas Discador (sem popup)				<input type="radio"/> Inativo				
Permitir que Operador Escolha os Grupos				<input type="radio"/> Inativo				
Bloquear Acesso ao CALLERID				<input type="radio"/> Inativo				
Bloquear Acesso Histórico Chamadas				<input type="radio"/> Inativo				
Vincular Chamadas de Saída				<input type="radio"/> Todos				
Permanente Logado em:								
<input type="button" value="CANCELAR"/> <input type="button" value="SALVAR"/>								

Nesse caso a chamada é automaticamente atendida sem ação do usuário.

Para habilitar o autoatendimento por vontade do operador basta clicar no AA da tela do Agent.

PA Web - Classificação de chamadas

Utilizando a PA Web é possível classificar as chamadas recebidas no DAC, essa classificação é utilizada para mensurar as chamadas recebidas de acordo com a operação do cliente.

Para isso é preciso criar os *motivos de classificação* em *DAC* -> *Classificação Chamada*:

Classificação de Chamadas
Call Center > Classificação de Chamadas

Filtrar por Classificação da Chamada FILTRAR ADICIONAR CLASSIFICAÇÃO

Classificação	ID 11
Grupo DAC: 2688	

CLASSIFICAR CHAMADA X

Descrição
Insira a descrição

Exibir Calendário nessa tabulação:
 Sim Não

Executar Rota Query nessa tabulação:
-

ADICIONAR NOVO

Descrição	Exibir Calendário	Query	Reativar Automaticamente	Ações
Chamada caiu	Inativo		<input type="checkbox"/>	
Chamada Muda	Inativo		<input type="checkbox"/>	
Cliente fechou a venda	Inativo		<input type="checkbox"/>	
Sem interesse	Inativo		<input type="checkbox"/>	

CANCELAR SALVAR

Para ativar a classificação é necessário marcar a flag Tabulação obrigatória e Aguarda tabulação (TAW): no grupo DAC correspondente:

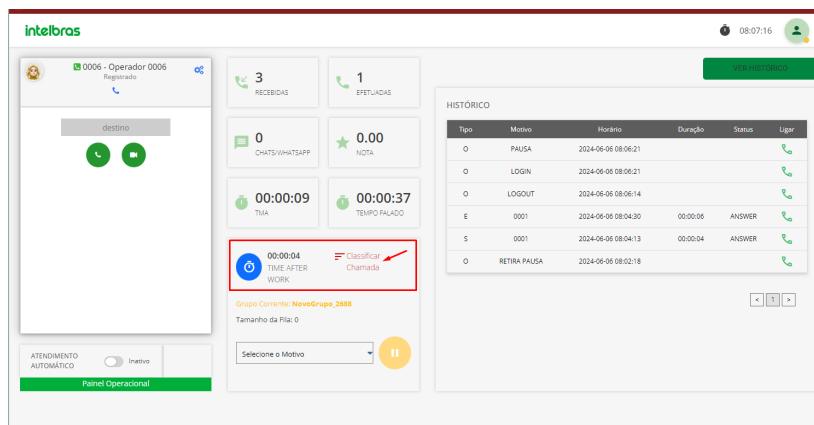
ALTERAR GRUPO DAC X

Detalhes Fila Nível de Serviço Time After Work Tempos Diversas Pesquisa Satisfação Encaminhamento

Protocolo de Atendimento	<input type="radio"/> Inativo	0		
Papa Fila	<input type="radio"/> Inativo	Imediatamente		
Permite Transferência Fora Grupo	Auto Atendimento	Tabulação Obrigatória	Bloquear Pop-up	Discador Automático
Sorteio Atendente	Escreva a mensagem			

CANCELAR SALVAR

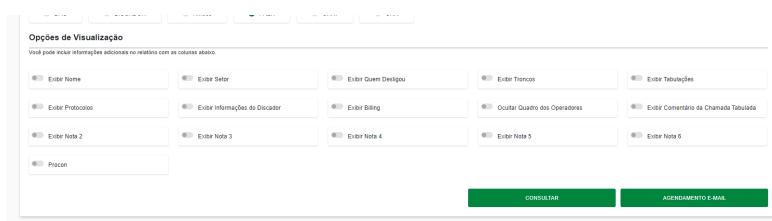
Quando o operador receber a chamada, automaticamente irá aparecer a lista de classificações possíveis para ele escolher. A lista de classificação aparece assim que a chamada é entregue para o operador, sendo assim ele tem a duração toda da chamada para enviar a classificação.



CLASSIFICAR CHAMADA

This is a modal dialog titled 'CLASSIFICAR CHAMADA'. It contains a list of classification reasons with radio buttons: 'Retorno de Chamada para:' (selected), 'Chamada caiu', 'Chamada Muda', 'Cliente fechou a venda', and 'Sem interesse'. Below this is a 'Outras informaçoes:' text area with a large input field. At the bottom is a dark green 'ENVIAR DADOS' button.

Essa classificação de chamadas irá aparecer nos relatórios emitidos desde que marque essa opção para ser visualizada.



Consolidado

Tabulações de Chamadas		Quantidade
	Descrição	
AGENDAMENTO		1
Cliente fechou a venda		1

Detalhado por chamada

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES											
Exportar		01 de 01									
<input type="checkbox"/>	Tabulação	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Número	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota
<input type="checkbox"/>	AGENDAMENTO	0006 - Operador 0006	2688	0006	Entrada	0001	0 00:00:15	2024-06-06 08:02:11	Atendida	0 00:00:26	2688 ... log
<input type="checkbox"/>	Cliente fechou a venda	0006 - Operador 0006	2688	0006	Entrada	0001	0 00:00:06	2024-06-06 08:04:30	Atendida	0 00:00:00	2688 ... log
<input type="checkbox"/>	0	0006 - Operador 0006	2688	0006	Entrada	0001	0 00:00:12	2024-06-06 08:06:52	Atendida	0 00:00:07	2688 ... log

PA Web – Chat

Caso o operador utilize PA Web ele poderá também atender mensagens de chat configuradas para o seu grupo. O chat será tratado pela central como uma chamada telefônica. O operador poderá atender até 4 chats.

É necessário criar o *CHAT em DAC* -> *CHAT*. O chat é vinculado a um grupo DAC e é acessado pela Porta 80 (http) ou (https) da central, a central indica qual o caminho para cada chat criado conforme mostra a figura abaixo.

CONFIGURAÇÕES DE CHAT

Nome ChatGrp62688	Grupo DAC Vinculado NovoGrupo - 2658 - 2688
URL do CHAT http://www9.intelbrasvoice.com.br:443/chat_dac/index.php?id=8&ddr=2688	
Solicitar: <input checked="" type="checkbox"/> CPF/CNPJ <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> DDD e Telefone	
Mensagem Automática do Operador	
Escreva a mensagem	
Finaliza Chat Operador 1 Minuto	Finaliza Chat Cliente 1 Minuto
Mensagens Prontas para Operador	
Selecionar A Mensagem	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="button" value="+"/>
CANCELAR SALVAR	

Quando o internauta acessa o chat ele irá visualizar essa tela:

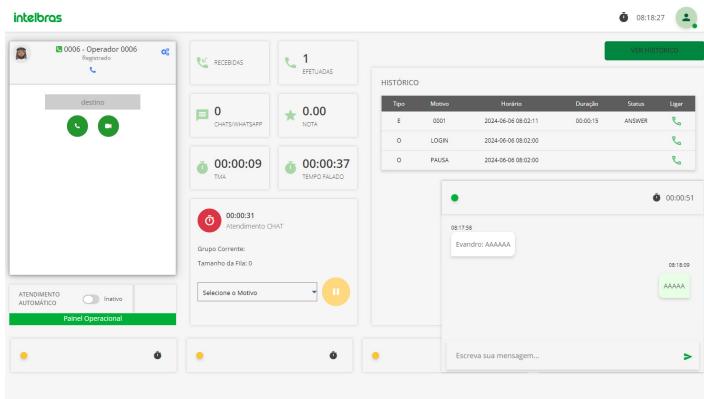


Fila de Espera: 1

Tempo na Fila: 00:00:06

Irá mostrar o número de protocolo e a fila de espera caso não tenha operadores disponíveis no grupo no momento.

Assim que tiver um operado livre no grupo a central conecta o chat do internauta com o PA Web do operador e abre uma comunicação para ambos.



Toda conversa do chat é gravada na base de dados, na emissão de relatórios basta selecionar a opção *Chat* para emissão.

Abaixo o exemplo:

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES											
Exportar	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Número	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota	Entrada Via
<input type="checkbox"/>	9999 - Leandro Teste	9999	CHAT	Entrada	Joao	0 00:00:39	2019-07-05 17:32:10	Atendida	0 00:00:00	1 ...	

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES											
Exportar	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Número	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota	Entrada Via
<input type="checkbox"/>	9999 - Leandro Teste	9999	CHAT	Entrada	Joao	0 00:00:39	2019-07-05 17:32:10	Atendida	0 00:00:00	1 ...	



Tags

The screenshot shows a grid of 12 input fields for tags. Each field contains a label (TAG 1 through TAG 12) and a corresponding number (1# through 12#). The fields are arranged in three rows of four.

