

EASYPHONE

Projecto SisTroia

Índice

1. CHECKLIST DE REQUISITOS PARA PASSAGEM A PRODUÇÃO.....	4
2. CRIAÇÃO DE UMA EQUIPA DE CALL CENTER	5
2.1 CRIAÇÃO DAS TABELAS DE CAMPANHA E CONTACTO	5
2.2 CRIAÇÃO DA CAMPANHA – EasyDBA.....	5
3. CRIAÇÃO DE UM AGENTE EASYPHONE	7
3.1 CRIAÇÃO DO AGENTE NO EASYDBA	7
3.2 ATRIBUIÇÃO DE CAMPANHAS AO AGENTE	7
<i>Processo de Atribuição de um Agente a uma Campanha com EasyWatch</i>	<i>8</i>
<i>Processo de Atribuição de um Agente a uma Campanha com EasyDBA</i>	<i>8</i>
4. INSTALAÇÃO DE UM POSTO DE SUPERVISÃO / ADMINISTRAÇÃO EP	9
4.1 INSTALAÇÃO DO EASYWATCH / EASYDBA	9
4.2 INSTALAÇÃO DO EASYMGR.....	9
<i>Configuração do SQLnet.ora e Tnsnames.ora</i>	<i>9</i>
<i>Instalação dos drivers ODBC.....</i>	<i>10</i>
<i>Configuração do Easy.ini</i>	<i>10</i>
<i>Correr o setup de instalação do EasyMGR.....</i>	<i>10</i>
5. INSTALAÇÃO POSTO EASYPHONE	11
6. GESTÃO DE MENSAGENS DE VOICE-MAIL	14
1.1 IDENTIFICAÇÃO DAS MENSAGENS	14
1.2 AUDIÇÃO DE MENSAGENS GRAVADAS NO IVR ATRAVÉS DO SCRIPT	14
1.2.1 <i>Arranque do Script de IVR:</i>	<i>14</i>
1.2.2 <i>Passos do Script (EasyTalk) e do Script (EasyIvr).....</i>	<i>15</i>
1.3 GRAVAÇÃO DAS MENSAGENS NO EASYCORDER	15
7. SITUAÇÃO 1	16
8. SITUAÇÃO 2	17
9. SITUAÇÃO 3	18
10. SITUAÇÃO 4	19
11. SITUAÇÃO 5	20
12. SITUAÇÃO 6	21
13. SITUAÇÃO 7	22

Creator(s)	Date	Document Nº	Revision
Fernando Carvalho	97-11-26		

14.	SITUAÇÃO 8	23
15.	SITUAÇÃO 9	24
16.	SITUAÇÃO 10	25
17.	SITUAÇÃO 11	26
18.	CONCEITO PPO.....	27
19.	APÊNDICE.....	28

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

1. CheckList de Requisitos para Passagem a Produção

A. Criação da Base de Dados – Seguir os passo do ficheiro **00-index.txt** localizado em:

- /home/easy/dev/edb/install

```

=====
(C)1997 EASYPHONE
Revisao 1.0 Tue Nov 4 10:53:55 CUT 1997
=====

                Indice
                =====
agent.sql.....Package agent
error.sql.....Package error
create.sql.....Objectos da EDB
data.sql.....Dados da EDB
dblink.sql.....Link para a Base de Dados de Negócio (correr como system)
synonym.sql.....Criacao de sinonimos para tabelas/views da BDB
call.sql.....Package call
out.sql.....Package outbound
outadm.sql.....Package outadm
delete.sql.....Limpar dados da EDB
users.sql.....Criacao de users (correr como system)
easyadm.sql.....Criacao de sinonimos e grants
man_edb.sql.....Criação de uma View auxiliar ao EasyMgr
ddi.sql.....Criação de uma tabela com a Descrição dos DDI's e 'id' das respectivas
seguradoras

```

B. Definição de Grupos ACD, Pilotos e DDI's

C. Configuração da tabela *transferencia*

Confirmar que os pilotos de transferência que estão associados às respectivas campanhas (grupos ACD) estão correctos.

