

totalIP

Apostila Completa

Índice

A Total IP	10
1. Página Inicial	11
1.1 Deslogamento automático do usuário ao fechar ou atualizar a página web	17
1.2 Siga-me.....	18
1.2.1 Total Phone	18
1.2.2 Telefone IP	19
1.3 Transbordo de Ligações	19
2. Relatórios.....	20
2.1 DAC – Grupos de Atendimento.....	21
2.2 Grupos de Usuários	36
2.3 Qualidade de Atendimento	38
2.4 Login, Logout e Produtividade.....	44
2.5 Login, Logout e Ligações Mensais	48
2.6 Ligações Excedidas	49
2.7 Buscar Ligações	50
2.8 Números Mais Discados	53
2.9 Números Mais Recebidos	55
2.10 Nível de Serviço	56
2.11 Status Excedido de Pausa.....	59
2.12 Relatório de Tabulação	60
2.12.1 Ativo/ Receptivo.....	61
2.12.2 Campanhas	64
2.13 Formulário de Ligações.....	66
2.14 Monitoria de Usuários.....	66
3. Gravações	69
3.1 Gravações e Monitoria.....	69
3.2 Formulários de Monitoria.....	76
3.3 Categoria de Questões.....	77
3.4 Relatórios de Monitoria dos Operadores.....	78
3.5 Relatório de Monitoria dos Avaliadores	81

3.6 Relatório de Não Conformidade.....	84
3.7 Categoria de Falhas Graves.....	85
3.8 Backup	86
3.9 Armazenamento das Gravações	87
3.10 Excluir Gravações do Sistema	89
4. Tarifador	93
4.1 Custo Usuário	94
4.2 Custo Grupos	95
4.3 Custo Canal.....	96
4.4 Custo Filial	98
4.5 Custo Receptivo	99
4.6 Custo por Campanha.....	100
4.7 Arquivos de Exportação	101
4.7.1 Arquivo Diário.....	101
4.7.2 Arquivo Período	103
4.7.3 Arquivo receptivo	104
4.8 Retarifador	105
4.8.1 Custos para Retarifador	105
4.8.2 Filtros de Ligações	106
4.9 Custo em Tempo Real.....	108
5. Campanhas	109
5.1 Estratégias de Discagem	110
5.2 Filtros	123
5.3 Campanhas	124
5.4 Criação de Campanhas.....	132
5.4.1 Importar Mailing na Campanha.....	141
5.4.2 Ativação de campanhas	144
5.4.3 Exportar Resultado da Campanha	147
5.4.4 Excluir números importados	148
5.4.5 Acompanhar em Tempo Real.....	148
5.4.6 Resultado da Campanha por Cliente	149

5.4.7 Resultados da Campanha por Status	151
5.4.8 Apagar Campanha	152
5.4.9 Observações	152
5.5 Call Back.....	153
5.6 Campanha de Mídia.....	155
5.7 URA de Pesquisa em Modalidade de URA Ativa.....	158
5.8 Grupo de Campanhas	158
5.9 Relatório de Tabulação	161
5.10 Ligações da Campanha	162
5.11 Buscar Ligações	164
5.12 Daily.....	165
5.13 Cockpit	169
5.14 Agente Virtual CPC	174
6.Relatório de URA.....	176
6.1 Ligações por URA	176
6.2 Estatísticas de Uso.....	178
6.3 URA de Pesquisa	180
6.4 URA de pesquisa por usuário.....	181
6.5 Encerramento na URA.....	183
7. Administração.....	184
7.1 Gerenciar Usuários	185
7.2 Grupos de Usuários	192
7.3 Grupos de Captura.....	206
7.4 Grupos de Monitoria.....	207
7.5 DAC – Grupos de Atendimento.....	209
7.6 Usuários Período	214
7.7 Licenças de Uso	215
7.8 White List	216
7.9 Black List.....	217
7.10 Rotas	220
7.10.1 Balanceamento de carga	226

7.11 Bilhetagens Receptiva.....	227
7.12 Log do Sistema.....	228
7.13 Servidor.....	229
7.14 URA – Unidade de Resposta Automática	229
7.15 URA de pesquisa	238
7.16 Música de Espera.....	240
7.17 Excluir Gravações	240
7.18 Telefones Utilizados	242
7.19 Canais	243
7.20 Voicemail	247
7.21 Horários de Trabalho	248
7.22 Causas de desligamento.....	251
7.23 Ramais compartilhados.....	252
7.24 Status de ligação	253
7.25 Agendamento de Status.....	254
7.26 Cliente de usuários	255
7.27 Prefixo de Discagem da Operadora.....	257
7.28 Efetividade de Canais.....	257
7.29 Efetividade de Campanha por Canais	259
7.30 Agente Virtual CPC	260
8. Configuração de URA'S	261
8.1 URA Receptiva ou Blended	263
8.2 URA Ativa	264
8.3 URA Reversa	264
8.4 URA TTS (Text to Speech)	265
8.5 Agendamento de URA.....	267
9. INTEGRAÇÃO	267
9.1 Via API	267
9.1.1 Função Login.....	267
9.1.2 Função Logout	268
9.1.3 Função Status	268

9.1.4 Função set_status	269
9.1.5 Função gerenciar_campañas.....	269
9.1.6 Função ligações_campaña.....	270
9.1.7 Função usuarios	271
9.1.8 Função campañas.....	271
9.1.9 Função status_campañas.....	271
9.1.10 Função fila_espera.....	272
9.1.11 Função gravação.....	272
9.1.12 Função grupos_de_atendimento	273
9.1.13 Função set_status_telefones_campañas.....	274
9.1.14 Função inserir_telefone_campaña	275
9.1.15 Função status_servidores	276
9.1.16 Função status_servidores_view.....	276
9.1.17 Função adicionar_usuario_com_perfil	277
9.1.17.1 Função atualizar_usuario_com_perfil	278
9.1.18 Função discar	279
9.1.19 Função excluir_telefone_campaña	281
9.1.20 Função status_ramal	281
9.1.21 Função status_telefone	282
9.2 Via Socket	282
9.2.1 Ligação Ativa	282
9.2.2 Ligação Receptiva	283
9.2.3 Ligação Discador	283
9.2.4 Ligação Discador Preview.....	283
9.2.5 Ligações de Agendamento Operador	284
9.2.6 Desligamento	284
9.2.7 Troca de Status de Intervalo.....	284
9.2.8 Envio de comando para troca de status de intervalo	284
9.2.9 Salvar Status em Campanha.....	285
9.2.10 Agendamento para um número futuro do cliente.....	286
9.2.11 Configuração de Usuário Padrão	287
9.2.11.1 Atualização de Usuário Padrão	288

9.2.11.2 Inserir Telefone Campanha	289
9.2.11.2 Salvar Status de Telefone em Campanha utilizando o parâmetro 1	290
9.2.11.3 LOGIN	291
9.2.11.4 LOGOUT.....	292
9.2.11.5 Função inserir_telefone_campagna	292
9.3 Via Banco de Dados	292
9.3.1 Dados Gerais do Sistema	292
9.3.1.1 Informações de Campanhas.....	293
9.3.1.2 Histórico de campanhas.....	294
9.3.1.2.1 Histórico de campanhas.....	294
9.3.1.3. Status servidores.....	295
9.3.1.4 Ligações Ativas.....	295
9.3.1.5 Ligações Receptivas	296
9.3.1.6 Importar telefones para discagem	297
9.3.1.7 Reagendamento	297
9.3.1.8 Resultado do sistema de discagem.....	298
9.3.1.9 Exclusão de Telefones / Listas do Processo de Discagem.....	299
9.3.1.10 Telefones não trabalhados	299
9.3.1.11 Lista de Usuários.....	300
9.3.1.12 Lista de Status de Usuários.....	300
9.3.1.13 Lista de Status de Telefone.....	301
9.3.1.14 Gerenciar Campanhas	301
9.3.1.15 Lista Telefones Importados da Campanha	301
9.3.1.15.1 Função inserir_telefone_campagna	302
9.3.1.16 Lista Status de Campanha	303
9.3.1.17 Salvar Status em Campanha	303
9.3.1.18 Alterar Status do Ramal	304
9.3.1.19 Tabela de Grupos de Usuários	304
9.3.1.20 Pausas	305
9.3.1.21 URA de Pesquisa	305
9.3.1.22 Configuração Usuário Padrão.....	305
9.3.1.23 Informações de Grupos de Atendimento.....	306

9.3.1.24 Logs de Grupos de Atendimento	306
9.3.1.25 Telefones de Grupos de Atendimento	307
9.3.1.26 Usuários de Grupos de Atendimento	307
9.3.1.27 Status de usuários de Grupos de Atendimento.....	308
9.4 Recursos Adicionais.....	308
9.4.1 Click to Dial.....	308
9.5 Modelo de Importação de Arquivo de Discagem	309
9.6 Integração com o Softphone.....	310
9.6.1 Abrir o TotalPhone e efetuar o login automaticamente	310
9.6.2 Enviar dígitos ao TotalPhone para compor um número.....	310
9.6.3 Efetuar a discagem	310
9.6.4 Desligar uma ligação em curso	310
9.6.5 Atender alguma ligação receptiva	310
9.6.6 Colocar (ou tirar) a ligação em curso, em espera	311
9.6.7 Ativar (ou desativar) a opção mudo.....	311
9.6.8 Ativar (ou desativar) a opção “AA – Auto-atendimento”.....	311
9.6.9 Efetuar rediscagem do último número discado	311
9.6.10 Capturar alguma ligação receptiva do Grupo de Captura	311
9.6.11 Transferir uma ligação em curso	311
9.6.12 Ativar (ou desativar) alguma das 6 linhas disponíveis no TotalPhone	311
9.6.13 Efetuar o logout e fechar o TotalPhone	311
9.6.14 Reiniciar o TotalPhone	312
9.7 Pop-Up Receptivo	317
10. Introdução ao TotalPhone	318
10.1 Requisitos	318
10.2 Instalação do Softphone Total IP.....	318
10.2.1 Recomendações.....	318
10.2.2 Instalação	319
10.3 Configuração de conta	327
10.4 Utilização do TotalPhone	329
10.4.1 Logar no TotalPhone	329
10.4.2 Efetuando Ligações	330

10.4.3 Transferindo ligações	331
10.4.4 Deslogando do TotalPhone	331
10.4.5 Funções	331
10.4.6 Telas e componentes	335
10.5 Integração de Sistemas Legados com o TotalPhone	341
11. Telefone IP	348
11.1 Cadastrar Senha	348
11.2 Logar e Deslogar	348
11.3 Gravar Voicemail	349
11.4 Ouvir Voicemail	349
11.5 Siga-me	349
11.6 Efetuar chamadas	349
11.7 Transferência	350
11.8 Efetuar Chamadas	350
11.9 Capturar Ligação	350
12. FAQ	350
12.1 Página Inicial	351
12.2 Relatórios	353
12.3 Gravações	359
12.4 Tarifador	359
12.5 Campanhas	359
12.6 URA de pesquisa	366
12.7 Administração	367
12.8 Outras dúvidas	378
12.9 URA TTS	383
12.10 TotalPhone	385

A Total IP

Fundada em 2005, a TotalIP é uma empresa líder em soluções de voz e e-mail para contact centers, atuando nos mais diversos segmentos em âmbito nacional.

Nossos sistemas têm desenvolvimento próprio e são baseados em altos níveis de pesquisas. Conseguimos, assim, customizá-lo aos mais diferentes tipos de empresas contratantes de nossos serviços, como call centers, hotéis, universidades, editoras, distribuidoras, agências publicitárias e bancárias, farmácias, clínicas, advocacias, SAC's, entre outras.