TAG 1 TAG 1	1# TAG 1	TAG 2 TAG 2	2# TAG 2
TAG 3 TAG 3	3# TAG 3	TAG 4 TAG 4	4# TAG 4
TAG 5 TAG 5	5# TAG 5	TAG 6 TAG 6	6# TAG 6
TAG 7 TAG 7	7# TAG 7	TAG 8 TAG 8	8# TAG 8
TAG 9 TAG 9	9# TAG 9	TAG 10 TAG 10	10# TAG 10
TAG 11 TAG 11	11# TAG 11	TAG 12 TAG 12	12# TAG 12

O sistema de Tag consiste em colocar *carimbos* nas chamadas para ter tratamentos diferenciados, essas Tags podem ser programadas em calendários, roteamentos, atendedores digitais etc. Nesse caso quando a chamada *passar* por um roteamento por exemplo você informa para central qual Tag será vinculada a chamada. Com isso você pode criar regras diferenciadas para essa chamada, por exemplo, determinados ramais que só podem receber chamadas com Tag 1, caso uma chamada tenha Tag 2 esses ramais não irão receber.

É possível também emitir relatórios de TAGs, por exemplo, chamadas que tiveram Tag 2, Tag 3 etc.

Em sistema de call center você pode dizer que determinados operadores só poderão atender determinadas Tags.

Com isso dentro de um mesmo grupo DAC mesmo que tenham agentes disponíveis com *status livre* não poderão atender determinadas chamadas.

Calendários

O Wide Voice tem o recurso de controlar o horário de atendimento dos Grupos DAC, ramais, grupos PABX etc. É possível direcionar as ligações que se destinam aos grupos para um outro ramal, para um número externo, reproduzir uma mensagem específica, entre outras diferentes ações. Para isso acesse o menu *Call-Center-> Calendários*.

The screenshot shows a table with columns for Nome do Calendário, Período, Horário Inicial, Horário Final, Ação, Destino, Número Entrada, Status, and Ações. There is also a search bar labeled 'Filtrar por Calendário' and buttons for 'FILTRAR' and 'ADICIONAR CALENDÁRIO'.

Nome do Calendário	Período	Horário Inicial	Horário Final	Ação	Destino	Número Entrada	Status	Ações
--------------------	---------	-----------------	---------------	------	---------	----------------	--------	-------

Estarão, então, listados todos os horários cadastrados. Para cadastrar um novo, clique em: *Adicionar Regra*. Uma tela pop-up será exibida, como a do exemplo abaixo:

ADICIONAR CALENDÁRIO

Detalhes

Nome: DDR

Periodo: Seg a Sex. Sáb. e Dom. Período (dias) Horário (todos os dias) Dia Feriados Nacionais

Horário Inicial: Horário Final:

Ações do Calendário

TAG: Vincular TAG e Chamada

CANCELAR **SALVAR**

ADICIONAR CALENDÁRIO

Detalhes

Atendedor Digital: ATT_INTELBRAS

Ramal: Ramal

Número Externo: Número

Mensagem: Mensagem

Escutar Conversa: Ramal

Ações do Calendário

CANCELAR **SALVAR**

Preencha os campos da seguinte forma:

- » **Nome:** nome descritivo para o *Calendário DDR*.
- » **DDR:** do grupo destino (aceita coringas, exemplo: imagine que você queira criar uma regra de atendimento para os ramais 9000 até 9099 -> deve cadastrar a regra 9XXX).
- » **Período:**
 - » Seg. à Sex.
 - » Sab. e Dom.
 - » Período (dias).
 - » Horário (todos os dias).

Obs.: ao clicar nos períodos, os campos para inserir os valores do período estarão disponíveis logo abaixo.

- » **Destinos:**
 - » **Atendedor digital:** direciona a chamada para um atendedor digital.
 - » **Ramal:** para qual ramal irão as ligações quando o calendário estiver ativo.
 - » **Número externo:** celular ou número fixo para onde será desviada a ligação.
 - » **SMS:** no primeiro campo, preenche-se com o texto da mensagem. No segundo, coloca-se o número do celular de destino.
 - » **Mensagem:** nome do arquivo de áudio que será reproduzido no período selecionado.
 - » **Tom de ocupado:** neste caso, não haverá desvio de ligação, o tom de ocupado soará para as ligações realizadas para o grupo.
 - » **Escuta conversa:** a chamada será encaminhada normalmente para o grupo e o número escolhido, ramal ou número externo, receberá uma ligação que permitirá que este escute

Para salvar a configuração, clique em *Adicionar Regra*. ao salvar as configurações a tela será atualizada e passará a exibir todos os horários cadastrados. Para ativar o calendário clique em *Ativar*.

Nome do Calendário	Período	Horário Inicial	Horário Final	Ação	Destino	Número Entrada	Status	Ações
HorárioComercial	06/06/2024 00:00	07:30:00	07:30:00	ATENDEDOR	DISA-ATT_INTELBRAS	4521053110	Ativo	

Relatórios

Com os *Relatórios* é possível ter um amplo controle das ligações e dos agentes que pertencem aos grupos DAC. Os relatórios mostram gráficos e detalhamentos como: a quantidade de ligações, as durações dessas ligações, gravações, etc.

Também é possível ter um relatório completo de ligações dos ramais do PABX.

Acesse *Relatórios > Relatórios* e uma tela, conforme a do exemplo abaixo, irá aparecer:

Relatórios - Pesquisa Avançada

Horários > Pesquisa Avançada

Data e Hora Inicial: 06/06/2024 | 00:00 Data e Hora Final: 06/06/2024 | 23:59 Entre as datas porém por face de Horários

Otimizar Relatório Chamadas Únicas

Somente os dias da Semana abuído: Segunda-Feira Terça-Feira Quarta-Feira Quinta-Feira Sábado-Feira Sábado Domingo

Tipo de Chamadas: Saída Entrada Ambos Apenas Passa LogIn/LogOut

Busca por Número: _____

Busca por Ramal: _____

Busca por DDD: _____

Busca por Ramais: 0021, 0032, 0033, 0034, 0035

Busca por Setores: _____

Call Entrada

Protocolo

Chamadas Marcadas como: Internas Externas

Classificação da Chamada: DAC DISCADOR Ambos PABX CHAT URA

Opções de Visualização

Você pode incluir informações adicionais no relatório com as colunas abaixo:

<input type="checkbox"/> Exibir Nome	<input type="checkbox"/> Exibir Setor	<input type="checkbox"/> Exibir Quem Desligou	<input type="checkbox"/> Exibir Troncos	<input type="checkbox"/> Exibir Tabulações
<input type="checkbox"/> Exibir Protocols	<input type="checkbox"/> Exibir Informações do Discador	<input type="checkbox"/> Exibir Billing	<input type="checkbox"/> Ocultar Quadro dos Operadores	<input type="checkbox"/> Exibir Comentário da Chamada Tabuada
<input type="checkbox"/> Exibir Nota 2	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 3	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 4	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 5	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 6
<input type="checkbox"/> Precon				

CONSULTAR **AGENDAMENTO E-MAIL**

A tela apresenta os parâmetros que podem ser usados como filtro para gerar o relatório desejado.

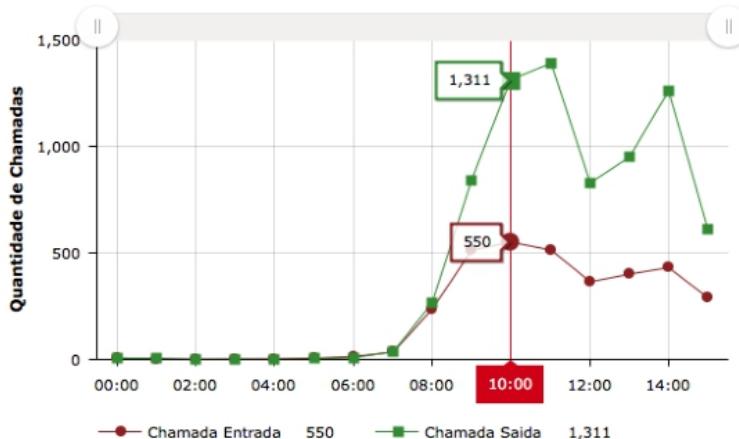
Os campos disponíveis são:

- » Data e hora inicial.
- » Data e hora final.
- » Busca entre as datas porém por faixa de horários: é possível buscar as ligações por dia específico, ex.: apenas dias úteis, como de segunda à sexta ou por faixa de horários entre as datas escolhidas.
- » Entre as datas porém por faixa de Horários:
 - » Somente os dias da Semana abaixo: Seleciona/filtre somente os dias da semana desejados.
 - » Ottimizar Relatório: ottimiza o relatório em performance, ocultando alguns detalhes e tornando a consulta mais rápida.
 - » Chamadas Únicas: torna as chamadas transferidas em uma única chamada. Desmarque essa opção caso queira verificar todo o *trajeto* da chamada, neste caso irá aparecer desde o inicio da chamada até o seu desligamento/ atendimento.
 - » Tipo de chamada: saída, entrada, ambos ou apenas pausa. Caso não selecione nenhuma opção, ambos seguem como padrão.
 - » Busca por Número: número do telefone a ser localizado nos registros.
 - » Busca por Ramal: número do ramal do agente.
 - » Busca por DDD: DDD da localidade desejada.
 - » Busca por Ramais: é possível selecionar vários ramais, para obter o relatório.
 - » Busca por Setores: é possível selecionar os setores que deseja ter o relatório.
 - » Busca por usuário Facilities: busca pelo Nome/Ramal de um usuário do facilities.
 - » Busca por operador: nome e login do operador
 - » Busca por grupo: grupo PABX ou DAC desejado.
 - » TAG: Filtra TAG específica criada e configurada.
 - » Consultar Times: filtra por times criados.
 - » Busca por Campanha Discador: busca por campanha específica do discador.
 - » Busca por Tabulações: filtra por tabulação/classificação específica.
 - » Intervalo acumulado: Intervalo acumulado entre as ligações.
 - » Tronco: troncos IP da central.
 - » Tipo de chamada: local, celular local, celular DDD, DDD ou DDI.
 - » TMS (tempo médio de serviço): porcentagem e o tempo em segundos, pode-se tirar um relatório alterando o tempo médio de serviço do grupo.(Somente altera no relatório).
- » Total de Canais Erlang: Deve ser preenchido com o número de canais disponíveis na operadora. Faremos o cálculo de Erlang baseado no número de canais. Cálculo de Erlang é a forma de mensurar os recursos necessários em um sistema para evitar que ocorram filas e chamadas não atendidas.
- » Busca por duração (seg.): Duração da chamada em segundos.
- » Busca por status da chamada: Atendida, Não Atendida, Abandono Fila e Abandono Ramal.
- » Tempo aguardo atendimento: tempo que o cliente aguardou na espera antes de ser atendido.
- » Busca por tempo na Fila: tempo de espera para ser atendido na fila, em segundos.
- » Busca por Tempo de Pausa: tempo total de pausa dos agentes.
- » Call Entrada: Filtra pelo número de B em chamadas de entrada.
- » Protocolo: Filtra pelo número de protocolo.
- » Chamadas Marcadas como: Filtra chamadas internas e ou externas.
- » Classificação de chamada: DAC, DISCADOR, AMBOS, PABX ou CHAT
- » Opções de Visualização:
 - » Exibir Nome - Exibe a informação do nome preenchido no facilites.
 - » Exibir Setor - Exibe o setor do ramal.
 - » Exibir Tabulações - Exibe a tabulação do operador.
 - » Exibir Quem Desligou - Exibe a informação de quem desligou a chamada.(Exclusivo para Grupo DAC).