D. Definição das extensões a ser usadas na Central e no PABX.cfg

E. Criação das Campanhas – EasyDBA

F. Criação de Agentes

G. Atribuição de Agentes a Campanhas

H. Instalação dos Postos de trabalho EasyPhone para os respectivos Agentes

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº	Revision

2. Criação de uma Equipa de Call Center

Passos a seguir para criação de uma equipa:

- A. Definição da equipa na Central – criação de grupos ACD, respectivos pilotos e ddi's (este processo não será abordado neste documento)
- B. **Criação das Tabelas de Campanha e Contacto**
- C. **Criação da equipa no EasyDBA**
- D. Atribuição de Campanhas ao Agente - EasyDBA / EasyWatch (Abordado no capítulo anterior)

2.1 Criação das Tabelas de Campanha e Contacto

Terá que ser criada uma **tabela de contactos** para a respectiva campanha. Esta tabela deverá obedecer às seguintes especificações:

Nome: *ct_<nome da campanha>*

Descrição:

Column Name	Null?	Type
-----	-----	----
EASYCODE	NOT NULL	NUMBER
CONTACTO		NUMBER

Primary Key: easycode

Da mesma forma terá que ser criada uma tabela com os parâmetros de campanha:

Nome: *cp_<nome da campanha>*

Descrição:

Column Name	Null?	Type
-----	-----	----
EASYCODE	NOT NULL	NUMBER
PARAMETROS		CHAR (12)

Primary Key: easycode

2.2 Criação da Campanha – EasyDBA

Pré-requisitos à criação da Campanha no EasyDBA:

- ☐ **Criação do grupo ACD.** Cada equipa de Call Center tem associada um grupo ACD através do qual serão distribuídas as chamadas pelos agentes que a ele estiverem ligados.
- ☐ O grupo ACD poderá ter associado um ou vários **pilotos**, por onde dão entrada as chamadas.
- ☐ Cada **piloto** pode ter associado um **ddi**.

Passos a seguir para criação de Campanha no EasyDBA

		Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone	
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº	Revision

A. Opção **File → New → Campaigns**

B. Na janela de Campanha seleccionar **New**

C. Preencher os respectivos campos:

- ☐ **Code:** Este campo não deve ser preenchido – O EasyPhone atribuirá um valor igual ao máximo *code*, acrescido de uma unidade.
- ☐ **Short Name:** Nome pelo qual será reconhecida campanha nas aplicações EasyPhone.
- ☐ **Full Name:** Descrição mais detalhada da campanha.
- ☐ **Script:** Para uma equipa de Call Center o *script* deverá ser: ***inbound.sct*** (se não se tiverem a usar *script's* compilados) / ***inbound.dll*** (caso contrário)
- ☐ **Campaign Type:** Inbound
- ☐ **Pacing Mode:** Power Dial
- ☐ **ACD Group:** O numero do *Processing Group* na central
- ☐ **PABX:** CSTA
- ☐ **Current Cost:** 0
- ☐ **Retention:** 0
- ☐ **Dnis List:** *
- ☐ **Pilot:** Deverá ser deixado em branco.
- ☐ **Retention T.Out:** 0
- ☐ **Wrap Up T. Out:** 0
- ☐ **Campaign:** Nome da Tabela de Campanha: ***cp_<shortname>***
- ☐ **Contact:** Nome da Tabela de Contacto: ***ct_<shortname>***
- ☐ **Campaign Record → Attribute: *parametros* | Value: *parametros***

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document N°	Revision	

3. Criação de um Agente EasyPhone

Passos a seguir para criação de um agente:

- A. Definição do agente na Central e atribuição dos respectivos grupos ACD (este processo não será abordado neste documento)
- B. Criação do Agente no EasyDBA
- C. Atribuição de Campanhas ao Agente - EasyDBA / EasyWatch
- D. Instalar o posto de trabalho EASYPHONE (Consultar a **Checklist de Instalação EASYPHONE Client**)

CUIDADO: EP + aplicação da Methodus, terá

que se ter o cuidado de fazer o upgrade das DLLs do SNAGW para a versão do EP que vier a ser instalada. Isto para garantir que não há nunca conflitos, uma vez que estas DLLs usam algumas DLLs do EP.