Conhecendo o atual mercado competitivo, a Total IP consegue oferecer originalidade e personalidade em seus produtos, levando economia e produtividade, facilitando a gestão de pessoas. No momento, atuamos em mais de 130 empresas, com cerca de 15 mil posições ativas.

Contamos com um sistema integrado de PABX, DAC, Gravação, Monitoria, Discador Automático, diferentes tipos de URA e Relatórios, Rotas Inteligentes, Gestão de Chips por Operadora, Bilhetador, Tarifador, Integração do CRM com Screen Pop UP, Gravação de Voz e Tela, SoftPhone próprio, TTS (Text to Speech), ASR (Portal de Voz) e Gestão de E-mail.

Além da qualidade de seus produtos, a Total IP tem a preocupação de manter seus clientes competitivos e diferenciados. Por isso, oferece serviços de suporte e treinamento, além de uma excelente pós-venda com o setor executivo, sem nenhuma burocracia.

Nesta apostila, buscamos elaborar um material didático de fácil compreensão para todas as nossas funcionalidades. Qualquer dúvida, basta contatar nossa equipe de Treinamento pelo (11) 3355-3434 ou no treinamento@totalip.com.br.

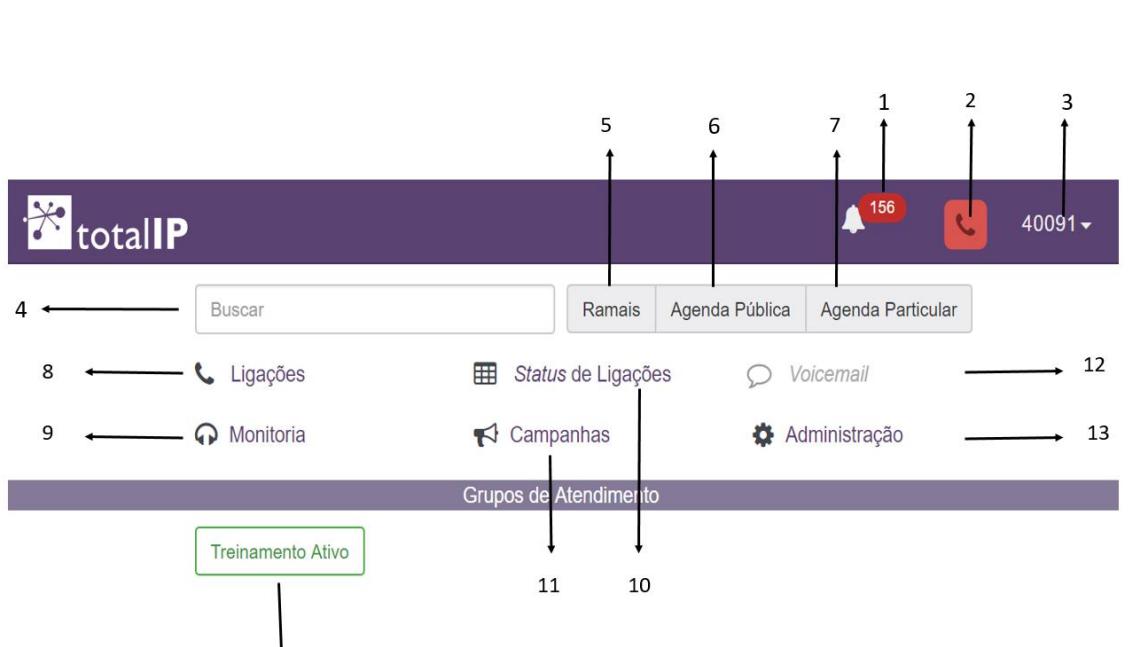
Missão: Redução de custos, maior produtividade e satisfação aos nossos clientes.

Visão: Ser reconhecida como referência no fornecimento de soluções de voz e e-mail para contact centers.

Valores: Ética, honestidade, qualidade e comprometimento com nossos clientes e colaboradores.

1. Página Inicial

Para se logar no sistema Total IP, é necessário digitar o IP da empresa nos navegadores de Internet. Na tela seguinte, preencha o ramal e a senha pré-cadastrados no sistema. Após efetuar seu login, será aberta a página inicial da Total IP:



Tela inicial da Total IP (após login)

01. Notificações

Essa opção permite visualizar qualquer alteração importante interferindo em processos do sistema e/ou da empresa. Por exemplo: gravações a serem excluídas, alteração de rotas.

Obs: Em casos de desativação de rotas automaticamente em função de instabilidade a notificação será mostrada com o texto: “Desativada – bloqueio automático”, conforme abaixo.



Tela de notificação

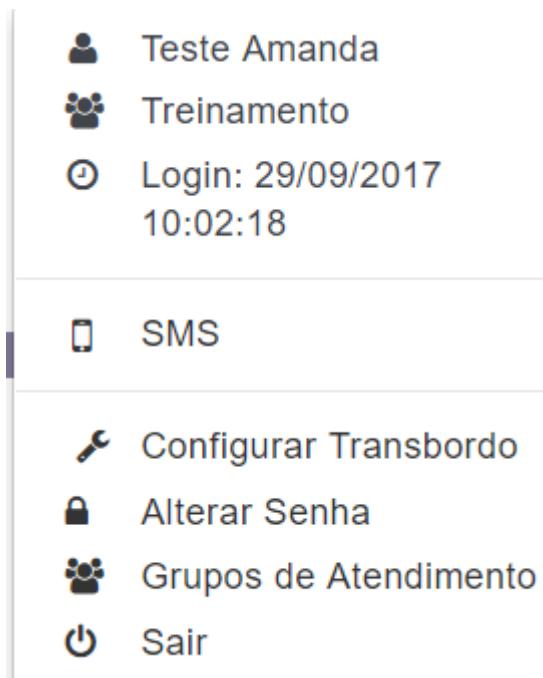
02. Status do Ramal

Constam nesse campo todos os status/pausas criados pela empresa para intervalos do usuário. Por exemplo: Logado, Almoço, Banheiro e Reunião.

Quando um status é selecionado (exceto Logado), surgirá um cronômetro, logo abaixo, com o tempo de permanência daquele status.

03. Ramal/status

Exibe o número do ramal logado e apresenta informações sobre o login.



Tela de informações do ramal logado

- Nome do usuário logado.
- Nome do grupo de usuário do ramal logado.
- Horário do primeiro Login desse ramal no dia.
- Opção para configurar um transbordo de ligação quando o usuário não atender ou estiver ocupado. (Essa configuração só é valida para ligações diretas para o ramal; ou seja, com DDR configurado)
- Opção para trocar a senha de acesso do TotalPhone. (É possível alterar a senha digitando *4 no telefone IP ou softphone)
- Exibe informação do grupo de atendimento pertencente
- Opção para deslogar o ramal do sistema.

04. Campo de Busca

Digitar caracteres de texto (mínimo de três letras), como o nome do contato ou informações do mesmo (e-mail, empresa, grupo).

Em seguida, clicar sobre a opção desejada para busca: “Agenda Pública” (contatos cadastrados na agenda, visíveis para todos os usuários), “Agenda Particular” (contatos cadastrados na agenda, visíveis apenas para quem os cadastrou) ou “Ramais” (usuários internos).

05. Ramais

Permite localizar o ramal de um usuário interno e consultar qual status/pausa esse usuário está utilizando no momento. Ao clicar nessa opção, será aberta a seguinte tela:

Contatos Internos

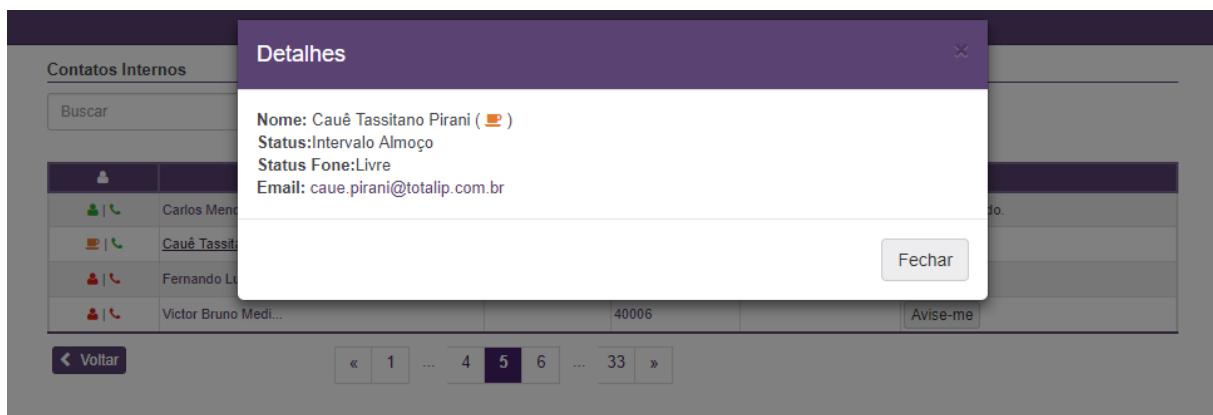
	Nome	Grupo	Ramal	Servidor	
●	Teste Danilo	Teste Jeferson	22169	Ambexternocurrent	<button>Avise-me</button>
●	Teste Jeferson	Teste Jeferson	25251	Ambexternocurrent	Usuário Logado.
●	Teste Jeferson 2	Teste Jeferson	25252	Ambexternocurrent	Usuário Logado.
●	Firmino Gonçalves CJ	Comercial ClajuCred	30001	Ambexternocurrent	<button>Avise-me</button>

[« Voltar](#) 1 2 3 ... 17 [»](#)

Tela de consulta dos ramais

Os ramais sinalizados com o caractere verde estão logados, mas não necessariamente disponíveis para receber ligações. Os em amarelo estão em pausa ou em

ligação; os em vermelho, deslogados. Para saber qual o status/pausa do usuário, clique sobre o caractere e o status será apresentado, como mostra a tela abaixo.



Tela de consulta dos ramais

Avide-me: é exibido somente para os operadores indisponíveis. Ao clicar sobre essa opção, o sistema sinalizará quando esse usuário estiver disponível.

06. Agenda Pública

Esta opção permite visualizar e cadastrar contatos públicos; ou seja, todos os usuários internos têm acesso a essas informações.

Clicando nessa opção, a seguinte tela será exibida:

Agenda Particular			
Buscar	Ramais	Agenda Pública	Agenda Particular
Alberto Total IP		1188888888	i Detalhes
Amanda		32552211	i Detalhes
Amanda Total ip		5599999999	i Detalhes
Claudia Total IP		11978787878	i Detalhes

< Voltar **1** **2** **>**

+ Adicionar

Tela de consulta à agenda pública

Caso utilize um softphone, ao clicar sobre um número de telefone cadastrado, inicia-se uma chamada para o mesmo.

A opção “Adicionar” permite cadastrar um novo contato à Agenda.

A opção “Detalhes” dá acesso a mais informações desse contato e permite fazer alterações nos dados.

Editar Contato

Alberto Total IP	Empresa
Endereço	118888888
Fone Comercial	Celular
Home-Page	E-mail

Público:

[Voltar](#) [Excluir](#) [Salvar](#)

Tela de cadastro de contatos na agenda

07. Agenda Particular

Essa opção permite visualizar e cadastrar contatos na agenda. As informações podem ser visualizadas apenas pelo ramal responsável pelo cadastro.