- » Exibir Troncos - Exibe o tronco envolvido na chamada.
- » Exibir Protocolos - Exibe o protocolo da chamada.
- » Exibir Comentário da Chamada Tabulada - Exibe o comentário feito na tabulação.
- » Exibir Nota 2 - Exibe a nota número 2, caso configurada.
- » Exibir Nota 3 - Exibe a nota número 3, caso configurada.
- » Exibir Nota 4 - Exibe a nota número 4, caso configurada.
- » Exibir Nota 5 - Exibe a nota número 5, caso configurada.
- » Exibir Nota 6 - Exibe a nota número 6, caso configurada.
- » Exibir Informações do Discador - Exibe as informações do mailing/discador.
- » Exibir Billing - Exibe informações de cobrança, caso configurada.

Ao clicar em *Consultar*, uma nova janela será aberta, com várias informações presentes. Segue abaixo descrição de cada item:

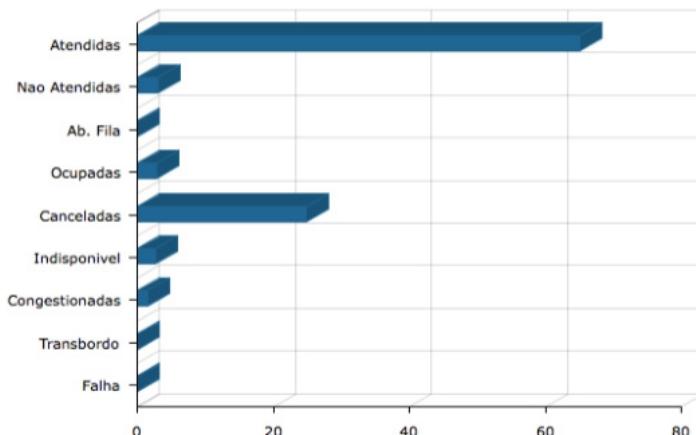
Grafico Chamadas Entrada e Saída



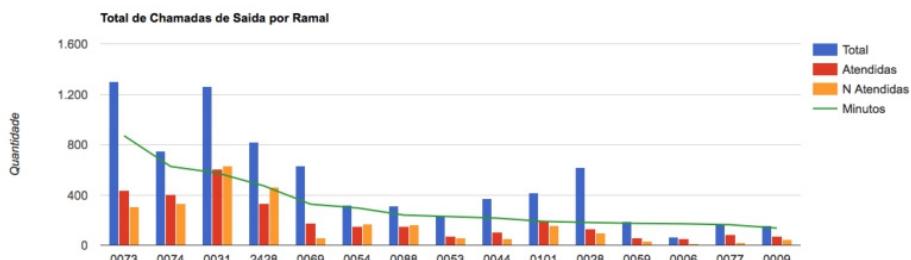
O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações por horário das 00:00h ás 15:00h.

Percentual dos status das ligações:

Percentual por Status

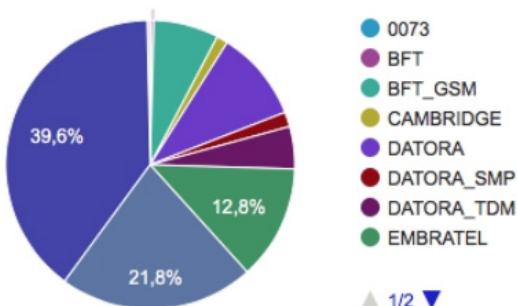


Total de chamadas de saída por ramal (os 10 mais).



Percentual de chamadas por Troncos/operadora de telefonia.

% de Chamadas Atendidas por Troncos



Chamadas recebidas por Status:

Chamadas Recebidas	
Total de Chamadas	3363
Duração Total	96:26:56
Tempo Médio de Chamadas	00:02:04
Total Chamadas Atendidas	2815
Total Chamadas Não Atendidas	333
Total de Chamadas com Falha	0
Total de Chamadas Ocupadas	149
Total de Chamadas Abandonadas em Fila	0
Total de Chamadas Indisponíveis	66
Tempo Total na Fila	00:00:00
Tempo Médio na Fila	
Tempo Total de Aguardo para ser Atendido	03:32:32
Tempo Médio de Aguardo ao Atend.	00:00:07
Chamadas Transbordadas	0

Chamadas efetuadas por status:

Chamadas Efetuadas										
Total de Chamadas										7514
Duração Total										111:48:34
Tempo Médio de Chamadas										00:01:35
Total Chamadas Atendidas										4269
Total Chamadas Não Atendidas										3090
Total Chamadas com Falha										0
Total Chamadas Ocupadas										155
Tempo Total de Aguardo ao Atend.										43:46:01
Tempo Médio de Aguardo ao Atend.										00:00:21

Chamadas recebidas por horário e cálculo de nível de serviço por horário:

Horário	Total	At.	N At.	Transb.	TME	TMA	Espera >(60s)	Ab. Fila	Ab < (10s)	Ab < (20s)	Ab > (20s)	Nível de Serviço
2016-09-20 07:00:00 - 2016-09-20 08:00:00	2	0	2	0	00:04:08	00:04:08	2	2	0	0	2	0,00%
2016-09-20 08:00:00 - 2016-09-20 09:00:00	1	1	0	0	00:00:00	00:00:16	0	0	0	0	0	100,00%
2016-09-20 09:00:00 - 2016-09-20 10:00:00	3	2	1	0	00:00:00	00:00:23	0	0	0	0	0	83,33%
2016-09-20 10:00:00 - 2016-09-20 11:00:00	5	5	0	0	00:00:00	00:00:32	0	0	0	0	0	100,00%
2016-09-20 11:00:00 - 2016-09-20 12:00:00	3	1	2	0	00:00:00	00:01:00	0	0	0	0	0	41,67%
2016-09-20 12:00:00 - 2016-09-20 13:00:00	3	3	0	0	00:00:00	00:01:03	0	0	0	0	0	100,00%
2016-09-20 13:00:00 -	3	1	2	0	00:00:00	00:24:38	0	0	0	0	0	41,67%

Nível de Serviço (Configuração do Grupo: 80% em até 20 Segundos)

81,25 %

Notas de atendimento atribuídas pelos clientes na pesquisa de satisfação em chamadas de entrada:

Notas de Ligacoes de Entrada	
Qtde de Notas NÃO Atribuidas	2815
Qtde de Notas Atribuidas	0
Nota Media	0,00

Notas de atendimento atribuídas pelos clientes na pesquisa de satisfação em chamadas de saída:

Notas de Ligacoes de Saída	
Qtde de Notas Nao Atribuidas	4269
Qtde de Notas Atribuidas	0
Nota Media	0,00

Ao final da tela há uma tabela que exibe as estáticas separadas por agente. No fim de cada linha há uma lupa que abrirá uma outra tela, que exibe o relatório detalhado de cada ligação do agente.

Conta/Operador	Recebidas	Atendidas	N. Atend.	Med Rec.	Originadas	Atendidas	N. Atend.	Méd. Orig.	Falado	Pausas	T. Live	T. Logado	Nota
Adilson	11	11	0	00:02:55	38	27	11	00:02:08	01:29:31	03:14:26	02:57:03	07:41:00	0.00
Keyvan	0	0	0		11	5	6	00:00:36	00:03:01	02:15:30	05:10:37	07:29:08	0.00
LUIZ	25	23	2	00:03:29	12	9	3	00:01:44	01:35:42	00:00:17	06:04:36	07:40:35	0.00



Tempos Médios

Tempo Médio Recebidas:	00:00:36
Tempo Médio Originadas:	00:03:01
Tempo Logado:	03:53:57
Tempo Total Falado:	02:15:30
Tempo Total Pausas:	05:10:37
Tempo Total LIVRE:	

Otdes. Lig. Atendidas

Quantidade de Ligações Entrada:	0
Quantidade de Ligações Saída:	11
TOTAL CHAMADAS ATENDIDAS:	11



Lista de Pausas

[Fechar de Pausas](#)

Banheiro1	00:00:00
Almoco	00:00:00
Cafe	00:00:00
Feedback	00:00:00
Reuniao_2	00:00:00
Acordo_Cliente	00:00:00
Discador	00:00:00
Cigarro	00:00:00
Pausa_9	00:00:00
Pausa_10	00:00:00
Sem Atendimento	00:00:00
Pausa Sistema	01:47:47

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES							
Exportar Selecionados	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Chamada	Numero	Duração	Data / Hora
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770	1716	Entrada	1156455000	0 00:00:47	2016-09-26 08:27:37 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770	1722	Entrada	1156455000 Transf (1)	0 00:02:08	2016-09-26 08:28:24 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:02:23	2016-09-26 09:49:14 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:05	2016-09-26 10:23:29 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:17	2016-09-26 10:33:43 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:01	2016-09-26 10:46:46 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:38	2016-09-26 10:47:50 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	30391500	0 00:04:30	2016-09-26 10:54:37 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007705876	0 00:00:02	2016-09-26 11:03:02 Atv
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007705876	0 00:00:42	2016-09-26 11:03:44 Atv

Em Relatório de ligações, é possível visualizar todos dados das ligações. Caso as ligações sejam completadas normalmente, é possível ouvir a gravação de cada uma delas.