3.1 Criação do Agente no EasyDBA

- A. Opção **File** → **New** → **Agents**
- B. Na janela de Agentes seleccionar a opção **New**
- C. Preencher os respectivos campos:
 - ☐ **Login Name** : Código do agente no Cogen. Corresponde ao “P-----”
 - ☐ **Name**: Nome do Agente.
 - ☐ **Agent Id** : Código do agente no Cogen mas sem a letra “P”. Por exemplo: se o **login name** é o “P90056” o **agent id** será “90056”.
 - ☐ **Default Extension** : Caso o agente tenha uma extensão onde irá usualmente trabalhar então esta deverá ser a **default extension** (campo opcional).
 - ☐ **User Type**: Existem 4 tipos de utilizadores EasyPhone, para o caso de um agente o seu **user type** deverá ser igual a **Agent** (privilégios de acesso ao EasyTalk). Os outros três tipos são:
 - ♦ **Supervisor**: Privilégios de acesso ao EasyTalk e EasyWatch
 - ♦ **DB Administrator**: Privilégios de acesso ao EasyTalk, EasyWatch e EasyDBA
 - ♦ **IVR**: Para utilização de um IVR
 - ☐ **Password**
 - ☐ **Password Validation**

3.2 Atribuição de Campanhas ao Agente

Existem duas ferramentas distintas que permitem atribuir campanhas a um agente:

- ☐ **EasyDBA** : Aplicação que trabalha sobre a Base de Dados EasyPhone
- ☐ **EasyWatch**: Permite visualizar e alterar parâmetros/configurações do EasyPhone carregadas em memória.

Uma atribuição de um agente a uma campanha através do:

		Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone	
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº	Revision

- ☐ **EasyDBA:** É apenas efectuada na base de dados.
- ☐ **EasyWatch:** Será reflectida em memória e na base de dados EasyPhone

Deste modo no caso de a campanha estar em funcionamento, esta operação deverá ser realizada no EasyWatch, caso contrário deverá ser utilizado o EasyDBA.

Processo de Atribuição de um Agente a uma Campanha com EasyWatch

A. Opção *View* → *Campaigns*

- B.** Se a campanha estiver em Base de Dados - '*On Database*' - então deverá ser carregada em memória - '*Loaded*'.
- C.** Escolher opção ***View*** sobre a campanha '*Loaded*'.
- D.** Na janela de Campanha seleccionar a opção ***View* → *Agents***
- E.** Seleccionar o agente da coluna '*Not Working*' que se pretende atribuir à campanha e passá-lo para '*Working*'.

Nota: Esta alteração é feita em memória e fica registrada na Base de Dados.

Processo de Atribuição de um Agente a uma Campanha com EasyDBA

A. Opção *File* → *New* → *Campaigns*

- B.** Escolher a opção ***Assigned Agents*** sobre a campanha que se pretende atribuir ao agente.
- C.** Seleccionar o agente da coluna '*Not Working*' que se pretende atribuir à campanha e passá-lo para '*Working*'.

Nota: Esta alteração é feita a nível da base de dados. Caso a campanha já esteja carregada em memória, o agente só será visível após esta ser colocada na Base de Dados - '*On Database*' - e novamente '*Loaded*' (esta última operação é realizada no EasyWatch).

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº	Revision

4. Instalação de um posto de Supervisão / Administração EP

EasyWatch → Aplicação de supervisão do EasyPhone.

EasyDBA → Aplicação de Administração da Base de Dados EasyPhone.

EasyMGR → Aplicação de Consulta de chamadas.

→ Configuração dos horários de outbound.

→ Parameterização do CallCenter.

4.1 Instalação do EasyWatch / EasyDBA

Consultar a **Checklist de Instalação EASYPHONE Client**

4.2 Instalação do EasyMGR

Passos a seguir:

1. Configuração do SQLnet.ora e Tnsnames.ora
2. Instalação dos *drivers ODBC*
3. Configuração do Easy.ini
4. Correr o *setup* de instalação do EasyMGR

Configuração do SQLnet.ora e Tnsnames.ora

A localização destes ficheiros é a seguinte:

C:\Orant\NetWork\Admin

→ SQLnet.ora:

```
TRACE_LEVEL_CLIENT = OFF
names.directory_path = (TNSNAMES)
names.default_domain = world
name.default_zone = world
```