Para adicionar um contato a essa agenda, segue-se o mesmo procedimento da Agenda Pública. Para diferenciar se o contato cadastrado será visualizado por todos ou apenas por quem o cadastrou, basta selecionar ao final da tela de edição, conforme a imagem:

Editar Contato

Alberto Total IP	Empresa
Endereço	118888888
Fone Comercial	Celular
Home-Page	E-mail

Público:

[Voltar](#) [Excluir](#) [Salvar](#)

Tela de cadastro de contatos na agenda (detalhe público ou não)

***Para escolher essa opção, é necessário ter a permissão na aba Administração > Grupo de Usuários.**

08. Ligações

Permite visualizar as 40 últimas ligações feitas e recebidas pelo ramal logado.

09. Monitoria

Permite ao usuário ouvir a gravação de sua ligação. Para isso, a ligação deve ser liberada por um usuário responsável pela monitoria desse ramal.

Para mais informações, consulte a apostila Total IP do módulo Gravações.

10. Status de ligação

Local onde é possível visualizar todas as tabulações das ligações receptivas, ativas (manual)

11. Campanhas

Possibilita o usuário abrir pop up de ligações, trabalhar campanhas na modalidade preview e visualizar agendamentos de ligações.



Forçar Pop-Up

Essa opção permite abrir manualmente o pop-up da campanha. Para isso, é necessário digitar o número do telefone do cliente e clicar em “Abrir pop-up”.

Agendamentos

Ao clicar neste ícone, é possível visualizar os clientes agendados pelo operador para retorno posterior.

12. Voicemail

Ao clicar nessa opção, serão exibidas outras três opções:

- ✓ **Minhas Mensagens de Voz:** permite ouvir os recados deixados na caixa postal do ramal.
- ✓ **Mensagens de Grupo de Atendimento:** permite ouvir os recados deixados na caixa postal de filas de atendimento. Para permitir acesso a essas mensagens, consulte a apostila Total IP no módulo Administração.

- ✓ **Personalizar meu Voicemail:** permite adicionar uma mensagem personalizada para tocar em cada status do sistema. Para isso, o usuário precisa ter permissão no sistema.

13. Administração

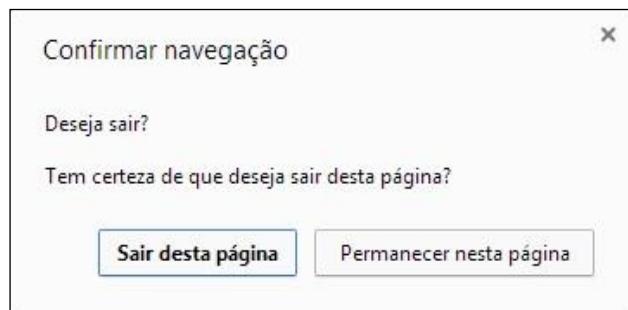
Ao clicar nessa opção abrirá uma nova janela com todo menu administrativo

1.1 Deslogamento automático do usuário ao fechar ou atualizar a página web

Quando um usuário clicar no botão “Fechar” do navegador ou de alguma aba na qual o mesmo esteja logado, um pop-up será aberto perguntando se o usuário deseja realmente sair da página. Caso confirme, será deslogado após 20 segundos.

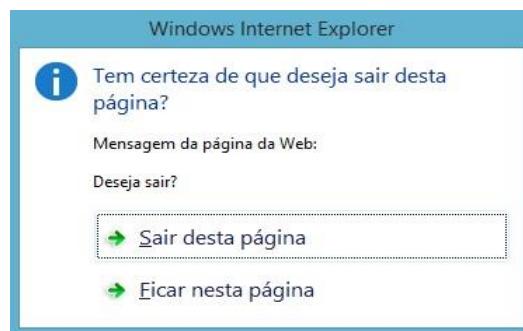
Para cada navegador, um pop-up diferente será aberto.

Google Chrome:



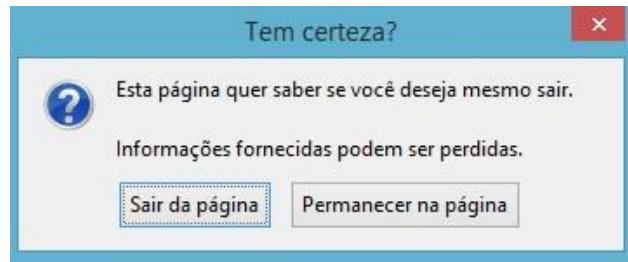
Pop-up do Google Chrome

Internet Explorer :



Pop-up do Internet Explorer

Mozilla Firefox:



Pop-up do Mozilla Firefox

1.2 Siga-me

Função do sistema que permite ao usuário configurar um número de telefone para direcionamento das ligações recebidas pelo seu ramal. Por exemplo, caso ele precise se deslocar da empresa e ainda precise receber ligações.

Obs: Para utilizar a função, nas configurações de Grupo de Usuário é necessário selecionar a permissão “Siga-me”. Essa configuração será aplicada para todos os usuários desse grupo.

1.2.1 Total Phone



Tela de configuração do Siga-me no Total Phone

Após selecionar a opção de Siga-me ao se deslogar, será apresentada a tela acima. Digite o número ao qual você deseja que as ligações sejam transferidas quando discarem para o telefone associado ao seu ramal.

Se o seu ramal for Hardphone essa opção não será apresentada ao se deslogar, para realizar o Siga-me, veja o ítem seguinte.

Obs:

- ✓ O siga-me não se aplica para ligações de ramal para ramal.

- ✓ As ligações do siga-me também são gravadas.

1.2.2 Telefone IP

Para ativar o siga-me pelo telefone IP digite:

*7+ número no qual deseja direcionar as ligações + #

Para desativar o siga-me, basta se logar no sistema(*1)

Obs: O siga-me não se aplica para ligações de ramal para ramal. O Siga-me não funciona com ramal compartilhado.

1.3 Transbordo de Ligações

O transbordo ocorre de uma ligação direta, caso o operador não atenda a ligação ou esteja ocupado. Esse transbordo só ocorrerá quando as ligações entrarem em contato diretamente com o DDR do ramal. Sendo necessária a configuração de forma individual para cada telefone que irá transbordar para outro ramal.

Para utilizar a opção de transbordo para outro ramal, basta seguir os seguintes procedimentos:

Aba Administração > Gerenciar Usuários > Editar Usuário > Selecionar **SIM** para a opção Transbordo.

Obs: Caso o Voicemail esteja habilitado é necessário desabilitar para selecionar a opção de transbordo.

Em seguida é necessário realizar as configurações através do Softphone, da seguinte forma:

Clicando no ícone  ao lado do ramal > Configurar Transbordo > Selecionar

O transbordo irá ocorrer diretamente quando o ramal estiver ocupado, já quando não atender o transbordo ocorre após aproximadamente 40 segundos (8 toques).



Para configurar o tempo tocando e realizar o transbordo é necessário seguir o procedimento:

Aba Administração > Grupo de Usuários > Editar > Incluir em segundos o tempo desejado para a transferência em Tempo discando (Receptivo).

2. Relatórios

Conjunto de ferramentas capazes de auxiliar no acompanhamento e dimensionamento da sua equipe.

Tela inicial da aba Relatórios

2.1 DAC – Grupos de Atendimento



Possibilita acompanhar as filas de atendimento em tempo real. É apresentado de forma consolidada, mostrando todos os grupos de atendimento, status de ramais e informações gerais das ligações.

Grupos de Atendimento

The screenshot shows the main header of the DAC interface. It includes a clock icon with the time '11:00 às 12:00', a user icon with 'Grupos ativos: 47', a user icon with 'Grupos inativos: 0', and a user icon with 'Canais: 0/134'. Below this is a legend section with two parts: 'Grupo de Atendimento' (Ativo in green, Encerrado in red) and 'Sem Nível de Serviço' (Atendidas in green, Desligadas in orange). To the right, there are additional legends for 'Com Nível de Serviço' (Atendidas Dentro in green, Atendidas Fora in yellow, Desligadas Dentro in orange, Desligadas Fora in red).

Tela de acompanhamento geral do DAC – cabeçalho

⌚ 15:00 às 16:00 : Horário do relatório.

👥 Grupos ativos: 20 : Quantidade de Grupos de Atendimento ativos (manual ou por agendamento).

👥 Grupos inativos: 2 : Quantidade de Grupos de Atendimento desativados (manual ou por agendamento).

👥 Canais: 2/102 : Índice da utilização de canais.

X/Y

- X= Quantidade de canais utilizados.
- Y= Quantidade total de canais disponíveis.

Grupo de Atendimento

● Ativo ● Encerrado

: Legenda de status do Grupo de Atendimento

Sem Nível de Serviço

■ Atendidas ■ Desligadas

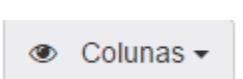
: Legenda Sem Nível de Serviço:



: Legenda com Nível de Serviço:



: Permite selecionar quais Grupos de Atendimento serão exibidos, de acordo com o seu status.



: Permite selecionar quais colunas do relatório serão exibidas.



: Campo de busca do Grupo de Atendimento por nome.

+	Grupo de Atendimento	Campanha	Discador		Telefones			Clientes			Canais
			TMA	Atendidas	Total	Disponíveis	Virgens	Finalizados	Agendamentos		
+	Diogo teste	5 Diogo Teste	00:00:38	1	5	-	-	5	-	0 / 31	

Tela de acompanhamento geral do DAC – Grupos de Atendimento – Parte 1

Grupo de Atendimento: nome do Grupo de Atendimento.

Campanha: nome da campanha. Caso esse campo esteja vazio, isso significa que o grupo de atendimento não está atendendo nenhuma campanha (discador) no momento.

Discador

- ✓ **TMA:** Tempo médio de ligações do discador;
- ✓ **Atendidas:** Quantidade de ligações atendidas do discador

Telefones

- ✓ **Total:** todos os telefones importados
- ✓ **Disponíveis:** Telefones disponíveis

Clientes

- ✓ **Virgens:** quantidade de clientes sem nenhum contato para quaisquer um dos seus números.
- ✓ **Finalizados:** para um cliente estar finalizado, ele deve se encaixar em uma das seguintes situações:

*Ter pelo menos um dos seus números tabulado com o status “finalizador”.

*Ter feito todas as tentativas configuradas na estratégia de discagem para todos os números do cliente.

*Possui algum telefone com bloqueio de DDD.

*Possuir algum telefone na black list.

- ✓ **Agendamentos:** números programados para serem discados em certo horário. Esses podem ser agendados de quatro formas:

*Ligações configuradas no banco para serem discadas em certo horário (quando há integração);

*Ligações agendadas no próprio mailing;

*Ligações agendadas pelo “

Canais: índice da utilização de canais.

X/Y

- **X**= quantidade de canais sendo utilizados.

- **Y**= quantidade total de canais disponíveis.

Usuarios				
Livres	Ocupados	Intervalo	Desconectados	PE
◆	◆	◆	◆	◆

Tela de acompanhamento geral do DAC – Grupos de Atendimento – Parte 2

Coluna Usuários:

Livres: quantidade de operadores logados e disponíveis para atendimento.

Ocupados: quantidade de operadores em ligação.

Intervalo: quantidade de operadores em pausa.

Desconectados: operador logado no sistema, porém com o softphone ou Telefone IP deslogado.

PE: quantidade de operadores em pausa estratégica (receptiva e discador).

Informações Gerais - De 15:00 Até 16:00										
Atendidas		Abandonadas		Espera		TNA		NS	Ocioso	AD
Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo			

Tela de acompanhamento geral do DAC – Grupos de Atendimento – Parte 3

Informações Gerais

- **Atendidas:** quantidade e tempo de ligações atendidas pelos operadores.