Obs: este último relatório só está disponível para callcenter.

No final de cada linha, estão disponíveis os seguintes links:



- » Para download da gravação no formato GSM (seta azul). Ao realizar o download do arquivo gsm, o nome padrão é dado da seguinte forma: *Numerosexterno-SiglaEntranteOuSainte-Ramal-IDChamada.gsm*
 - » Para enviar o áudio da gravação, para ser ouvida em um ramal, outro celular, etc.
 - » Para salvar o arquivo de áudio, no formato MP3. Ao realizar o download do arquivo mp3, o nome padrão é dado da seguinte forma: *datadownload_horadownload_numeroexterno_ramal.mp3*
 - » Para ouvir o áudio na web e inserir comentários .
- A partir da versão 7-5.0.3.4 é possível ouvir o áudio da ligação diretamente no browser e também adicionar comentários num trecho específico da ligação. A imagem abaixo ilustra a possibilidade.

Comentar Arquivo de Gravação

Comentário sobre a ligação.

Selecione a região.



Início
2.7

Fim
4.4

Comentários
Comentário sobre a ligação.

ou

É possível também analisar o log de cada chamada, clicando nos três pontinhos (...) ao lado do ícone de gravação.

Obs.: esse log fica disponível somente por algum tempo, podendo variar o tempo que manteremos disponível conforme espaço livre no pabx.

ID	Eventtype	Eventtime	Call_name	Call_idn	Call_ANI	Apodata	Exten	ContoContext	Chamando	Chamado	Pext	Lokiddd
360078	CHAMADAEIXA	2022-09-26 09:33:14	4022019703	4022019703			4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360079	CHAMADAEIXA	2022-09-26 09:33:15	4022019703	4022019703		CHAMADA-EXTERNA	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360081	_P_CROSSD	2022-09-26 09:33:16	4022019703	4022019703		_P_CROSSD_100-124-110-86	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360083	IP	2022-09-26 09:33:16	4022019703	4022019703		IP 10.0.0.1	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360085	DETAPODEM	2022-09-26 09:33:16	4022019703	4022019703		DETAPODEM	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360087	DETAPESTHO	2022-09-26 09:33:16	4022019703	4022019703		DETAPESTHO	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360089	OPRAVACO	2022-09-26 09:33:16	4022019703	4022019703		OPRAVACO-2022-09-26-4039122146-E-403219703-1964-19104-310551	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360091	ANHMER	2022-09-26 09:33:16	4022019703	4022019703		ANHMER	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
360093	UFA-eaventosa	2022-09-26 09:33:16	4022019703	4022019703		UFA-eaventosa-APP/ONE	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
367007	UFA-eaventosa	2022-09-26 09:33:24	4022019703	4022019703		UFA-eaventosa-3	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
370105	NICODOM	2022-09-26 09:33:24	4022019703	4022019703		NICODOM	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
370107	NICODOM	2022-09-26 09:33:25	4022019703	4022019703		NICODOM	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
370109	SOCIAHOLUP	2022-09-26 09:33:40	4022019703	4022019703		SOCIAHOLUP	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
370107	HANQUP	2022-09-26 09:33:40	4022019703	4022019703		HANQUP	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
370109	CHAM_EUD	2022-09-26 09:33:40	4022019703	4022019703		CHAM_EUD	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001
370109	LIN-EUD_EUD	2022-09-26 09:33:40	4022019703	4022019703		LIN-EUD_EUD	4022019703		PUSP-4022019703-001			109410/004/331001

Relatório de senha fraca

- A partir da versão 7-5.0.3.4 o administrador do sistema poderá visualizar a complexidade das senhas dos ramais. A partir de um relatório WEB, irá visualizar a pontuação da senha.

As senhas são pontuadas e classificadas em **Fraca, Justa , Forte e Excelente**.

- » **Senhas Fraca:** menos que 30 pontos
- » **Senha Justa:** mais do que 30 e menor do que 60 pontos
- » **Senha Forte:** mais do que 60 e menor do que 70 pontos
- » **Senha Excelente:** mais do que 70 pontos

Pontuação:

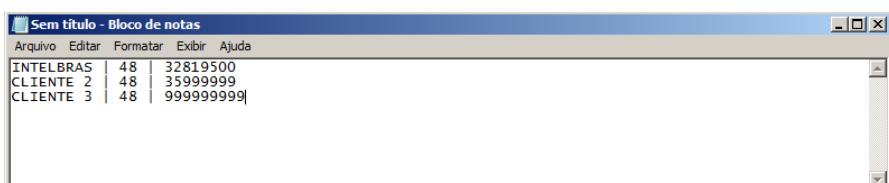
- » **Tamanho da Senha:** maior que 3 e menor 8 caracteres: +10 pontos
- » **Tamanho da senha:** maior do que 7 caracteres: +25 pontos
- » **Letras minúsculas de a até z:** +10 pontos
- » **Letras maiúsculas de A até Z:** +10 pontos
- » **Caractere + :** +10 pontos
- » **Caractere *!:** +25 pontos

Discador automático de chamadas

Com o discador é possível criar uma campanha de discagem que será enviada para os atendentes que fazem o login em um grupo DAC. Esta ferramenta é ideal para criar campanhas de vendas e de cobrança. As campanhas podem ser criadas usando arquivos de textos contendo o mailing desejado.



Nessa tela é possível importar um mailing de contatos. O mailing pode ser um arquivo de texto comum, como o de extensão txt, desde que o texto esteja no formato correto. Os dados de discagem devem estar separados por algum caractere divisor, por exemplo “ponto e vírgula” (”,”) ou “pipe” (“ | ”).



No exemplo acima, no primeiro campo, temos o Nome do contato, no segundo campo, o DDD e no terceiro, o número do Telefone.

Para importar o mailing para o Wide Voice, primeiramente preencha o campo *Escolha um nome para o Arquivo*. O nome pode ser o mesmo do arquivo original txt, ou outro, à sua escolha. Em seguida, selecione o arquivo do mailing clicando em *Procurar...*, ao lado do campo *Anexar Arquivo*.

Para fazer o upload do arquivo, clique em *Carrega*. Ao concluir, o arquivo estará listado na tabela abaixo do botão *Carrega*. Para conferir o arquivo, você pode clicar na lupa localizada ao final da linha. Para excluí-lo clique no "X" vermelho, no início da linha.

Criando campanhas

Em cada linha da tabela que lista os arquivos importados para o Wide Voice, temos o link *Criar campanha*. Para criar a campanha, clique em um dos links e um pop up, como o do exemplo abaixo irá surgir:

CRIAR CAMPANHA

ATENÇÃO: As posições das colunas do arquivo a ser importado iniciam a contagem em 0.

Tipo da Campanha

Discador

Dados

Dados da Campanha

Tipo de Discador	POWER
Nome da Campanha	
Finalização	Hang up
<input type="checkbox"/> Discagem por Horário	

Arquivo Escolhido	Teste280524.csv
Grupo D.A.C Associado	6136 - NovoGrupo_6136
Separador do Arquivo	
Posição Nome do Cliente	

DDD e Números de Contato

Endereço e Contato

Posições Genéricas

CANCELAR **criar campanha**

CRIAR CAMPANHA

ATENÇÃO: As posições das colunas do arquivo a ser importado iniciam a contagem em 0.

Tipo da Campanha

Discador

Dados

DDD e Números de Contato

Posições de Numero e DDD de Contato

Posição DDD	
Posição DDD1	
Posição DDD2	
Posição DDD3	
Posição DDD4	

Posição Número	
Posição Número1	
Posição Número2	
Posição Número3	
Posição Número4	

Endereço e Contato

Posições Genéricas

CANCELAR **criar campanha**

Nessa tela, preencheremos os campos do mailing com números. Devemos contar a ordem dos campos a partir do número Zero. Por exemplo, no arquivo de texto que exibimos anteriormente, o primeiro campo, Nome, é o campo número Zero.

O segundo campo, DDD, é o campo de número um. O terceiro campo, Telefone, é campo de número dois.

Segue abaixo a descrição dos campos para criação da campanha de discagem:

- » Tipo da campanha: se será campanha de *Discador* ou de *Voz*.
- » Tipo de discador: se será do tipo *Power*, *Preditivo*, *Call-back*.
- » Nome da campanha: nome, por exemplo, *Campanha de vendas*.