→ Tnsnames.ora:

```
EDB.world =
(DESCRIPTION =
  (ADDRESS_LIST =
    (ADDRESS =
      (COMMUNITY = tcp.world)
      (PROTOCOL = TCP)
      (Host = svagpep)
      (Port = 1521)
    )
  )
)
```

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº	Revision

```

(CONNECT_DATA = (SID = EDB)
)
)

```

Instalação dos *drivers ODBC*

A. Start → Settings → Control Panel → ODBC

B. Seleccionar *Tab SystemDSN*

C. Seleccionar **Microsoft ODBC Driver for Oracle
→ ADD**

D. Preencher os respectivos campos:

- ☐ **Data Source Name:** EASYP32
 - ☐ **Description:** Base de Dados de Produção EASYPHONE
 - ☐ **User Name:** EASYDBA
 - ☐ **Connect String:** EDB
- OK**

Configuração do *Easy.ini*

Confirmar ou acrescentar as seguintes linhas no Easy.ini:

```

[Global]
Server=svagqep:easy

```

```

[EasyManager]
Database=easyp32
Username=easydba

```

Correr o *setup* de instalação do **EasyMGR**

Especificar a seguinte directoria de instalação:

```

Directory: c:\Program Files\EASYMGR\

```

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

5. Instalação posto EASYPHONE

1. Configuração do ficheiro de TCP/IP: **hosts**
2. Configuração do **Easy.ini**
3. Instalação do **EasyTalk**
4. Confirmar a configuração do ficheiro de TCP/IP: **services**.
5. Ligar ('Mapear') a drive **W**:
6. Criação da **shortcut**

Passo 1 - Configuração do ficheiro de TCP/IP: **hosts**

Caso se trate de uma NT 4.0 WorkStation, deverá encontrar os ficheiros em:

C:\WINNT\SYSTEM32\DRIVERS\ETC

Caso se trate do WINDOWS 95, deverá encontrar os ficheiros em:

C:\WINDOWS

No ficheiro **hosts**, acrescentar as seguinte linhas no final:

```
129.109.119.24          svagpep
129.90.119.23   svagpep svagpep_eth prod
```

Passo 2 - Configuração do **Easy.ini**

Existe um **Easy.ini** com a configuração adequada em:

* **apps on Svagpdc: easy.client\Setup.ptg**

Caso se trate de uma NT 4.0 WorkStation, deverá copiar este ficheiro para:

C:\WINNT

Caso se trate do WINDOWS 95, deverá copiar este ficheiro para:

C:\WINDOWS

Passo 3 - Instalação do **EasyTalk**

Executar a seguinte linha de comando a partir do Start Run do Windows:

* **apps on Svagpdc: easy.client\Setup.ptg \Disk1\Setup.exe**

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

No programa de instalação deverá especificar:

- ☐ ➔ Next
- ☐ Directory: C:\... \EASYPHONE\WORKSTATION
➔ Next
- ☐ Seleccionar **Agent** - Se pretende instalar apenas o software do agente - EasyTalk
Seleccionar **Supervisor** - Se pretende instalar os utilitários de administração – EasyWatch e EasyDBA
Seleccionar **Developer** - Se pretende instalar os utilitários de agente, administração e desenvolvimento - EskyScript
➔ Next
- ☐ Host: svagpep
Service: easy
Port: 1500
➔ Next
- ☐ Port: 1533 (no caso de instalar apenas o software do agente, passe ao ponto seguinte)
➔ Next
- ☐ Opção: Let Setup modify the SERVICES file
➔ Next
- ☐ Program Folders: EASYWORKSTATION
➔ Next
- ☐ ➔ Next

Passo 4 - Confirmar a configuração do ficheiro de TCP/IP: **services**.