- **Abandonadas:** quantidade e tempo de ligações abandonadas pelos clientes.

- **Espera:** quantidade e tempo de ligações na fila de espera.

Obs: Nesta coluna, a informação do "Tempo" é uma média das ligações em espera.

A informação da "QTD" é volátil, pois só é computado os clientes em espera no momento específico, quando o mesmo é atendido ou desliga há um decréscimo no valor "QTD".

- **TNA:** quantidade de ligações rejeitadas ou ligações não atendidas dentro do tempo máximo de toque, configurado na aba Administração > DAC – Grupos de Atendimento.

- **NS:** porcentagem de ligações atendidas dentro do nível de serviço com relação a todas as atendidas pelo Grupo de Atendimento.

- **Ocioso:** tempo médio de intervalo entre uma ligação e outra dos usuários do grupo.

- **AD:** porcentagem de ligações do discador atendidas com relação a todas entregues para o grupo.

Ao clicar em ao lado do nome do Grupo de Atendimento, será exibida a tela de acompanhamento de tempo real dos operadores.

+	Grupo de Atendimento		Campanha	Clientes				Canais	
	Implantação	Implantação		Disponíveis	Virgens	Finalizados	Agendamentos		
				193	1760	1971	0	101 / 290	
+	Ramal	Atendente	Grupo de Usuário	Status					
	40045	Jonathan Mendes	TotalIP	Logado					
	40055	Luan	Treinamento	Logado					

Tela de acompanhamento com detalhes do Grupo de Atendimento – Parte 1

- **Ramal:** número do ramal do colaborador.

- **Atendente:** nome do usuário.

Ao clicar no nome do atendente, será exibida a tela de Gestão do Usuário:

Gestão de Usuário

Selezione as filas de atendimento para as quais o usuário ficará Ativo

Thiago Varanda Logado ▾
IP: 10.11.12.250

✓ Lucas

Salvar Fechar

Tela de Gestão de Usuário

Status: Ao clicar sobre a caixa de status/pausa, é possível alterá-la.

IP: Exibe o IP de registro do ramal

Grupos de Atendimento: Mostra todos os grupos de atendimento ao qual o usuário pertence. Ao clicar sobre o grupo, possibilita habilitar ou desabilitar o operador do mesmo.

Obs:

- ✓ Quando um operador é desabilitado de um grupo, ao se deslogar e logar outra vez no sistema, ele estará ativo naquele grupo novamente.
- ✓ Quando um operador é desabilitado de um grupo, se houver uma troca de pausa nesse ramal, o operador estará ativo naquele grupo novamente.
- ✓ Após qualquer alteração, clique em “Salvar” para aplicá-la.

Grupo de usuário: Grupo de usuário ao qual o colaborador pertence.

Status: Status e pausas nas quais o operador se encontra no sistema.

Usuarios					Informações Gerais - De 16:00 Até 17:00											
Livres	Ocupados	Intervalo	Desconectados	PE	Atendidas		Abandonadas		Espera		TNA		NS	Ocioso	AD	
					Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo				
-	3	-	3	-	1 / 2	01:06	1 / 2	198	00:00	00:31	0	00:00	16%	00:00:00	0%	
Skill		Ocioso		Tempo		Origem		Destino		Tipo		Ouvir		Sopro		
★ ★ ★												⌚ Ouvir	Sopro			
★ ★ ★												⌚ Ouvir	Sopro			

Tela de acompanhamento com detalhes do Grupo de Atendimento – Parte 2

Skill: Prioridade de entrega de ligações. Quanto mais estrelas, maior será a preferência do atendente em receber ligações (discador e receptivo).

Ocioso: Tempo sem conversação quando o usuário estiver com o status logado e livre.

Obs:

- ✓ Nos outros status será contabilizado na coluna Tempo, inclusive quando estiver em ligação.
- ✓ Quando mudar de status o tempo vai ser zerado e vai ser mostrado na coluna correspondente ao seu status, conforme descrito nos itens acima.

Tempo: Tempo da ligação desde a discagem (ativo) ou atendimento (receptivo).

Origem: telefone de onde se realizou/originou a chamada.

Destino: telefone para o qual a ligação foi realizada.

Tipo: indica se é uma ligação ativa, receptiva ou do discador. No caso de ligações do discador automático, apresenta também o nome da campanha desta ligação.

Ouvir: permite ao supervisor ouvir a ligação em tempo real. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP, discando 81 + o número do ramal.

Sopro: permite ao supervisor ouvir a ligação em tempo real e interagir com o colaborador sem o cliente perceber. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP discando 82 + o número do ramal.

Ao clicar no nome do Grupo de Atendimento, também é possível acompanhar os operadores em tempo real:

The screenshot shows the DAC interface with the following sections:

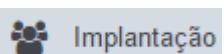
- Header:** Início / Relatórios / Grupos de Atendimento / Informações do Grupo
- Header Tools:** Implantção, Das 17:00 Até as 18:00, Expediente
- Resumos do grupo:** Includes tables for Average Call Duration, Incoming Calls, and % Service Level.
- Operadores:** Shows two operators (40045 and 40055) with their details, skills, and interaction buttons (Ouvir and Sopro).

Tela do DAC por Grupo de Atendimento

The screenshot shows the DAC header with the following information:

- Implantção, Das 17:00 Até as 18:00, Expediente

Cabeçalho do DAC por Grupo de Atendimento



: Nome do grupo de atendimento.



Das 17:00 Até as 18:00

: Horário do relatório.



: Esse ícone indica quais atendentes estão ausentes e quais se logaram fora do horário de trabalho (configurado na aba Administração > Horários de Trabalho).

Expediente



Ausências: 1

Fora do Horário: 0

usuário Ramal

Diego 40085

usuário Ramal

[Fechar](#)

Tela de Gestão de Usuário

Ausências: quais operadores deveriam estar logados, mas não estão.

Fora do horário: quais operadores estão logados fora do seu horário de trabalho.

Receptivo

Resumos do grupo.

Tempo Médio		Ligações Receptivas: 0			% Nível de Serviço
Atendimento:	00:00:00	Atendidas em até 0s:	0	acima de 0s:	0
Espera:	00:00:00	Desligadas em até 0s:	0	acima de 0s:	0
Abandono:	00:00:00	Tentativas Não Atendidas:	0		100%

Tela de DAC por Grupo de Atendimento, com destaque para os índices do receptivo

Tempo Médio:

- ✓ **Atendimento:** Tempo médio de contato com cliente em linha.
- ✓ **Espera:** Tempo médio de espera do cliente na fila.
- ✓ **Abandono:** Tempo médio de espera antes da desistência do cliente.

Ligações Receptivas: total de ligações entrantes na fila.

- ✓ **Atendidas em até 20s:** quantidade de ligações atendidas em até 20 segundos.
- ✓ **Atendidas acima de 20s:** quantidade de ligações atendidas após 20 segundos.
- ✓ **Desligadas em até 20s:** quantidade de ligações desligadas pelo cliente em até 20

segundos.

- ✓ **Desligadas acima de 20s:** quantidade de ligações desligadas pelo cliente após 20 segundos.
- ✓ **Tentativas Não Atendidas (TNA):** quantidade de ligações rejeitadas ou ligações não atendidas dentro do tempo máximo de toque, configurado na aba Administração > DAC – Grupos de Atendimento.

% Nível de Serviço: dividem-se as chamadas atendidas em até 20 segundos pela soma entre as chamadas atendidas em até 20 segundos, chamadas atendidas acima de 20 segundos e chamadas abandonadas acima de 20 segundos.

Obs: O tempo de nível de serviço pode ser configurado na aba Administração.

Discador

Tempo Médio		Ligações Entregues do Discador: 0		% Atendimento
Atendimento:	00:00:00	Atendidas:	0	
Espera:	00:00:00	Desligadas:	0	
Abandono:	00:00:00	Eficiência:		100%

Tela de DAC por Grupo de Atendimento com destaque para os índices do discador

Tempo Médio:

- ✓ **Atendimento:** tempo médio de contato com cliente em linha.
- ✓ **Espera:** tempo médio de espera do cliente na fila.
- ✓ **Abandono:** tempo médio de espera antes da desistência do cliente.

Ligações Entregues do Discador: quantidade de ligações do discador entregues para operação.

- ✓ **Atendidas:** quantidade de ligações atendidas pelo grupo.
- ✓ **Desligadas:** quantidade de ligações desligadas pelo grupo.
- ✓ **Eficiência:** porcentagem de ligações atendidas e tabuladas com status de contato efetivo (configuração da estratégia de discagem).

Usuários

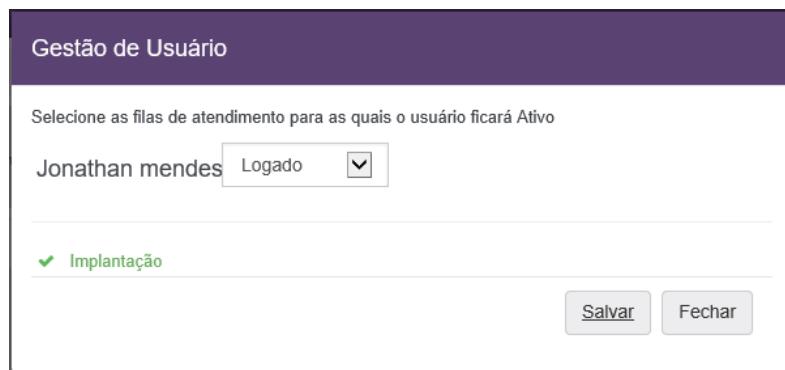
Ramal	Atendente	Grupo de Usuário	Status	Skill	Ocioso	Tempo	Origem	Destino	Tipo	Ouvir	Sopro
40045	Jonathan Mendes	TotalIP	Logado	☆☆☆☆					>Ouvir	Sopro	
40055	Luan	Treinamento	Logado	★★☆☆					Ouvir	Sopro	

Tela de DAC por Grupo de Atendimento com destaque para o acompanhamento dos usuários

Ramal: número do ramal do colaborador.

Atendente: nome do usuário.

Ao clicar no nome do atendente, será exibida a tela de Gestão do Usuário:



Tela de Gestão do Usuário dos usuários

Status: ao clicar sobre a caixa de status/pausa, é possível alterá-la.

Grupos de Atendimento: mostra todos os grupos de atendimento ao qual o usuário pertence. Ao clicar sobre o grupo, possibilita habilitar ou desabilitar o operador do mesmo.

Obs:

- ✓ Quando um operador é desabilitado de um grupo, ao se deslogar e logar outra vez no sistema, ele estará ativo naquele grupo novamente.
- ✓ Quando um operador é desabilitado de um grupo, se houver uma troca de pausa nesse ramal, o operador estará ativo naquele grupo novamente.
- ✓ Após qualquer alteração, clicar em “Salvar” para aplicá-la.

Grupo de usuário: grupo de usuário ao qual o colaborador pertence.

Status: status e pausas nos quais o operador se encontra no sistema.

Skill: prioridade de entrega de ligações. Quanto mais estrelas, maior será a preferência do atendente em receber ligações (discador e receptivo).

Ocioso: Tempo sem conversação quando o usuário estiver com o status logado e livre.

Tempo: tempo da ligação desde a discagem (ativo) ou atendimento (receptivo).

Origem: telefone de onde se realizou/originou a chamada.

Destino: telefone para qual a ligação foi realizada.

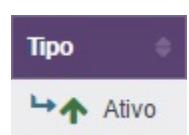
Tipo: indica se é uma ligação ativa, receptiva ou do discador. No caso de ligações do discador automático, apresenta também o nome da campanha desta ligação.