- » **Finalização:** caso o número discado atenda em período em que todos os atendentes estejam ocupados, ele executará uma das seguintes ações:
- » **Hang up:** derrubará a ligação.
- » **Mensagem:** reproduzirá uma mensagem audível.
- » **Direciona para agente:** caso o número discado atenda quando um agente estiver ocupado, o número ficará armazenado no banco de dados para quando o atendente ficar livre a ligação será feita de forma inversa, ligando primeiro para o agente e depois para o contato.
- » **Arquivo escolhido:** estará inserido automaticamente.
- » **Grupo DAC associado:** número do DDR e nome do GRUPO DAC para o qual as ligações serão direcionadas.
- » **Separador do arquivo:** caractere que será utilizado como separador de valores entre os campos. Como ponto e vírgula ou barra.
- » **Posição do nome do cliente:** número da posição do cliente no mailing.
- » **Posição DDD:** número da posição.
- » **Posição número:** número da posição do número do telefone.
- » **Posição endereço:** endereço do número do telefone.
- » **Posição bairro:** número da posição do bairro.
- » **Posição cidade:** número da posição da cidade.
- » **Posição estado:** número da posição do Estado. Posição CEP: número da posição do CEP.
- » **Posição contato:** número da posição do contato.
- » **Posição conta:** número da posição da conta do agente (login do DAC). Posição genérica: XXXX
- » **Bina operador:** bina que aparecerá para o operador. Pode ser usado, por exemplo, o nome do cliente.

Além desses campos é também o sistema permite 22 campos genéricos que podem ser importados para a base de dados, com informações de até 254 caracteres por campo.

Regras de campanha								
Discador automático > Regras de campanha								
GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	DISCIDO	HIT RATE	FORÇA DISCADOR	% CONCLUÍDO	AÇÕES	
4426	A24-DAC(DISCADOR)	INICIAR	0	0.00%	0.00	(0.00%)	INICIAR DETALHES EXCLUIR	
0819	AngieTeste(DISCADOR)	INICIAR	0	0.00%	0.00	(0.00%)	INICIAR DETALHES EXCLUIR	
4424	Avulso(DISCADOR)	PARAR	3436	28.70%	3.48	(17.65%)	INICIAR DETALHES EXCLUIR	

Na imagem acima podemos observar algumas informações.

- » **Grupo associado:** grupo associado a campanha que receberá as chamadas.
- » **Nome da campanha:** nome dado a campanha no momento da criação.
- » **Status:** se a campanha está parada ou iniciada.
- » **Discado:** números que já foram discados.
- » **Hit Rate:** indica a porcentagem de chamadas feitas pelo discador que resultaram em uma conexão bem-sucedida com um destinatário humano. O **HIT RATE** é uma métrica que mede quantas das chamadas efetuadas pelo discador resultaram em uma interação real com uma pessoa, seja ela um cliente, prospect ou outro contato relevante. Uma alta taxa de hitrate geralmente é desejada, pois significa que o discador está alcançando com eficácia os destinatários desejados e minimizando o tempo ocioso dos agentes de call center.
- » **Força do discador:** está diretamente ligada ao Hit Rate, quando menor a força do discador, maior seu **HIT RATE**.
- » **%Concluído:** mostra a porcentagem de contatos da campanha que já foram discados e atendidos.
- » **Ações:** botões para observar os dados da campanha, configuração da campanha e deletar a campanha.

Regras de campanhas

Em *Regras Campanha* é possível administrar as campanhas criadas no Wide Voice. Para visualizar as campanhas criadas acesse o menu: *Discador > Regras Campanha*. As campanhas existentes irão aparecer como no exemplo abaixo:

GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	DISCIDO	HIT RATE	FORA DISCATOR	% CONCLUIDO	AÇÕES
6136	teste(DISCADOR)	INICIAR	0	0.00%	0.00	(0.00%)	

Para Editar, clique na engrenagem. A tela abaixo será exibida:

The dialog box contains several sections:

- Período de Discagem:** Includes fields for "Data e Hora Inicial" (06/06/2024 12:19), "Data e Hora Final" (06/06/2024 19:00), and "Tipo" (POWER). Below these are checkboxes for "Liberar Local", "Liberar Celular Local", "Liberar Celular DDD", and "Liberar DDD".
- Dias Proibidos:** Shows checkboxes for Domingo, Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta, and Sábado.
- Tipo de Chamadas Liberadas:** Includes checkboxes for "Reativar Automaticamente", "Conectar Operador Primeiro", and "Análise de Maquina". Buttons for "Editar" are available for each.
- Ordem de Discagem:** Includes dropdowns for "Ordem do Mailing" (set to "Não") and "Discar por conta".
- Callerid que será enviado na Chamada:** Includes a dropdown for "Timeout da Discagem" and a field for "Quantidade de Linhas por agente" (1).
- Prefixo da Rota (Cifra Guia):** Includes a dropdown for "Máximo de Tentativas" (5).
- Buttons:** "CANCELAR" and "SALVAR".

Segue a descrição dos campos:

- » Período de discagem: período em que será feita a discagem para os números do mailing;
- » Data e hora inicial
- » Data e hora final
- » A data Inicial e data final nessa versão sofreu algumas mudanças, agora você deve estabelecer o período entre datas que a campanha deve funcionar e o período entre horários que a campanha deve funcionar, ou seja, nessa versão são 2 parâmetros independentes.

Ex.:

- » Suponha quer hoje é dia 26/09/2022.
- » Data inicial programada: 26/09/2022.
- » Data final programada: 30/11/2022.
- » Hora inicial: 09:00:00.
- » Hora final: 18:00:00.
- » Com o exemplo acima a campanha irá funcionar entre o período de datas porem nesse período apenas entre as 09h e 18h, todos os dias.
- » **Tipo de chamadas:** gerencia os tipos de chamadas que o discador pode realizar.
- » **Libera local:** habilita o discador a realizar ligações fixo local.
- » **Libera celular local:** habilita o discador a realizar ligações celular local.
- » **Libera celular DDD:** habilita o discador a realizar ligações celular DDD.
- » **Libera DDD:** habilita o discador a realizar ligações fixo DDD.
- » **Quantidade de linhas por agente:** para cada agente livre no grupo a central irá ligar para X números do mailing.
- » **Discar por conta:** cada agente irá tratar determinados números do mailing.
- » **Prefixo de rota:** Irá inserir cifra guia na frente do número.
- » **Reativar automaticamente:** reativa os números para discagem automaticamente em caso de insucesso.
- » **Callerid:** bina que será enviado para a operadora de telefonia.

» **Analise de máquina:** habilita ou desabilita analise de mensagens eletrônica para filtrar chamadas antes de enviar para operador. É possível modificar o valor padrão na analise da detecção de máquina.

» **Tempos padrões:**

- » **Tempo de Saudação:** 2000 ms (se a pessoa falar mais do que 2000 ms no atendimento é maquina).
- » **Tempo de Silêncio Inicial:** 1700 ms (se a pessoa atender e não falar nada por mais de 1700 ms é maquina)
- » **Tempo de Silencio pós saudação:** 1000 ms
- » **Duração entre as palavras:** 238 ms
- » **Número máximo de palavras na saudação:** 3 (se a pessoa falar mais do que 3 palavras na saudação é maquina).
- » **Tempo total de análise:** 4000 ms, (o algoritmo da central ira definir se é MAQUINA, HUMANO ou NAO TEM CERTEZA em 4 segundos).

» **Time out de discagem:** quantidade de tempo em segundos que o discador irá aguardar até que o número atenda.

» **Conectar operador primeiro:** com essa flag marcada o discador irá enviar a chamada primeiro para um operador disponível no grupo e quando o operador atender ele irá ligar para o numero destino, invertendo a ordem de discagem. Esse método não otimiza as chamadas e é recomendável que seja utilizado em campanhas como *papa-fila* uma vez que para esse tipo de campanha possui 100% de certeza que o número destino existe.

» **Máximo de Tentativas:** número máximo de chamadas que o discador irá fazer para um contato antes de classifica-lo como um contato excedido (padrão 5).

» **Hiya Connect:** integração com um sistema de terceiro. Mais informações consulte o site: <https://pt.hiya.com/>

Voltando para a tela de *Regras Campanha*, para visualizar o progresso da campanha, de forma detalhada clique na lupa correspondente à campanha. Ao clicar, uma tela conforme o exemplo abaixo irá surgir:

Dados da Campanha: teste

X

Dados da Campanha

Panorama Geral

Discando Agora

REATIVAR - DETALHADO

Dados	Quantidade	Porcentagem	Ações
Quantidade Registros	1	(0%)	Listar
Concluídos	0	(0%)	Listar Reativar Números
Não Atende (Ligar em outro horário)	0	(0%)	Listar
Agendamento (Ligar em outro horário)	0	(0%)	Listar
Aguardando	1	(100%)	Listar
Excedida	0	(0%)	Listar Reativar Números
Em Andamento (Discando)	0	(0%)	Listar
Atendidas por Mensagem Eletrônica	0	(0%)	Listar Reativar Números
Tempo Médio de Completação	00:00:10		
Chamadas Completadas	1	(0%)	
Chamadas Não Completadas	0	(100%)	
Índice de Chamadas Completadas sem PA Livre	0	(0%)	
Quantidade de Atendimentos inferior a 10 seg	0		
ID	42		

VOLTAR

Ainda na tela de *Regras de campanha*, para iniciar a campanha criada clique em Iniciar. As discagens serão iniciadas e será possível monitorar, em tempo real, o progresso das discagens na barra ao lado do link *Parar*, no campo % Concluído:

ADM

Regras de campanha

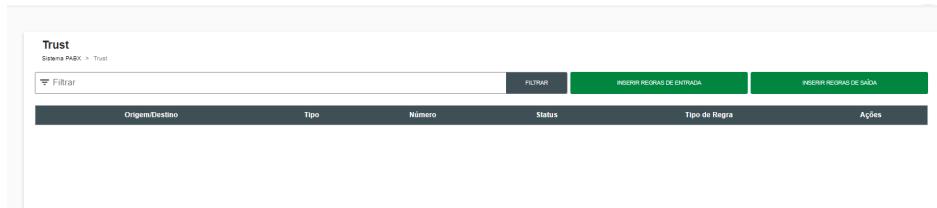
Discador automático > Regras de campanha

GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	DISCADO	HIT RATE	FORÇA DISCADOR	% CONCLUIDO	AÇÕES
6136	teste(DISCADOR)	PARAR	0	0.00%	0.00	(0.00%)	Listar Reativar Números

Trust

O Trust é um sistema que faz tratamento de ligações de entrada e saída para números específicos. Assim que forem feitas ou recebidas chamadas para/de números específicos, o sistema executará uma ação especial, definida pelo administrador.