Localização igual à do ficheiro de **hosts** (Passo 1)

No ficheiro services, acrescentar/confirmar a seguinte linha no final, para uma instalação de “**Agent**”:

```
easy          1500/udp
```

No ficheiro services, acrescentar/confirmar as seguintes linhas no final, para uma instalação de “**Supervisor**” ou “**Developer**”:

```
easy          1500/udp
easy_dba      1533/tcp
```

Passo 5 - Ligar (‘Mapear’) a drive **W**:

Ligar / Confirmar a ligação à unidade de rede (‘Mapear’):

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

* **apps on Svagpdc – drive W:**

Passo 6 - Criação da shortcut (all users, gpf)

Executar **New → Shortcut** em:

- **C:\Winnt\Profiles\All Users\Desktop**
 - ☐ → Browse
 - ☐ **File Name:** C:\Program Files\EASYPHONE\WORKSTATION\bin\Etalk.exe
→ Open
 - ☐ → Next
 - ☐ → Finish

As **Properties** da Shortcut, devem ter as seguintes especificações:

- **Start in:** "W:\easy"
- Seleccionar a opção:** Run in Separate Memory Space

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document N°	Revision

6. Gestão de Mensagens de Voice-Mail

Quando um Cliente deixa uma mensagem em Voice-Mail, esta é **gravada no EasyCorder** e no próprio **Easyivr**.

NOTA: Easyivr não possui um sistema de gestão das gravações idêntico ao EasyCorder

1.1 Identificação das Mensagens

O Easyivr funciona dentro de uma Campanha designada de **IVR** e cuja tabela de contactos é **Ct_ivr**. Campos da Tabela:

- **easycode** → Código do contacto (Tabela *Contact - EP*)
- **contacto** → Código do Contacto (Tabela *Chamada* que contém o **Nº de Sinistro**)
- **vox** → Ficheiro que contém a mensagem
Todos os registos desta tabela que tiverem o campo vox preenchido correspondem a contactos de Prospect's / Clientes que deixaram uma mensagem em Voice-Mail.
- **Nome**
- **Telefone**
- **Hora**

1.2 Audição de Mensagens gravadas no IVR através do Script

Um agente numa Sessão de Script terá a possibilidade de ouvir qualquer uma destas mensagens do Easyivr, através do seguinte processo:

1. Agente ligado numa dada Extensão no **EasyTalk**.
2. Selecciona qual a mensagem que pretende ouvir
3. *Dial* do Agente para o **Easyivr**.
4. **Easyivr** identifica o Agente e faz *play* da mensagem que este pretende ouvir.

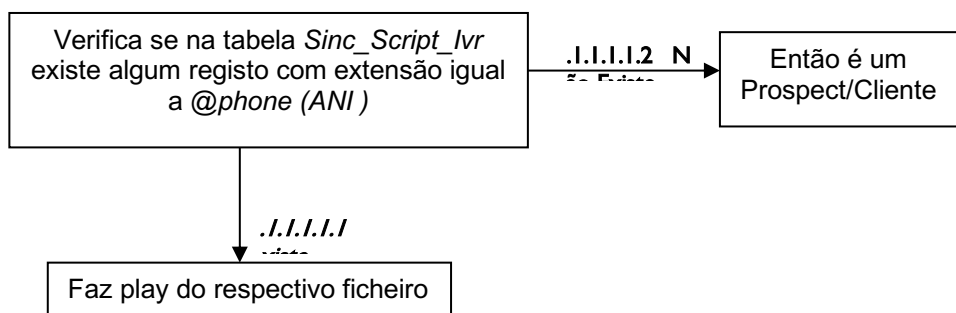
A comunicação de dados entre o Script do Agente e o Easyivr é feita através duma tabela da base de dados – *Sinc_Script_ivr*:

- **extensao** → Extensão do agente que pede ao Easyivr para fazer *play* da mensagem
- **vox** → Ficheiro que o Easyivr deverá transmitir ao Agente.

1.2.1

Fluxograma do Script de IVR:

A



Type Análise&Desenho		Subject Componentes do EasyPhone	
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº Revision

1.2.2

P

assos do Script (EasyTalk) e do Script (Easyivr)

Script (EasyTalk)	Srcript (Easyivr)
1. Insere registo na <i>Sinc_Script_lvr</i> com:	
<ul style="list-style-type: none"> • @extension (extensão do agente) • <ficheiro.vox> 	
2. Dial para o EasyIVR	
	3. Lê o <ficheiro.vox> da <i>Sinc_Script_lvr</i> .
	4. Play do <ficheiro.vox>
	5. HangUp
	6. Apaga o registo na <i>Sinc_Script_lvr</i>