Ouvir: permite ao supervisor ouvir a ligação em tempo real. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP, discando 81 + o número do ramal.

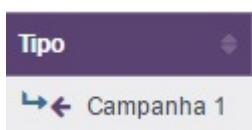
Sopro: permite ao supervisor ouvir a ligação em tempo real e interagir com o colaborador sem o cliente perceber. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP discando 82 + o número do ramal.

No relatório de DAC – Grupos de Atendimento, quando uma ligação for originada de uma transferência, ela será representada por uma seta azul ↗, na coluna “Tipo”.

Exemplos:



Ligação Ativa Transferida



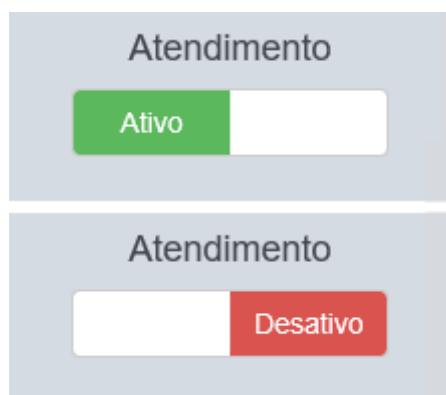
Ligação do Discador Transferida



Ligação Receptiva Transferida

Relatórios Auxiliares:

Ao lado direito do relatório, são exibidas informações do Grupo de Atendimento em questão:



Grupo de Atendimento ativo

Grupo de Atendimento desativado

Atendimento ativo/desativo: mostra se a fila está ativa ou não, podendo clicar no botão ao lado para ativar ou desativá-la.

Obs: O horário de funcionamento da fila também pode ser cadastrado na aba Administração, no item DAC. Dessa forma, a fila será ativada e desativada automaticamente, seguindo o período cadastrado.



Ociosidade Média: indica qual a média de tempo de disponibilidade dos usuários naquela fila de atendimento (desde a última ligação). A atualização acontece em intervalos de 1 minuto.

Clientes em Espera	
Total: 1	
Número	Tempo
1. 11984160467	14s

Tela de acompanhamento da fila de espera

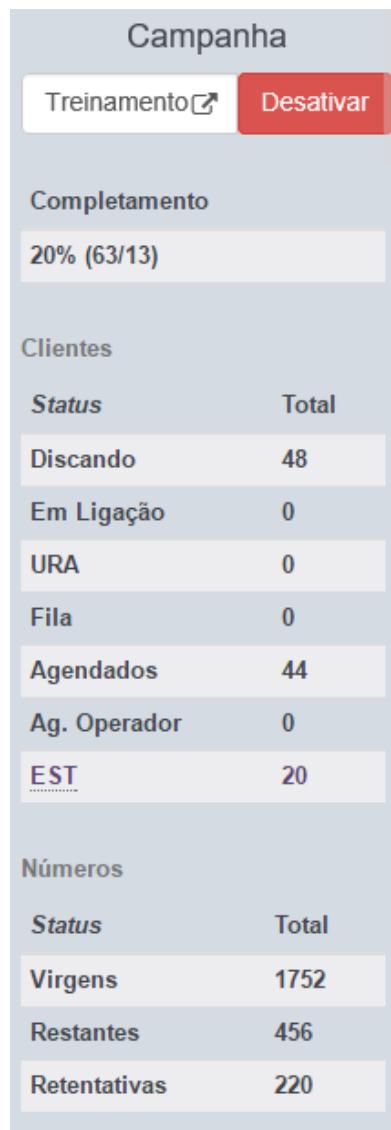
Clientes em Espera: quantidade de clientes na fila de espera.

- ✓ **Número:** número do cliente na fila de espera.
- ✓ **Tempo:** tempo total da ligação.



Tela para ativar Campanha

Campanha: para ativar a campanha, selecione a campanha e clique no botão “Ativar”. Depois de fazer isso, serão exibidas as seguintes informações:



Tela de informações do discador

Completamento: quantidade de ligações completadas com relação a todas as discadas. Indica a quantidade de ligações atendidas pelos clientes com relação a todas discadas.

$$X\% = (Y/Z)$$

X= Porcentagem de ligações atendidas pelos clientes com relação a todas as disparadas.

Y= Quantidade de ligações disparadas.

Z= Quantidade de ligações atendidas pelos clientes.

No exemplo acima, foram disparadas 63 ligações e em 13 houve algum tipo de alô, resultando numa efetividade de 20%.

Obs: O índice é referente ao período dos últimos 10 minutos e o tempo de atualização é de 1 minuto.

Clientes:

- ✓ **Discando:** quantidade de ligações em processo de discagem.
- ✓ **Em ligação:** quantidade de operadores em atendimento com ligações do discador.
- ✓ **URA:** quantidade de ligações em processo nos comandos da URA.
- ✓ **Fila:** quantidade de ligações na fila de espera.
- ✓ **Agendados:** mostra a quantidade de ligações agendadas no momento da importação do mailing e pelo operador para a fila.
- ✓ **Ag. Operador:** mostra a quantidade de ligações agendadas pelo operador pela tabulação “Agendamento Operador” (configurado em Estratégias de Discagem).
- ✓ **EST (Entregue Sem Tabulação):** quantidade de clientes com ligações entregues ao grupo, porém não tabuladas pelo usuário no pop-up da Total IP.

Números:

- ✓ **Virgens:** quantidade de clientes sem nenhum contato para qualquer um dos seus números.
- ✓ **Restantes:** quantidade de clientes restando para o mailing acabar.
- ✓ **Retentativas:** quantidade de clientes com algum número para ser rediscado.

Agentes	
Status	Total
Deslogado	2
Logado	1
Ocupados:	0
Livres:	1
Pausa estratégica:	0

Tela de monitoramento de Agentes

Agentes:

- ✓ **Deslogados:** usuários do Grupo de Atendimento deslogados.
- ✓ **Logado:** usuários do Grupo de Atendimento logados.
- ✓ **Livres:** usuários do Grupo de Atendimento disponíveis para receberem ligações
- ✓ **Ocupado:** usuários do Grupo de Atendimento em ligação.

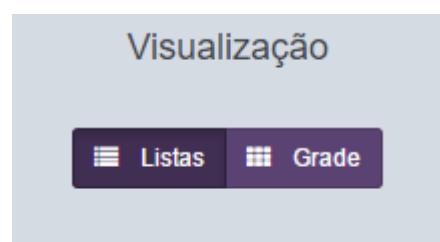
- ✓ **Pausa Estratégica:** usuários do Grupo de Atendimento em pausa estratégica (receptiva e discador).



Índice de Nível de Serviço

- **Nível de Serviço:** porcentagem de ligações atendidas dentro do Nível de Serviço com relação a todas atendidas pelo Grupo de Atendimento.

Obs.: Caso o Grupo de Atendimento não possua Nível de Serviço cadastrado, o índice ficará 100%.



Modo de Visualização

- **Visualização:** selecionar o modo de visualização dos usuários.
- **Listas:** exibe os ramais do Grupo de Atendimento com todas as informações pertinentes, em forma de lista, como mostra a imagem abaixo:

Ramal	Atendente	Grupo de Usuário	Status	Skill	Ocioso	Tempo	Origem	Destino	Tipo	Ouvir	Sopro
40045	Jonathan Mendes	TotalIP	Logado	☆☆☆☆					Ouvir	Sopro	
40055	Luan	Treinamento	Logado	★☆☆☆					Ouvir	Sopro	

Exibição do DAC em formato de lista

- **Grade:** exibe os ramais do Grupo de Atendimento com informações resumidas, como mostra a imagem abaixo:

<p>40045 Jonathan Mendes Livre </p> <p> Ouvir Sopro</p>	<p>40055 Luan Livre </p> <p> Ouvir Sopro</p>
--	---

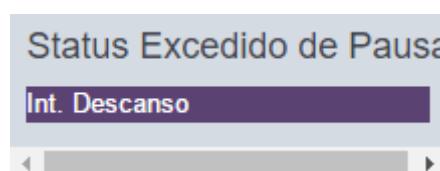
Exibição do DAC em formato grade



Legenda do DAC

- **Legenda:** exibe a legenda das cores aparentes na tela. Abaixo seguem informações referentes às legendas:

- **Livre:** operador com telefone livre para receber chamadas.
- **Telefone desconectado:** operador logado no sistema, porém com o softphone ou Telefone IP deslogado.
- **Ocupado:** operador em ligação.
- **Intervalo:** operador em pausa.
- **Pausado Estratégia:** operador dentro do tempo de pausa estratégica do discador, cadastrado na aba Campanha, no ícone “Estratégia de discagem”; ou do Receptivo, cadastrado na aba Administração, no ícone “DAC – Grupos de Atendimento”.
- **Horário excedido:** operador logado após o fim do horário de trabalho, cadastrado na aba Administração > Horários de Trabalho.
- **Produtividade:** operador 20% abaixo da média de produtividade do Grupo de Atendimento.
- **Usuário Desativado:** operador desabilitado da fila por um supervisor.
- **Outro Canal:** usuário logado no Gestão de E-mail.



- **Status Excedidos de Pausas:** legenda das cores associadas às pausas excedidas.

Obs.: na tela inicial, na qual são apresentados todos os grupos de forma consolidada, quando uma das linhas de um grupo de atendimento começar a “piscar” constantemente, há ligações em espera.

2.2 Grupos de Usuários



Grupos de
Usuários

Possibilita acompanhar o status de cada colaborador de um determinado grupo, assim como ouvir suas gravações em tempo real.



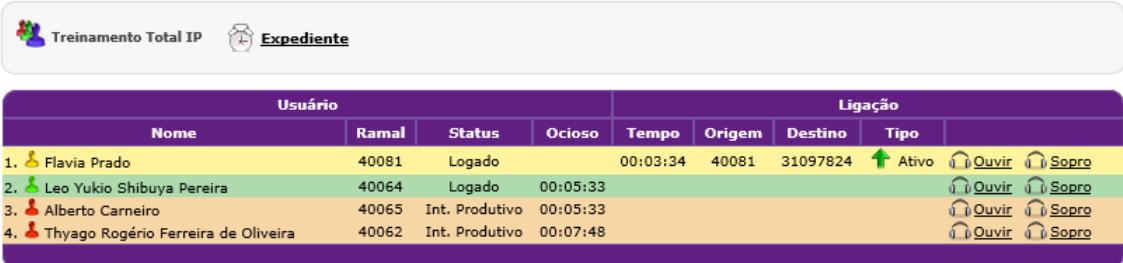
Tela de seleção de Grupo de Usuários

- Expediente:** mostra quais operadores deveriam estar logados e não estão (de acordo com os horários cadastrados no ícone Horários de Trabalho na aba Administração) e quais usuários estão fora do horário de trabalho, como mostra a tela abaixo:

A screenshot of a software interface titled "Expediente". It displays two sections: "Ausências 0" (Absences 0) and "Fora do Horário 0" (Out of Work Hours 0). Each section has columns for "Nome" (Name) and "Ramal" (Extension). There are no entries in either section.

Tela de ausentes no Grupo de Usuários

- **Nome:** nome do colaborador.
- **Ramal:** número do ramal do colaborador.
- **Status:** indica qual colaborador está ausente.



The screenshot shows a software interface titled "Treinamento Total IP". A sub-menu "Expediente" is open, displaying a report titled "Relatório de Grupo de Usuários". The report has two main sections: "Usuário" and "Ligações".