Acesse no menu: *Sistema PABX > Trust*. Uma tela será exibida, conforme o exemplo abaixo, com todos os números que já foram cadastrados na função *Trust*.



Clique em *Adicionar regra de entrada* ou em *Adicionar regra de saída* para inserir um número no cadastro. A janela abaixo será aberta, insira o número no primeiro campo e configure o destino com as seguintes opções:



INserir Regra de Entrada ATENÇÃO: Coringas aceitos "X" no campo Número Origem.

Número Origem	<input type="text"/>	Prioridade Atendimento
Ramal	<input type="text"/>	Número Externo
Mensagem	<input type="text"/>	Tom Ocupado
Escutar Conversa	<input type="text"/>	

CANCELAR **SALVAR**

- » Número destino/origem: número que será tratado com o Trust.
- » Prioridade atendimento: prioriza o atendimento ao número, em caso de fila.
- » Ramal: ramal para o qual a ligação será direcionada.
- » Número externo: número externo para o qual a ligação será desviada.
- » SMS: preencha o primeiro campo com o texto da mensagem e o segundo com o número destino do SMS.
- » Mensagem: nome do arquivo de áudio que será reproduzido, quando for o caso.
- » Tom ocupado: está opção permite que, quando determinado número ligar, por exemplo, a ligação não seja completada.
- » Escuta conversa: opção liga para um número externo, que, ao atender poderá ouvir a conversa do número Trust em tempo real.
- » Para concluir, clique em *Gravar*.

Handfacilities

Handfacilities é uma facilidade do sistema em nuvem da Intelbras que o administrador pode decidir onde cada usuário criado pode se *logar*. Um usuário ao colocar seu login e senha na tela inicial pode se *logar* diretamente em um *sistema* diferente, que pode ser:

- » Handfacilities (WEBRTC).
- » Telefonista.
- » Sistema. (Administrador)

Além disso, caso a opção escolhida seja Sistema, posteriormente você pode decidir/escolher um menu personalizado e permissões para este usuário, assim você poderá ocultar menus indesejados.

Obs.: essa função só está disponível no momento da edição do usuário.

Criar usuário

Para criar usuários no *HANDFACILITIES* acesse o menu: *Facilidades > Usuários*. Uma tela, como a exibida abaixo, será aberta:

Foto	Usuário	Login	Ramal	Restrições	Desvios	WEBRTC	Adm Plataformas	Ações
0001	0001	0001	0001	✓	✓	✗	-	✓ ✎
0002	0002	0002	0002	✓	✓	✓	-	✓ ✎
0003	0003	0003	0003	✓	✓	✗	-	✓ ✎
0004	0004	0004	0004	✓	✓	✗	-	✓ ✎
0005	0005	0005	0005	✓	✓	✗	-	✓ ✎
intelbras	intelbras	intelbras	intelbras	✓	✓	✗	-	✗ ✎

Clique em *Adicionar Conta* para abrir a tela abaixo e, assim, cadastrar um novo usuário.

NOVO USUÁRIO

Dados do Usuário

Nome	Login	Senha
<input type="text"/>	root	<input type="password"/>
Email	Ramal	Logar no Sistema
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Hand Facilities (Novo)

Temporizador de Chamadas

Habilitar Facilidades

Permissões de Chamadas

SALVAR

NOVO USUÁRIO

Habilitar Facilidades

Desvios de Chamadas	Despertador	Caixa Postal
Agenda	Callback	Gravador
WEBRTC	Cadeado	Enviar Fax
Chat	Sala de Conferência	Contatos
Trust		

Permissões de Chamadas

SALVAR

Em caso de usuários administradores irá exibir a tela abaixo para indicar as permissões:

NOVO USUÁRIO

Dados do Usuário

Nome	Login	Senha
<input type="text"/>	root	<input type="password"/>
Email	Ramal	Logar no Sistema
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Sistemas

Permissões de Chamadas

Clique aqui para customizar as opções

SALVAR

Para acessar o *Handfacilities* basta na tela de *Login* da central digitar os dados cadastrados do agente:



Para aprimorar as suas facilidades é importante realizar o seu cadastro pessoal no link: *Meu perfil*. Preenchendo dados como: Apelido, data de nascimento, Ramal da secretária, Ramal da telefonista, Telefone celular 1 e 2, Telefone fixo para contato (residencial), etc.

Handfacilities - restringindo acesso a relatórios

Ainda no cadastro/alteração do usuário facilities, é possível restringir o acesso a determinados dados das ligações.

Clicando sob o ícone da lupa na coluna restrições, é possível bloquear e também liberar o acesso aos dados de ramais específicos para usuários.

Como demonstra a figura abaixo, ao clicar na lupa da coluna restrições, é possível adicionar um ramal e selecionar liberar ou bloquear. Se adicionado um ramal e selecionado liberar, este usuário em que estamos modificando as restrições só poderá visualizar chamadas deste ramal liberado. Se adicionado um ramal e selecionado bloquear, este usuário que estamos modificando as restrições poderá visualizar as chamadas de todos os usuários menos este que está bloqueado. No exemplo abaixo liberamos acesso para este usuário visualizar as chamadas do ramal 5500 e liberamos também a visualização do grupo DAC 9996.

REGRAS DE ACESSO A INFORMAÇÕES X

Ramais permitidos e bloqueados

Ramais Permitidos

Ramais Bloqueados

Grupos e DDNs

Ramal Escolha a lista para qual adicionar ADICIONAR

Ações

Ações

CANCELAR SALVAR

Chefe - Secretária

Ao configurar a opção ramal da secretaria dentro do menu meu Perfil no facilities você estará habilitando a facilidade de chefe secretária no seu ramal, sendo que o ramal ou grupo configurado na opção secretária passará a atender todas as suas ligações.

A partir da versão 7-5.0.3.4 é possível criar um grupo com os ramais secretárias e indicar o número do grupo na facilidade ramal da secretária.

Pop-up

Ao efetuar ou receber uma ligação, se você estiver com o sistema HandFacilities aberto, automaticamente, um pop-up irá surgir na tela do seu computador, onde será possível efetuar ações como: transferência, gravação, ou desligar a chamada. A tela exibirá o número de quem está chamando ou para quem seu telefone estiver chamando, bem como o tempo da chamada.



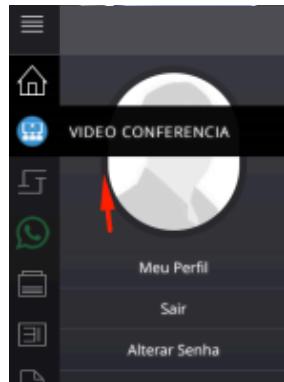
Status dos ramais

O próprio usuário poderá configurar uma regra específica para cada status, ou seja, o usuário define em qual status o ramal dele estará classificado e a central executará a regra configurada. Basta clicar diretamente na figura do status desejado ou modificar o destino das ligações recebidas ao lado do status em que a configuração foi aplicada

Também é possível fazer com que a central alterne entre os status de forma automática, configurando o horário de entrada e saída ao lado de cada status, caso a hora atual não esteja entre esses horários a central retorna o operador para o status *Online* fazendo com que as chamadas sejam direcionadas para o ramal do usuário.

DEFINIÇÃO DO STATUS					
Online					
Offline	Caixa Postal	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Reunião	Ramal Secretária	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Ocupado	Ramal Telefonista	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Ausente	Ramal Secretária	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Almoço	Ramal Secretária	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok

Vídeo conferência



Nessa versão a central embarcou o sistema de vídeo conferencia web, homologados em Google Chrome®, Firefox®, Edge®, Opera®, para utilizar é necessário acessar o facilities com protocolo https, e ao clicar no link a sua câmera automaticamente irá abrir.

Cada ramal possui uma sala exclusiva de vídeo conferência.

Para convidar os usuários para a vídeo conferencia o usuário deve fazer por e-mail dentro do próprio facilities.

Desvios de chamadas

O usuário poderá realizar qualquer desvio do seu ramal com apenas alguns cliques

Obs.: o status dos desvios de chamada só é válido quando o Status do ramal estiver estabelecido como Online.