1.3 Gravação das Mensagens no EasyCorder

- A gravação das mensagens no EasyCorder é accionada através do **startrecording** no Script de IVR
- Estas gravações podem ser escutadas quer no **Script** quer no **EasyMGR** (aplicação em VB) através das funcionalidades da **EcAPI32.dll**

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

7. Situação 1

Phone: 393673938 - Campaign: PPO

Script Telephony Window

Bonança - SAC Cliente: Zé Carapau

Nº Sinistro: 98AU030170 Nº Apólice: AU20003658

PPO Definitiva

Averiguação: Actos de Vandalismo

Face ao que o Sr/Sra Zé Carapau me acaba de referir, estou em condições de confirmar que a responsabilidade do sinistro é do terceiro, pelo que e de forma a resolver o sinistro o mais depressa possível, gostaria de lhe recomendar o nosso serviço de reparação imediata, o qual sendo inovador vai ao encontro das necessidades dos nossos clientes.

Nesse sentido gostaríamos de lhe recomendar oficinas garantidas pela BONANÇA, as quais para além da qualidade de serviço, têm o prazer de facultar durante o período de reparação um veículo de substituição.

Que lhe parece?

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 11:27 Campaign 04:42 Deliver 00:20 Time 00:06

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

8. Situação 2

Phone: 393673938 - Campaign: PPO

Script Telephony Window

Bonança - SAC

Cliente: Jhonny Bigodes

Nº Sinistro: 98AU030171

Nº Apólice: AU20003658

PPO Definitiva

Averiguação: Actos de Vandalismo

Face ao que me acaba de referir, infelizmente, estou em condições de confirmar que a responsabilidade do sinistro é do Sr/Sra Jhonny Bigodes , uma vez que a sua apólice cobre danos próprios podemos promover a reparação do seu veículo o mais depressa possível, pelo que gostaria de lhe recomendar o nosso serviço de reparação imediata, o qual sendo inovador vai ao encontro das necessidades dos nossos clientes.

Nesse sentido gostaríamos de lhe recomendar oficinas garantidas pela BONANÇA, as quais para além da qualidade de serviço, têm o prazer de facultar durante o período de reparação um veículo de substituição.

Que lhe parece?

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 09:59 Campaign 04:40 Deliver 00:20 Time 00:03

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document N°	Revision	

9. Situação 3

Phone: 393673938 - Campaign: PPO

Script Telephony Window

Bonança - SAC Cliente: Manel Salciha

Nº Sinistro: 98AU030172 Nº Apólice: AU20003658

PPO Condicional - Sinistro para Averiguar

Averiguação: Fenómenos da Natureza

Face ao que o Sr/Sra Manel Salciha me acaba de referir, estou em condições de confirmar que a responsabilidade do sinistro é do terceiro, mas infelizmente não podemos ser nós a reparar o seu veículo. Para tal deverá contactar a companhia do terceiro. No caso de qualquer dúvida ou problema não hesite em nos contactar novamente através da linha telefónica da nossa sucursal.

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 08:55 Campaign 04:39 Deliver 00:20 Time 00:02

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document N°	Revision	

10. Situação 4

Phone: 393673938 - Campaign: PPO

Script Telephony Window

Bonança - SAC Cliente: Kiki Barata

Nº Sinistro: 98AU030171 Nº Apólice: AU20003658

PPO - Quebra Isolada de Vidros

Averiguação: Actos de Vandalismo

Face ao que me acaba de referir, infelizmente, estou em condições de confirmar que a responsabilidade do sinistro é do Sr/Sra Kiki Barata . No entanto e caso deseje o nosso apoio na reparação do veículo, podemos promover a reparação o mais depressa possível, pelo que gostaria de lhe recomendar o nosso serviço de reparação imediata muito embora e como decerto compreende a reparação será a cargo do Sr/Sra Kiki Barata . Se desejar podemos recomendar oficinas garantidas pela BONANÇA, as quais para além da qualidade de serviço, têm o prazer de facultar durante o período de reparação um veículo de substituição.

Que lhe parece?