Usuário				Ligações				
Nome	Ramal	Status	Ocioso	Tempo	Origem	Destino	Tipo	
1. Flavia Prado	40081	Logado		00:03:34	40081	31097824	Ativo	Ouvir Sopro
2. Leo Yukio Shibuya Pereira	40064	Logado		00:05:33				Ouvir Sopro
3. Alberto Carneiro	40065	Int. Produtivo	00:05:33					Ouvir Sopro
4. Thyago Rogério Ferreira de Oliveira	40062	Int. Produtivo	00:07:48					Ouvir Sopro

Relatório de Grupo de Usuários

- **Usuário**

- **Nome:** nome do colaborador.
- **Ramal:** número do ramal do colaborador.
- **Status:** mostra qual status de cada operador e o tempo de permanência no mesmo.
- **Ocioso:** Tempo sem conversação quando o usuário estiver com o status logado e livre.

- **Ligações:**

- **Tempo:** tempo da ligação desde a discagem (Ativo) ou desde o atendimento (Receptivo).
- **Origem:** telefone de onde se realizou/originou a chamada.
- **Destino:** telefone para o qual a ligação foi realizada.
- **Tipo:** indica se é uma ligação ativa, receptiva ou do discador. No caso de ligações do discador automático, apresenta também o nome da Campanha dessa ligação.
- **Ouvir:** permite ao supervisor ouvir as ligações em tempo real. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP, discando 81 + o número do ramal.
- **Sopro:** permite ao supervisor ouvir a ligação em tempo real e interagir com o colaborador sem o cliente perceber. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP discando 82 + o número do ramal.

Ao lado direito desse relatório, é exibida a quantidade de ramais de cada status e a de ramais livres e ocupados.

Totais

Status / Pausas	Total
Deslogado	2
Intervalo Produtivo	1
Logado	3
Toilette	1
Ocupados:	0
Livres:	3

Tela dos totais

- **Status / Pausas:** exibe a quantidade de telefones em cada status, assim como de usuários em cada pausa.



Tela das legendas

- **Legenda:** demonstra, em tempo real, a legenda das cores aparentes na tela. Abaixo, seguem informações sobre cada uma delas:
- **Telefone desconectado:** usuário deslogou-se incorretamente.
- **Livre:** usuário com telefone livre para receber chamadas.
- **Ocupado:** usuário em ligação.
- **Intervalo:** usuário em pausa. O nome da pausa é exibido na tela do DAC.
- **Pausa estratégica:** operador dentro de tempo de pausa estratégica do discador, cadastrado na aba Campanha, no item Estratégia.
- **Horário excedido:** usuário logado, mas com seu horário de trabalho excedido de acordo com o horário cadastrado no grupo de usuário.
- **Status Excedidos de Pausas:** legenda das cores associadas às pausas excedidas.

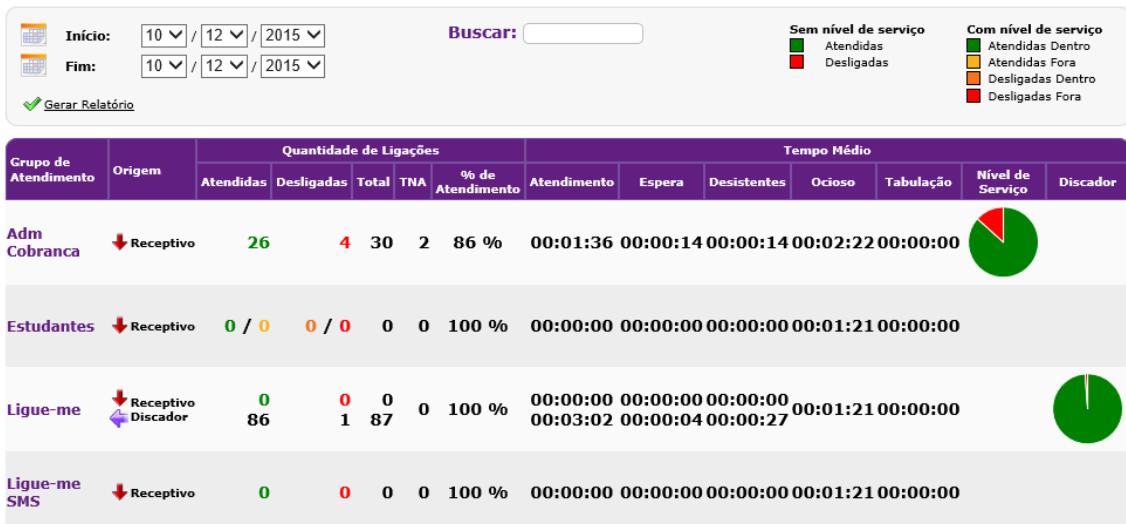
2.3 Qualidade de Atendimento



Qualidade
Atendimento

É possível visualizar os gráficos e as tabelas com informações diárias, mesmo quando ele for filtrado por um período de vários dias. Esse período não deve ultrapassar 30 dias.

Obs: Se algum grupo não receber nenhuma ligação no período selecionado, o mesmo não estará disponível para visualização.



Tela inicial de Qualidade de Atendimento

Grupo de Atendimento: Grupos (filas) existentes.

Origem: Indica quais tipos de ligações se referem às informações seguintes.

Quantidade de Ligações

- Atendidas:

- ✓ **Receptivo:** Quantidade de ligações receptivas atendidas antes do tempo do nível de serviço (verde) e após (amarelo).
- ✓ **Discador:** Quantidade de ligações entregues pelo discador e atendidas pelo usuário da fila.

- Desligadas:

- ✓ **Receptivo:** Quantidade de ligações receptivas desligadas pelo cliente durante espera antes do tempo de nível de serviço (laranja) e após (vermelho).
- ✓ **Discador:** Quantidade de ligações entregues pelo discador, mas com desligamento por parte do cliente antes da ligação entrar na fila.

- Total:

Soma das ligações entregues à fila do receptivo e do discador.

TNA (Tentativas Não Atendidas): Quantidade de tentativas de entrega de ligações foram rejeitadas pelo usuário ou quando o mesmo não atendeu. Ao clicar sobre esse número, serão exibidos os nomes de quem não atendeu as chamadas durante aquele período e, ao clicar

sobre o nome, serão exibidas informações detalhadas dessas ligações.

- **% Atendimento:** Divide-se as chamadas atendidas em até 20 segundos mais as chamadas desligadas em até 20 segundos pelo total de ligações (atendidas e desligadas).

Obs: O tempo de nível de serviço pode ser configurado na aba Administração.

Tempo Médio:

- **Atendimento:** Tempo médio de contato com cliente em linha, do receptivo e do discador.

- **Espera:** Tempo médio de espera, no receptivo e no discador.

- **Desistentes:** Tempo médio de ligações desligadas pelo cliente durante a espera pelo atendimento, do receptivo e do discador.

- **Ocioso:** Gera tempos de ociosidade quando o ramal faz ou recebe ligações, quando ele loga ou desloga no sistema e quando há alterações de pausa. Este mesmo relatório também considera no cálculo da média, as filas de atendimento do usuário.

- **Tabulação:** Tempo médio dos operadores daquele grupo de atendimento para tabular uma ligação.

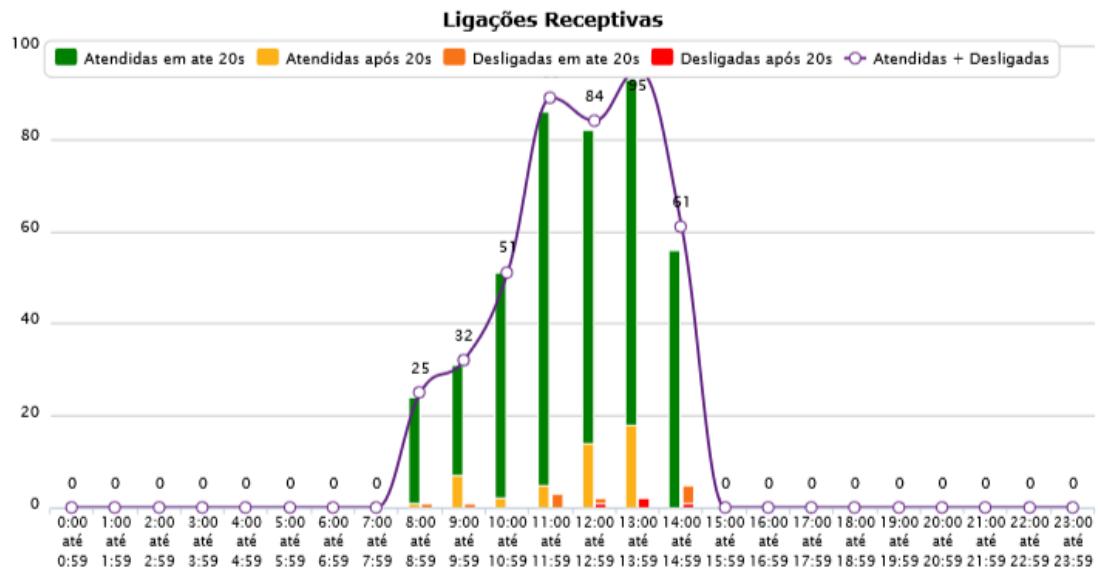
Gráficos (em pizza):

- **Nível de serviço:** Gráfico em relação às porcentagens de ligações atendidas do Receptivo.

- **Discador:** Gráfico em relação às ligações atendidas do discador.

Ao clicar sobre o nome do Grupo de Atendimento, abrirá a tela com informações detalhadas e gráfico (em barras) de nível de serviço.

Receptivo



Relatório de qualidade de atendimento das Ligações Receptivas

Receptivo

- Gráfico (em barra):** Exibe a quantidade de ligações receptivas, atendidas e não atendidas antes e depois do tempo de nível de serviço, por hora.

Totais por Período:

- Horário:** Exibe o horário referido (de hora em hora).
- Atendidas em até 20 segundos:** Quantidade de ligações atendidas em até 20 segundos.

- **Atendidas acima de 20 segundos:** Quantidade de ligações atendidas após 20 segundos.
- **Desligadas em até 20 segundos:** Quantidade de ligações desligadas pelo cliente em até 20 segundos.
- **Desligadas acima de 20 segundos:** Quantidade de ligações desligadas pelo cliente após 20 segundos.
- **Total:** Soma das ligações receptivas entrantes na fila.
- **TNA (Tentativas Não Atendidas):** Quantidade de tentativas de entrega de ligações não atendidas ou rejeitadas pelo operador. Ao clicar sobre esse número, serão exibidos os nomes de quem não atendeu as chamadas durante aquele período.

Usuário	TNA
Fabiana Bispo Martins	5

Tela de exibição dos usuários quando não atenderam as chamadas

Ao clicar sobre o nome do operador, será aberta a seguinte tela, com o detalhamento de tais ligações.

Número	Tempo de espera	Data / Hora
11984160451	00:00:15	19/11/2012 10:23:05
11984160451	00:00:04	19/11/2012 10:23:13
11984160451	00:00:15	19/11/2012 10:24:34
11984160451	00:00:15	19/11/2012 10:28:28
11984160451	00:00:15	19/11/2012 10:32:11

Tela de detalhamento das tentativas não atendidas

% Nível de Serviço: Divide-se as chamadas atendidas em até 20 segundos pela soma das chamadas atendidas em até 20 segundos, chamadas atendidas acima de 20 segundos e chamadas abandonadas acima de 20 segundos.