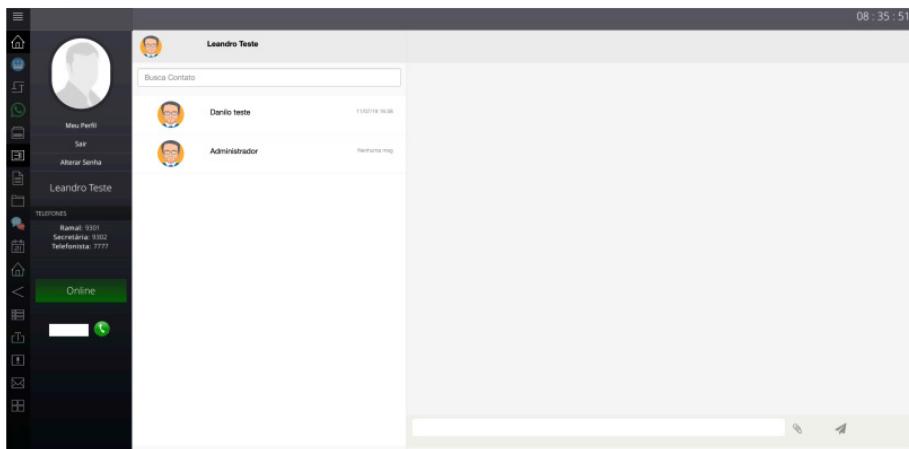
The screenshot shows a configuration page for call forwarding. It includes a header with instructions to "Facilite sua vida direcionando suas ligações para o telefone desejado". The page lists four forwarding options:

- SIGA-ME SEMPRE
RAMAL:
Ramoal
- SIGA-ME SE NÃO ATENDE
RAMAL:
Ramoal
TEMPO (segundos):
Tempo em Segundos
- SIGA-ME EXTERNO
TELEFONE * Digite conforme você diga no aparelho
Telefone
- CAIXA POSTAL
TEMPO (segundos):
Tempo em Segundos

- » Siga-me sempre: quando selecionado, sempre que o ramal desta conta receber uma ligação, ela será desviada para outro ramal, que estiver configurado.
- » Siga-me se não atende: quando o ramal selecionado não atender a ligação recebida no tempo determinado, em segundos, a ligação será desviada para o ramal configurado.
- » Siga-me externo: quando o ramal receber uma ligação, a ligação será desviada para um número externo, por exemplo, um celular ou outro número fixo. Pode ser até número de outro DDD, desde que o número cadastrado tenha sido inserido como se estivesse fazendo uma ligação de dentro do escritório. Exemplo: 0151136521777.
- » Caixa postal: esta opção desvia para a caixa postal uma ligação que não foi atendida em determinado tempo, em segundos.

Obs.: para gravar sua mensagem de saudação da caixa postal disque *2. Após o bipe, diga a mensagem desejada e, para completar, desligue. Para regravar, basta refazer o procedimento.

Web chat



A partir dessa versão 4.7.4.3 incluímos mais um sistema de chat, mais dinâmico com transferências de arquivos entre os usuários, muito similar ao sistema de chat do WhatsApp Web.

Os formatos de arquivos permitidos são:

- » PDF
- » CSV
- » DOC
- » ZIP
- » DOCX
- » GIF
- » JPG
- » MP3
- » JPEG
- » WAV
- » PNG
- » OGG
- » XLS
- » TXT
- » XLSS

Cadeado eletrônico

O usuário poderá bloquear o ramal para efetuar chamadas por tipo de ligação. Para liberar o ramal, para realizar as chamadas bloqueadas, é preciso inserir uma senha pré-definida. Para mudar status do serviço de cadeado, basta mudar a opção para ativado ou desativado. Selecione o tipo de bloqueio que deseja fazer e insira uma senha numérica de quatro dígitos.

Clique em *Salvar* para aplicar as configurações.

A screenshot of a configuration page for a 'CADEADO' (locking) service. It has a 'TIPO DE CADEADO' dropdown set to 'BLOQUEIO TOTAL'. Below it is a password input field with placeholder text 'SENHA. *Deve ser numérica e com 4 dígitos' and a 'Senha com 4 dígitos' input field. A note at the top right says 'Habilite um serviço de segurança com senha no seu ramal.' A 'SALVAR' button is at the bottom.

Despertador

Na tela abaixo, você poderá configurar o dia, horário e a frequência do despertador. Pode-se clicar diretamente na data do calendário ou digitar a data e a hora nos campos abaixo e mudar o status para Ativado.

The screenshot shows a dark-themed configuration interface for an alarm. At the top left is a switch labeled 'OFF' with a small square icon. Below it is a section labeled 'FREQUENCIA' with a dropdown menu showing 'Uma Vez'. Underneath are fields for 'DATA' and 'HORA', each with a '+' button and a dropdown arrow. A 'DESPERTAR EM' section contains a dropdown menu set to 'Ramal 9302'. At the bottom is a 'SALVAR' button.

Fax – enviar e receber

Cada usuário do sistema possui uma caixa postal de envio e recebimento de fax pessoal.

Na tela abaixo, você poderá enviar um fax a partir de um arquivo PDF ou JPG para qualquer lugar, basta digitar o número de telefone, anexar o arquivo e clicar em *Enviar*.

The screenshot shows a dark-themed fax sending interface. At the top left is a 'Listar Fax' button. The main area has three input fields: 'FAX DESTINO * Digite conforme você discará no aparelho' (Fax Destination), 'RAMAL * Preencha o ramal se desejar intervenção ao enviar o Fax' (Extension), and 'ARQUIVO * JPG ou PDF' (File). Below these is a 'Select file' button. At the bottom right is a large 'Emiar Fax' button.

Obs.: caso você necessite conversar com alguém, para pedir sinal de fax no destino, basta colocar o número do seu ramal no campo intervenção. Quando estiver falando e receber o sinal de fax, basta transferir para *33 e, após o bipe, colocar no gancho.

Para receber um fax é necessário informar o número do serviço de fax da sua empresa, que é o número completo do DDR configurado na tela *Sistema PABX > Nº Aplicações*. Ao receber a ligação, a central perguntará para o remetente qual o ramal de destino.

O interlocutor deverá discar o número do seu ramal.

Com isso, você receberá o fax na sua caixa postal de fax, com um arquivo em formato Tiff.

Caixa postal

Conforme explicamos no tópico *Desvio de chamadas*, para gravar uma saudação personalizada, disque *2 do seu ramal. Após o bipe, grave sua saudação personalizada. Para concluir, coloque o telefone no gancho.

Todas as mensagens gravadas em sua caixa postal são automaticamente enviadas para o seu e-mail, com um arquivo de áudio anexo, contendo a mensagem recebida. Desde que o SMTP esteja configurado e o usuário tenha escolhido receber por e-mail.

Se preferir, você pode acessar sua caixa postal através do Handfacilities. Na tela abaixo, você poderá visualizar, ouvir e excluir seus recados.

The screenshot shows a dark-themed inbox interface. At the top left is a 'CAIXA POSTAL' button. The main area displays a list of messages with three columns: 'TELEFONE', 'DATA/HORA', and 'STATUS'. To the right of the list is a note: 'Área de visualização e administração das mensagens deixadas através de sua caixa postal'.

Os arquivos do correio de voz ficam em `/shell/áudios/saudacao/` é possível colocar arquivos personalizados gravados em estúdio ou em formatos como mp3, wav etc. basta copiar o arquivo para dentro dessa pasta. O nome do arquivo precisa ser o número do ramal do usuário.

Agenda

Você poderá cadastrar todos os seus compromissos na agenda do sistema

Salas de conferência

Você poderá criar salas de conferência e conversar com quantas pessoas desejar. Basta criar a sala (com 4 dígitos), e cadastrar uma senha (com 3 dígitos). Para entrar na sala, ligue no número correspondente ao DDR da aplicação de sala de conferência.

Será solicitado o número da sala, digite o número de quatro dígitos que você escolheu na criação da sala de conferência, em seguida, digite a senha escolhida, com três dígitos.

Para incluir nas salas de conferência alguém que esteja fora da empresa, peça para a pessoa ligar o número completo do DDR da aplicação de sala de conferência. Em seguida, ela deverá repetir o procedimento informado acima (digitando o número da sala, com quatro dígitos, e a senha, com três). Outra alternativa possível seria que alguém autorizado ligasse para a pessoa que está externa, para depois transferi-la para dentro da sala.

SALAS DE CONFERÊNCIAS

Listar Salas

NOME DA SALA
Nome da Sala

NÚMERO
Número

QTDE DE PESSOAS
Qtde de Pessoas

SENHA SALA
Senha da Sala

Incluir Sala

Agora fico mais fácil gerenciar as salas de conferências.

Callback

O usuário poderá cadastrar um número de telefone de forma a transformá-lo em um ramal da central. Nesta função, quando o número cadastrado ligar no ramal do usuário, a central - automaticamente derrubará a chamada para em seguida ligar de volta para o telefone cadastrado. Quando o usuário atender, a central irá liberar o *tom de ramal*, permitindo que seja realizada qualquer operação, como se estivesse diretamente no seu ramal. Esta função pode ser usada, por exemplo, por um usuário que estiver fora da empresa, com um celular, mas desejar fazer ligações utilizando as linhas da companhia (ramal de sua mesa). Para ativar marque a opção *Ativado*, em *Local de Retorno* selecione o número já cadastrado em *Editar conta*, insira o *Tempo de Retorno* em segundos e clique em *Gravar*. Assim, quando ligar do número selecionado para o seu ramal, o PABX retornará à ligação e ao atender você terá tom de linha para discagem.

Você pode utilizar o call back de forma diferente ativando a opção *Receber tom de linha ao ligar no ddr*, dessa forma a central não irá retornar como de costume, ela irá liberar o tom de ramal diretamente para o usuário que está ligando. Desde que o telefone seja o cadastrado.

CALLBACK

LOCAL RETORNO

TEMPO DE RETORNO (segundos)

RECEBER TÔM DE LINHA AO LIGAR NO DDR

SALVAR

Utilize esta função e efetue uma ligação externa para o seu ramal que ele fará a ligação para você.