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 08:01 Campaign 04:37 Deliver 00:20 Time 00:39

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

11. Situação 5

Phone: 393673938 - Campaign: PPO

Script Telephony Window

Bonança - SAC Terceiro: Raimundo da Bósnia

Nº Sinistro: 98AU030181 Nº Apólice: AU20003681

PPO Condicional - Aguarda recepcão da DAAA

Averiguação: Actos de Vandalismo

Face ao que me acaba de referir, a responsabilidade numa primeira análise não é do Sr/Sra Raimundo da Bósnia, no entanto compreende que precisamos de falar com o nosso segurado, no sentido de nos enviar a participação do sinistro. /n/rDe qualquer forma e no sentido de resolver a reparação do seu veículo o mais depressa possível, gostaria de o convidar a conhecer desde já o nosso serviço de reparação imediata, o qual consiste na possibilidade de efectuar uma peritagem condicional em oficinas garantidas pela BONANÇA, as quais para além da qualidade de serviço, têm o prazer de facultar, no caso de vir a confirmar-se que a responsabilidade é do nosso segurado, um veículo de substituição durante o período em que o seu veículo se encontra em reparação. /n/rQue lhe parece?

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 07:19 Campaign 04:35 Deliver 00:20 Time 00:08

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document N°	Revision	

12. Situação 6

Phone: 393673938 - Campaign: PPO

Script Telephony Window

Bonança - SAC Terceiro: Maria Canhota

Nº Sinistro: 98AU030173 Nº Apólice: AU20003658

PPO Definitiva

Averiguação: Actos de Vandalismo

Face ao que me acaba de referir, infelizmente, não estou em condições de definir a responsabilidade do sinistro, no entanto muito agradecia que me facultasse o seu número de telefone e o horário da sua conveniência, para podermos contacta-lo.

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 06:47 Campaign 04:34 Deliver 00:20 Time 00:20

EASYSOFT™ SISTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho	Date 97-11-26	Document Nº	Revision	

13. Situação 7

Phone: ??? - Campaign: PPO
Script Telephony Window

BONANÇA
Cliente: SOFIA MALDONADO

Nº Sinistro: 98AU030170
Nº Apólice: AU20003658

PPO Definitiva

Averiguação: Actos de Vandalismo

Sr/Sra SOFIA MALDONADO fala Fernando Carvalho da BONANÇA. Espero não estar a ser inconveniente, mas gostaria de ter 5 minutos do seu tempo para procedermos à regularização do sinistro ocorrido. Esta é uma boa ocasião ?

Sr/Sra SOFIA MALDONADO. Tenho a informa-lo que a responsabilidade do sinistro é do terceiro, pelo que e de forma a resolver o sinistro o mais depressa possível, gostaria de lhe recomendar o nosso serviço de reparação imediata, o qual dispensa a realização de peritagem.

Nesse sentido gostaríamos de lhe recomendar oficinas garantidas pela BONANÇA, as quais para além da qualidade de serviço, têm o prazer de facultar durante o período de reparação um veículo de substituição.

Que lhe parece?

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 06:32 Campaign 04:33 Deliver 00:20 Time 01:46

EASYSOFT™ SISTROIA	Type	Subject		
	Análise&Desenho	Componentes do EasyPhone		
Creator(s)		Date	Document Nº	Revision
Fernando Carvalho		97-11-26		

14. Situação 8

Phone: ??? - Campaign: PPO
Script Telephony Window

BONANÇA
Cliente: SOFIA MALDONADO

Nº Sinistro: 98AU030171
Nº Apólice: AU20003658

PPO Definitiva

Averiguação: Actos de Vandalismo

Sr/Sra SOFIA MALDONADO fala Fernando Carvalho da BONANÇA. Espero não estar a ser inconveniente, mas gostaria de ter 5 minutos do seu tempo para procedermos à regularização do sinistro ocorrido. Esta é uma boa ocasião ?
Sr/Sra SOFIA MALDONADO. Tenho a informa-lo que infelizmente, estou em condições de confirmar que a responsabilidade do sinistro é do Sr/Sra SOFIA MALDONADO. Uma vez que a sua apólice cobre danos próprios podemos promover a reparação do seu veículo o mais depressa possível, pelo que gostaria de lhe recomendar o nosso serviço de reparação imediata, o qual dispensa a realização de peritagem. Nesse sentido gostaríamos de lhe recomendar oficinas garantidas pela BONANÇA, as quais para além da qualidade de serviço, têm o prazer de facultar durante o período de reparação um veículo de substituição.
Que lhe parece?