Tempo Médio:

- **Atendimento:** Tempo médio de contato com cliente em linha.
- **Espera:** Tempo médio de espera (do cliente).
- **Desistentes:** Tempo médio de ligações desligadas pelo cliente durante a espera pelo atendimento
- **Ocioso:** Gera tempos de ociosidade quando o ramal faz ou recebe ligações, quando ele loga ou desloga no sistema e quando há alterações de pausa. Este mesmo relatório também considera no cálculo da média, as filas de atendimento do usuário.

Discador

Horário	Totais por Período					Tempo Médio				
	Atendidas	Pendentes	Total	TNA	% Atendimento	Atendimento	Espera	Desistentes	Ocioso	Tabulação
0:00 Até 0:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1:00 Até 1:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2:00 Até 2:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
3:00 Até 3:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
4:00 Até 4:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
5:00 Até 5:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
6:00 Até 6:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
7:00 Até 7:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8:00 Até 8:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
9:00 Até 9:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
10:00 Até 10:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11:00 Até 11:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:15:39	00:00:00
12:00 Até 12:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
13:00 Até 13:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
14:00 Até 14:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
15:00 Até 15:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
16:00 Até 16:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
17:00 Até 17:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
18:00 Até 18:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
19:00 Até 19:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
20:00 Até 20:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
21:00 Até 21:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
22:00 Até 22:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
23:00 Até 23:59	0	0	0	0	100 %	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total:	0	0	0	0	100%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:39	00:00:00

Relatório de qualidade de atendimento das ligações do discador

Discador

Totais por período:

- **Horário:** exibe o horário referido (de hora em hora).
- **Atendidas:** quantidade de ligações atendidas pelo operador.
- **Pendentes:** quantidade de ligações desligadas pelo cliente antes de chegar ao operador.
- **Total:** soma das ligações do discador Atendidas e Desligadas.
- **TNA (Tentativas Não Atendidas):** quantidade de tentativas de entrega de ligações não atendidas ou rejeitadas pelo operador.
- **% Atendimento:** divide-se as chamadas atendidas pela soma das chamadas atendidas e as chamadas desligadas.

Tempo Médio

- **Espera:** tempo médio de espera do cliente, no receptivo e no discador.
- **Desistentes:** tempo médio de ligações abandonadas pelo cliente, do receptivo e do discador.
- **Ocioso:** Gera tempos de ociosidade quando o ramal faz ou recebe ligações, quando ele loga ou desloga no sistema e quando há alterações de pausa. Este mesmo relatório também considera no cálculo da média, as filas de atendimento do usuário.

Obs: O tempo ocioso só contabiliza informações caso o grupo tenha atendido alguma ligação, seja receptiva, ativa ou do discador.

- **Tabulação:** tempo médio dos atendentes, daquele grupo de atendimento, para tabular uma ligação desde quando o pop up é aberto.

Obs: Para obter os detalhes das ligações, clica-se sobre os valores. As informações serão exibidas da seguinte forma:

Usuário	Número	Duração	Tempo em Espera	Data / Hora	
Junior de Oliveira	11984160451	00:00:41	00:00:47	14/11/2012 11:01:30	 Receptivo
Alberto Carneiro	11329	00:04:22	00:01:15	14/11/2012 11:30:06	 Receptivo

Tela do relatório detalhado

2.4 Login, Logout e Produtividade



Exibe o primeiro login e último logoff do dia, a quantidade de ligações ativas, receptivas e discador, além do tempo total das pausas feitas pelos operadores.

	Grupo:	<input type="text" value="Treinamento"/>
	Usuário:	<input type="text" value="Todos"/>
	Data:	<input type="text" value="24 / 7 / 2013"/>
	Até:	<input type="text" value="24 / 7 / 2013"/>

Tela de filtro do relatório Login, Logout e Produtividade

A seguinte tela será aberta:

Usuários							
Usuário	Ramal	Hora Extra	Hora Ausente	Totais			URA + Espera + Chamando + Falando
				Atendidas	Não Atendidas	Falando	
Totais:		00:00:00	00:00:00	3416	703	262:52:09	313:24:04
Denise Lima	30229			3407	701	262:48:54	313:18:28

Tela do relatório de Login, Logout e Produtividade

Coluna Usuários:

Usuário: nome do colaborador (os nomes dos usuários serão exibidos com um limite de 25 caracteres. Se ultrapassar essa medida, o nome será resumido e serão adicionadas reticências).

Ramal: Número do ramal

Login: horário do primeiro login do dia.

Logoff: horário do último logoff do dia.

Obs:

- ✓ O Login e o Logoff só aparecem quando o relatório for gerado com o período de apenas 1 dia.
- ✓ A visualização de Login e Logout é disponibilizada contemplando Hora, Minutos e Segundos.

Hora extra: tempo excedido pelo atendente. (Se o usuário pertencer a um grupo de horário de trabalho com “logout automático” o mesmo será deslogado 5 minutos depois do horário de fim. Por exemplo, se o horário de trabalho está configurado para início às 09:00 e fim às 15:00. Se o operador se mantiver logado depois do horário, ele será deslogado do sistema automaticamente apenas às 15:05, não gerando hora extra no relatório de login, logout e produtividade. Porém caso a opção “logout automático” esteja desativada, o sistema contabilizará hora extra apenas 5 minutos depois do horário de fim. Por exemplo, se o horário de trabalho está configurado para início às 09:00 e fim às 15:00. Se o operador se manter logado das 09:00 até às 16:00, o tempo de hora extra só será contado a partir das 15:05, ou seja, no relatório de login, logout e produtividade, o tempo de hora extra para esse operador seria de 55 minutos.)

Hora ausente: tempo não logado pelo atendente durante seu horário.

Coluna Totais:

Atendidas: total de ligações atendidas pelo usuário dentro do intervalo de tempo selecionado no formulário de busca.

Não Atendidas: total de ligações não atendidas por esse usuário dentro do intervalo de tempo selecionado no formulário de busca.

Falando: tempo total falado, considerando-se ligações ativas, receptivas e do discador.

URA + Espera + Chamando + Falando: soma dos tempos Chamando + Falando das ligações ativas, URA + Espera + Falando das ligações receptivas e URA + Espera + Chamando + Falando das ligações do discador.

Ligações Ativas							Ligações Receptivas						
Atendidas	Não Atendidas	Falando	Chamando + Falando	Média Falando	Des. Op.	Diretas Atendidas	Diretas Não Atendidas	Grupo de Atendimento	Falando	URA + Espera + Falando	Média Falando	Des. Op.	
1194	703	49:34:17	57:04:25	00:01:25	0	15	0	2125	213:17:52	253:04:34	00:05:58	0	
1185	701	49:31:02	56:58:49	00:02:30	0	15	0	2125	213:17:52	253:04:34	00:05:58	0	

Coluna Ligações Ativas:

Atendidas: total de ligações atendidas pelo usuário dentro do intervalo de tempo selecionado no formulário de busca.

Não Atendidas: total de ligações não atendidas pelo cliente dentro do intervalo de tempo selecionado no formulário de busca.

Falando: tempo total falado, considerando-se as ligações ativas.

Chamando + Falando: tempo total das ligações ativas, desde o disparo da ligação até o desligamento; ou seja, o tempo de toque (chamando) somado ao tempo falado.

Média Falando: tempo médio em ligação ativa.

Des. Op: Quando o operador encerra a chamada após o atendimento

Coluna Ligações Receptivas:

Direta: quantidade de ligações recebidas no número direto e no ramal do colaborador.

Grupo de Atendimento: quantidade de ligações recebidas pela Fila de Atendimento.

Falando: tempo total das ligações receptivas desde o atendimento por parte do colaborador até seu desligamento.

URA + Espera + Falando: tempo total das ligações receptivas (diretas e da fila) desde a entrada da ligação na URA ou Fila até o desligamento; ou seja, o tempo de permanência na URA somado ao tempo de permanência na fila de espera e o tempo falado.

Média Falando: tempo médio em ligação receptiva.

Des. Op: Quando o operador encerra a chamada após o atendimento

Ligações do Discador					
Atendidas	Falando	URA + Espera + Chamando + Falando	Média Falando	Tempo Médio de Tabulação	Des. Op.
82	00:00:00	03:15:05	00:00:00	00:00:00	0
82	00:00:00	03:15:05	00:00:00	00:00:00	0
0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0

Coluna Ligações do Discador:

Atendidas: quantidade de ligações recebidas do discador.

Falando: tempo total das ligações efetuadas pelo discador desde o atendimento (por parte do operador) até seu desligamento.

URA + Espera + Chamando + Falando: tempo total das ligações efetuadas pelo discador desde o disparo da ligação até o desligamento; ou seja, o tempo de toque (chamando) somado ao tempo de permanência na fila de espera e o tempo falado.

Média Falando: tempo médio em ligação do discador.

Tempo Médio de Tabulação: tempo médio demorado pelo operador para tabular uma ligação desde quando o pop-up é aberto.

Tempo de Login																											
Almoço		ATENDIMENTO DIGITAL				Café		Chat		Feedback		Finalizar Atendimento		Ginástica		Logado		Logado - E-mail		Outras Atividades		Reunião		Toalete		WhatsApp	
Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd		
90:45:34	88	38:35:52	23	01:55:07	5	00:00:00	0	06:06:07	29	260:17:09	2713	00:01:22	17	379:04:12	2990	00:00:00	0	27:29:56	326	03:07:49	7	24:54:03	304	00:00:00	0		

Coluna Tempo de Login:

Este bloco apresenta quantidade e tempo de todas as pausas criadas para o grupo e os status abaixo, que são fixos:

Logado e livre: Status de usuários logados e disponíveis para receber ligações.

Logado e-mail: Status gerado quando o usuário está logado no gestor de e-mails e não na telefonia da aplicação.

Tempo total de pausa: Soma de todas as pausas utilizadas pelo usuários.

Tempo: tempo total de permanência do colaborador em cada status/pausa.

Qtd: quantas vezes o usuário entrou no status/pausa.

Obs: Clicando em cima do nome do usuário, visualizamos informações detalhadas das alterações de Status do usuário.

Alterações de Status do usuário Fabiana Bispo Martins

Status	Duração do status	Horário
Logado	00:29:25	19/11/2012 08:25:09
Intervalo Produtivo	00:00:44	19/11/2012 08:54:34
Logado	00:00:09	19/11/2012 08:55:17
Treinamento	00:00:35	19/11/2012 08:55:26
Logado	02:00:25	19/11/2012 08:56:01
Toilette	00:03:40	19/11/2012 10:56:27
Logado	00:00:00	19/11/2012 11:00:06

Informações detalhadas das Alterações de Status

Status: pausa selecionada pelo usuário.

Duração do status: tempo de permanência no status/pausa.

Horário: data e horário do status/pausa selecionados pelos usuário.

Cada campo do relatório de Login, Logout e Ligações pode ser inibido conforme necessidade de visualização. Para isso, basta clicar sobre o “x” no canto superior direito de cada módulo.



Ligações Receptivas						Ligações do Discador				
Diretas Atendidas	Diretas Não Atendidas	Grupo de Atendimento	Falando	URA + Espera + Falando	Média Falando	Atendidas	Falando	URA + Espera + Chamando + Falando	Média Falando	Tempo Médio de Tabulação
0	0	1	00:17:36	00:36:28	00:17:36	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Cabeçalho do relatório de Login, Logout e Ligações

Para exibir a tela novamente, basta clicar sobre o módulo desejado, no campo de “Colunas Ocultadas”:

Clique no nome do colaborador para ver o detalhamento.