Contatos

É possível criar uma agenda de números de telefone, emails etc. Para cadastrar um novo contato clique em *Adicionar Contato*.

CONTATOS

Organize aqui sua agenda de contatos.

Listar Contatos

NOME
Nome
E-MAIL
E-mail

TELEFONE 01
Telefone 01

TELEFONE 02
Telefone 02

CELULAR
Celular

FAX
Fax

CONTATO GLOBAL?
Não

Incluir Contato

Ao terminar o cadastro do contato, os dados estarão disponíveis na tela principal dos contatos conforme o exemplo abaixo, caso o contato tenha sido cadastrado como *global* ele irá aparecer para todos os usuários, caso contrário apenas para quem cadastrou.

CONTATOS	Organize aqui sua agenda de contatos.				
Incluir Contato					
Buscá					
Nome	E-mail	Telefone 1	Telefone 2	Celular 1	Ramal/CUSTOM
Leandro	@	(11) 41187-777			

É possível ligar para o contato diretamente através da tela em que estão listados. Para isto, basta clicar no número cadastrado e a central efetuará a chamada. Ao clicar no número desejado, o sistema efetuará a discagem e seu ramal tocará. Ao retirar o telefone do gancho, a ligação já estará ativa, apenas no aguardo do atendimento pelo interlocutor.

Gravações compulsórias

Nesta opção, você poderá ouvir todas as gravações telefônicas efetuadas a partir do seu ramal, quando for ativada a gravação através do pop-up. As gravações ficarão listadas, como na tela abaixo, com informações sobre o número com o qual você conversava em cada gravação, a data e o ramal

GRAVAÇÕES DE CHAMADAS				Ouça aqui todas as gravações de chamadas realizadas no seu ramal.
TELEFONE	DATA/HORA	RAMAL		
972064460	22/07/2019 18:18:43	9302		
972064460	22/07/2019 18:18:43	9302		

Trust

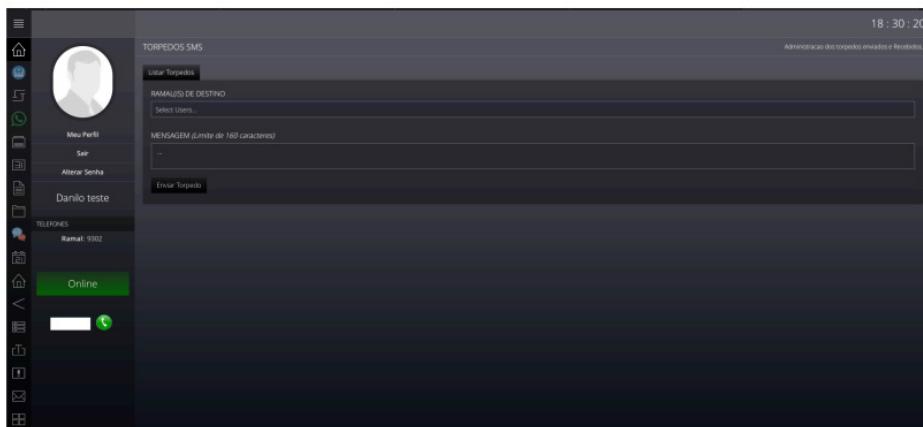
É possível criar uma lista de números para ligações recebidas em seu ramal, e para cada número efetuar uma ação diferente. Por exemplo, quando o número 1136521777 ligar no seu ramal, a central desviará para a telefonista, para o seu celular, ou a pessoa que estiver chamando ouvirá o sinal de ocupado, entre outras opções.

Para adicionar uma regra clique em *Adicionar Regra* e a tela abaixo será exibida.

The screenshot shows a configuration interface for a rule. At the top right, there is a note: "Bloqueie aqui os numeros que você não deseja receber ligações". The main area contains several sections:

- NUMERO DE ORIGEM**: A field labeled "Origem" with the value "1136521777".
- RAMAL**: A radio button selected, with a field below containing "Ramal".
- NUMERO EXTERNO**: An unselected radio button, with a field below containing "Número Externo".
- SMS**: An unselected radio button, with fields for "Número Destino" and "Mensagem".
- MENSAGEM DE ÁUDIO**: An unselected radio button, with a field for "Arquivo de Áudio".
- TOM DE OCUPADO**: An unselected radio button.
- ESCUCHAR CONVERSA**: An unselected radio button, with a field for "Número para Escuta".

Torpedo SMS



É possível enviar um Broadcast de mensagens para vários usuários da central utilizando essa função. Ou apenas para um único usuário, quando o usuário abrir o facilities automaticamente irá abrir um pop-up com a mensagem.

Perfis

The screenshot shows a user interface for managing contacts or users. At the top left, there's a 'PERFIS' button and a 'Todos' link. On the right, there's a search bar with the placeholder 'Visualize o perfil dos seus amigos de trabalho'. Below the search bar, there's a small icon of a person with a magnifying glass over it.

É possível visualizar todos os usuários da central com data de aniversário, e-mail, número do ramal, celular etc.

Também é possível trocar torpedos diretamente com cada usuário ou ligar clicando diretamente no usuário.

Para maiores informações sobre o WebRTC consulte manual do WebRTC no site intelbras.

Integrações CTI

Com a plataforma Intelbras® Wide Voice, é possível realizar diversas integrações CTI (Computer Telephone Integration), enviando e recebendo informações através de protocolo HTTP com métodos GET e/ou Post.

- » Realizar chamadas integrando ramal originador com destino;
- » Verificar status dos ramais em real-time;
- » Consultar relatórios de chamadas;
- » Outros métodos podem ser desenvolvidos de acordo com a necessidade do cliente.

Integrações via URA

Com a plataforma Intelbras® Wide Voice, é possível realizar diversas integrações no módulo da Ura (unidade de resposta auditável).

Integração via Socket TCP

Insert, Update em base de dados externa.

As opções e árvores de Ura são simples de serem criadas e integradas, podendo buscar informações em real-time sobre filas, operadores ocupados, ramais logados etc, com intuito de reproduzir ou tomar ações personalizadas em qualquer passo da Ura.

Integrações vetoriais

Com a plataforma Intelbras® Wide Voice, é possível criar atendimentos personalizados por número de A, como por exemplo:

- » Prioridade de atendimento conforme origem;
- » Música de espera ou Ura em idioma personalizado de acordo com número de A;
- » Roteamento avançado de chamadas de acordo com número de A;
- » Regras por horário, datas e eventos pré-definidos, conforme chamador;
- » Roteamento e reprodução de mensagens conforme origem (telefone fixo, telefone celular, região, estado, etc.).

Interações pesquisa de satisfação

Com a plataforma Intelbras® Wide Voice, é possível criar pesquisas de satisfação no módulo de call center.

Ao final da chamada basta que o operador do grupo de call center coloque o telefone no gancho, a chamada automaticamente é roteada para a pesquisa de satisfação.

Essa pesquisa é criada no módulo da URA, nesse caso podemos ter quantas mensagens forem necessárias. Pois não temos limite na URA para reproduzir áudios e capturar dados digitados pelo cliente.

As respostas podem ser enviadas para base de dados externa ou internas da própria plataforma Wide Voice.

API Widevoice

A plataforma Wide Voice possui algumas API's disponíveis. Para maiores informações consulte: <https://apiwidevoice.intelbras.com.br>

PUSH para o aplicativo Mobile MobilitiPRO Intelbras

Características do funcionamento do PUSH

Ao utilizar aplicativo MobilitiPRO para registro SIP e habilitar o PUSH você estará habilitando seu ramal a ser acordado via *push notificación*. Isso significa que quando você estiver com o aplicativo totalmente fechado o seu aplicativo será acordado via *push*.

No momento essa funcionalidade está disponível somente para 1 registro por ramal, ou seja, licença simultânea não funcionará com o push e ocorrerão inconsistências. Por conta desta limitação, criamos a função condomínio dentro das configurações do ramal SIP, consulte o Tema Criando ramais

Características técnicas do PUSH

Quando um ramal está com push habilitado e o Widevoice precisa fazer uma chamada para este ramal, ele fará algumas validações antes de enviar a chamada:

- » Se o ramal possui o tokenpush cadastrado.
- » Se o ramal está realmente offline (sem registro).

Satisfazendo os requisitos acima, o widevoice irá solicitar ao servidor, do google para android ou apple para IOS, que acorde o aplicativo MobilitiPRO, com isso o mobilitiPRO será acordado e irá enviar um REGISTER para o Wide Voice que por sua vez irá encaminhar a chamada (INVITE). Após esse processo a chamada se dará de forma natural.

É importante destacar que iremos aguardar por 30 segundos o aplicativo mobilitiPRO acordar e enviar o REGISTER para o Widevoice, após esse tempo, o Widevoice encaminhará a chamada para o dispositivo.

Lembrando que a função de *Push* não irá interferir nas configurações da chamada, CODEC de áudio e vídeo estarão disponíveis conforme a configuração do ramal e aplicativo.

Características do PUSH no Grupo de ramais

Quando habilitado PUSH no grupo de ramais a chamada irá herdar as configurações dos ramais pertencentes ao grupo, ou seja, fila, música e entre outros será respeitado a do ramal.

Neste caso é imprescindível que os ramais pertencentes ao grupo não tenham fila configurada para o correto funcionamento do grupo com PUSH.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2108-3110

Suporte via e-mail: atendimento.widevoice@intelbras.com.br

SAC / Onde comprar? / Quem instala? : 0800 7042767

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia SC 281, km 4,5 – Sertão do Maruim – São José/SC – 88122-001
CNPJ 82.901.000/0014-41 – www.intelbras.com.br

02.24

Indústria brasileira