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 06:07 Campaign 04:30 Deliver 00:20 Time 00:49

EASYSOFT™ SISTROIA	Type	Subject		
	Análise&Desenho	Componentes do EasyPhone		
Creator(s)		Date	Document N°	Revision
Fernando Carvalho		97-11-26		

15. Situação 9

Phone: ??? - Campaign: PPO

Script Telephony Window

BONANÇA

Cliente: SOFIA MALDONADO

Nº Sinistro: 98AU030172

Nº Apólice: AU20003658

PPO Condicional - Sinistro para Averiguar

Averiguação: Fenómenos da Natureza

Sr/Sra SOFIA MALDONADO fala Fernando Carvalho da BONANÇA. Espero não estar a ser inconveniente, mas gostaria de ter 5 minutos do seu tempo para procedermos à regularização do sinistro ocorrido. Esta é uma boa ocasião ? Sr/Sra SOFIA MALDONADO. Tenho a informa-lo que estou em condições de confirmar que a responsabilidade do sinistro é do terceiro, mas infelizmente não podemos ser nós a reparar o seu veículo. Para tal deverá contactar a companhia do terceiro. No caso de qualquer dúvida ou problema não hesite em nos contactar novamente através da linha telefónica da nossa sucursal.

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 05:56 Campaign 04:29 Deliver 00:20 Time 01:08

EASYSOFT™ SISTROIA	Type	Subject		
	Análise&Desenho	Componentes do EasyPhone		
Creator(s)		Date	Document N°	Revision
Fernando Carvalho		97-11-26		

17. Situação 11

Phone: ??? - Campaign: PPO

Script Telephony Window

BONANÇA Terceiro: SOFIA MALDONADO

Nº Sinistro: 98AU030174 Nº Apólice: AU20003658

PPO Definitiva

Averiguação: Actos de Vandalismo

Sr/Sra SOFIA MALDONADO fala Fernando Carvalho da BONANÇA. Espero não estar a ser inconveniente, mas gostaria de ter 5 minutos do seu tempo para procedermos à regularização do sinistro ocorrido. Esta é uma boa ocasião ?

Sr/Sra SOFIA MALDONADO. Tenho a informa-lo que a responsabilidade do sinistro é do nosso segurado, pelo que e de forma a resolver o sinistro o mais depressa possível, gostaria de lhe recomendar o nosso serviço de reparação imediata, o qual dispensa a realização de peritagem.

Nesse sentido gostaríamos de lhe recomendar oficinas garantidas pela BONANÇA, as quais para além da qualidade de serviço, têm o prazer de facultar durante o período de reparação um veículo de substituição.

Que lhe parece?

Sequinte

Preludio: PPO Definitiva

Agent 05:37 Campaign 04:26 Deliver 00:20 Time 00:22

EASYSOFT™ SisTROIA	Type Análise&Desenho	Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº	Revision

19. Apêndice

Ficheiro **Easy.ini**:

```
[Global]
Server=svagpep:easy

[talk]
ScriptOnAlerting=0
Permission_Answer=0
Permission_Dial=1
Permission_Hangup=1
Permission_Clear=0
Permission_Extend=1
Permission_Hold=0
Permission_Retrieve=1
Permission_PhTransfer=1
Permission_Conference=0
Permission_Record=0
Permission_Run=1
Permission_End=0
Permission_Discard=1
Permission_Events=0
Permission_Attributes=0
;SessionDeclarations=0

[watch]
nSampleRate=10
sGlvieMode=INBOUND
sLoginName=easy
buckets=200,400,600,800,1000,1200

[MRU]
Count=4
MRU0=c:\easy\project\scripts\script~2\conting.sct
MRU1=w:\easy\conting.sct
MRU2=
MRU3=
```

Type Análise&Desenho		Subject Componentes do EasyPhone		
Creator(s) Fernando Carvalho		Date 97-11-26	Document Nº	Revision

MRU4=

[script]

MainWindow=0,0-783x740 3

[dba]

sHostName=svagpep

sUserName=easy

sDatabase=EASY