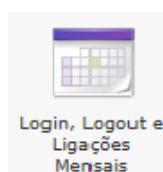
Colunas Ocultadas:

+ Ligações Ativas + Ligações Receptivas + Ligações do Discador + Tempo de Login

Obs:

- ✓ Após alguma alteração, seja ela de ocultação da coluna ou de liberação da mesma para visualização, a informação é salva. Assim, quando o usuário acessar novamente o relatório, poderá fazer nova alteração se desejar.
- ✓ Caso um ramal tenha sido alterado de um Grupo de Usuário para outro, as informações serão exibidas conforme a data de alteração. Ex: Ramal 99999 pertencia ao Grupo de Usuário "Treinamento" até o dia 27/06/16. Depois disso, foi alterado para o grupo "Suporte". Quando houver uma busca sobre esse ramal, qualquer informação registrada até 27/06/10 aparecerá no grupo "Treinamento". A partir de 28/06/16, no grupo "Suporte".

2.5 Login, Logout e Ligações Mensais



Relatório em Excel com as informações mensais do relatório web "Login, Logout e Produtividade".

Mês / Ano: 11 / 2012
Grupo: Treinamento

Tela de seleção mês/ano e grupo

Ao clicar em “Gerar Planilha”, será gerado um arquivo de Excel com o relatório mensal de login, logout e ligações do mês referido. As informações detalhadas de cada operador são apresentadas em planilhas dentro do mesmo arquivo.

Obs: Caso no relatório não conste horário de Logout de alguma data, o colaborador se deslogou de maneira incorreta ou não se deslogou do sistema.

2.6 Ligações Excedidas



Mostra as ligações nas quais os colaboradores excederam o tempo pré-estabelecido. Selecione o grupo, o usuário, data e hora, conforme imagem abaixo:

Grupo: Implantação
Usuário: Todos
De: 14 / 11 / 2012 - 00 : 00
Até: 19 / 11 / 2012 - 23 : 59

Tela de seleção do grupo, usuário e período

Abrirá a seguinte tela:

Usuário	Ramal	Grupo	Quantidade
Thiago Vieira dos Santos	40017	Implantação	1

Tela do relatório de tempo excedido

- **Usuário:** nome do usuário.
- **Ramal:** número do ramal.
- **Grupo:** grupo ao qual o usuário pertence.

- **Quantidade:** quantidade de ligações excedidas.

Obs: O tempo estabelecido como parâmetro pode ser configurado na aba Administração, no item Grupos de Usuários.

Ao clicar na quantidade informada, dados detalhados serão exibidos, conforme imagem a seguir:

Usuário	Grupo	Número Discado	Tipo de Ligação	Duração	Data/Hora	Gravação
Thiago Vieira dos Santos	Implantação	994847967	Celular Local	1817s	14/11/2012 17:26:24	Ativa Ouvir

Tela do relatório de tempo excedido gerada ao clicar na quantidade

- **Usuário:** nome do usuário.

- **Grupo:** grupo ao qual pertence.

- **Número Discado:** qual número o usuário entrou em contato.

- **Tipo da Ligação:** local, interurbano, ramal...

- **Duração:** duração da ligação em segundos.

- **Data/Hora:** dia e horário da ligação efetuada.

- **Gravação:** possibilidade de ouvir a gravação da ligação excedida.

Obs: Só é possível ouvir gravações de grupos de ramais com a licença Gravação. Caso contrário, o campo aparecerá em branco.

2.7 Buscar Ligações



Buscar Ligação

Busca informações de ligações de um determinado número ou operador. Preencha o telefone discado/recebido, o grupo de usuários e usuário que realizou/atendeu a ligação, a categoria da ligação e data, conforme imagem abaixo:

Telefone	<input type="text"/>		
Grupo de Usuários	<input type="text"/> Todos		
Usuário	<input type="text"/> Todos		
Categoria de Ligação	<input type="text"/> Receptiva		
Data	<input type="text"/> 21/09/2017 00:00	até	<input type="text"/> 21/09/2017 23:59
Duração (em segundos)	<input type="text"/>	até	<input type="text"/>

[Voltar](#)

[Gerar Relatório](#)

Tela de filtro de busca das ligações

Para ligações receptivas, abrirá a seguinte tela:

Origem	Destino	Usuário	Grupo	Categoria	Tipo	Data	Duração	Status	Desligamento
81326	40007	Diogo Teste	Diogo Teste 2	Receptiva	Ramal	08/09/2017 11:20:26	00:00:11	Atendida	Ramal
41238	81326	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	Receptiva	Ramal	08/09/2017 11:38:06	00:00:10	Atendida	Ramal
41238	81326	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	Receptiva	Ramal	08/09/2017 11:37:06	00:00:05	Atendida	Externo
41238	81326	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	Receptiva	Ramal	08/09/2017 10:25:49	00:00:05	Atendida	Externo
41238	81326	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	Receptiva	Ramal	08/09/2017 11:35:30	00:00:06	Atendida	Ramal

Tela do relatório de busca de ligações receptivas

- **Origem:** número do cliente.
- **Destino:** número para qual a ligação foi encaminhada.
- **Usuário:** nome de qual usuário recebeu a ligação.
- **Grupo:** grupo ao qual o usuário pertence.
- **Categoria:** classificação da ligação (ativa, receptiva, discador, transferência).
- **Tipo:** tipo de ligação recebida (fixo local ou interurbano, móvel local ou interurbano).
- **Data:** data e horário da ligação.
- **Duração:** duração da chamada.
- **Status:** Informação de atendimento ou não da ligação pelo PABX (atendida, não atendida ou ocupada).
- **Desligamento:** Informação de qual ponta da ligação encerrou o contato.

Ramal: Ligações encerradas pelo usuário.

Externo: Ligação encerrada pelo cliente.

Obs: A única ocasião em que a ligação será classificada como “Ramal” é nos casos em que o operador de fato encerrou a ligação. Todos os outros casos serão classificados como “externo” (Ex.: Insucessos do discador, ligações que caíram por alguma falha da operadora, etc.).

Para ligações ativas, abrirá a seguinte tela:

Destino	Usuário	Grupo	Categoria	Tipo	Localidade	Campanha	Data	Duração	Status	Desligamento	Rota	Canal
55119553439	Diogo Teste	Diogo Teste 2	⬆️ Ativa	Local	SÃO PAULO	-	08/09/2017 10:33:49	00:00:21	✓️ Atendida	Ramal	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:35:11	00:00:14	✗ Não Atendida	Ramal	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:36:52	00:00:09	✓️ Atendida	Externo	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:38:48	00:00:27	✓️ Atendida	Ramal	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:42:27	00:00:15	✓️ Atendida	Externo	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:45:06	00:00:15	✗ Não Atendida	Ramal	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:46:56	00:00:11	✓️ Atendida	Externo	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 10:38:23	00:00:14	✓️ Atendida	Ramal	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 10:39:11	00:01:19	✓️ Atendida	Ramal	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto teste	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:05:35	00:00:14	✗ Ocupada	Externo	Telfree	Telfree
5511951950181	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	⬆️ Ativa	Celular Local	-	-	08/09/2017 11:10:54	00:00:14	✗ Não Atendida	Ramal	Telfree	Telfree

Tela do relatório de busca de ligações ativas

- **Destino:** número de destino.
- **Usuário:** número para qual a ligação foi encaminhada.
- **Grupo:** grupo ao qual o usuário está associado.
- **Categoria:** classificação da ligação (ativa, receptiva, discador, transferência).
- **Tipo:** local, interurbano.
- **Localidade:** região para a qual a chamada foi realizada.

Obs:

- ✓ Ao realizar ligações para números móveis, o campo Localidade ficará em branco, pois não é possível determinar a região exata na qual o número móvel se encontra.
- ✓ Para ligações de fixo, quando o prefixo do telefone não estiver registrado na tabela do sistema, o campo Localidade ficará em branco.

- **Campanha:** nome de qual campanha realizou as chamadas ativas.
- **Data:** data e horário da ligação.
- **Duração:** duração da chamada.
- **Status:** Informação de atendimento ou não da ligação pelo PABX (atendida, não atendida ou ocupada).
- **Desligamento:** Informação de qual ponta da ligação encerrou o contato.

Ramal: Ligações encerradas pelo usuário.

Externo: Ligação encerrada pelo cliente.

- **Rota:** por qual rota saiu a ligação.

- **Canal:** por qual canal saiu a ligação.

2.8 Números Mais Discados



Possibilita a verificação de quais foram os números mais discados por um grupo durante um determinado período. Selecione a data e o grupo, conforme imagem abaixo:

A screenshot of a search interface. It includes three dropdown menus: "Data Inicial" set to 19 / 11 / 2012, "Data Final" set to 19 / 11 / 2012, and "Grupo" set to Treinamento.

Tela de seleção do período e grupo

Ao clicar em “Gerar Relatório”, será aberta a seguinte tela:

Número	Ligações	
3256	8	Detalhes
4082	3	Detalhes
4040	2	Detalhes
7838	2	Detalhes
3927	2	Detalhes
9823	2	Detalhes
9763	2	Detalhes
3514	2	Detalhes
9804	1	Detalhes
40829	1	Detalhes
2148	1	Detalhes
98416	1	Detalhes
3355	1	Detalhes
7892	1	Detalhes
9570	1	Detalhes

Tela do relatório números mais discados

Esta tela exibe, em ordem decrescente, os números e quantas vezes foram discados.
Ao clicar em mais detalhes, abrirá a tela abaixo:

Número	Usuário	Grupo	Tipo de Ligação	Campanha	Horário	Duração	Localidade	Discador
3256	Junior de Oliveira	Treinamento Local			14/11/2012 09:32:30	00:00:08	SÃO PAULO	Ativo
3256	Junior de Oliveira	Treinamento Local			14/11/2012 09:32:49	00:00:06	SÃO PAULO	Ativo
3256	Junior de Oliveira	Treinamento Local			14/11/2012 09:33:33	00:00:07	SÃO PAULO	Ativo
3256	Junior de Oliveira	Treinamento Local			14/11/2012 09:39:54	00:00:08	SÃO PAULO	Ativo
3256	Junior de Oliveira	Treinamento Local			14/11/2012 09:41:19	00:00:05	SÃO PAULO	Ativo
3256	Junior de Oliveira	Treinamento Local			14/11/2012 09:54:30	00:00:07	SÃO PAULO	Ativo
3256	Junior de Oliveira	Treinamento Local			14/11/2012 10:02:54	00:00:06	SÃO PAULO	Ativo
3256	Jaquelyne Rodrigues de Oliveira	Treinamento Local			16/11/2012 13:57:28	00:00:25	SÃO PAULO	Ativo

Tela do relatório de busca de ligações mais discadas

Rota	Canal/Filial
Telefonica_Local	Canal: Telefonica

Tela do relatório detalhado de números mais discados

- **Número:** número de destino.
- **Usuário:** nome de qual colaborador efetuou a ligação.
- **Grupo:** a qual grupo o usuário está associado.
- **Tipo:** local, interurbano.
- **Campanha:** mostra o nome da campanha da qual saiu a ligação.
- **Horário:** data e hora de quando a ligação foi efetuada.
- **Duração:** tempo total da ligação.
- **Localidade:** rota utilizada para realizar a ligação.
- **Rota:** operadora da qual saiu essa ligação.
- **Canal:** canal pelo qual saiu à ligação.

2.9 Números Mais Recebidos



Possibilita a verificação de quais números mais ligaram para um determinado grupo em um dia.

Data Inicial: 14 / 11 / 2012
Data Final: 19 / 11 / 2012
Grupo: Treinamento

Tela de seleção da data e do grupo

Ao clicar em “Gerar Relatório”, será aberta a seguinte tela:

Número Destino	Ligações	
3355	19	Detalhes
3355	10	Detalhes
3355	3	Detalhes
40033	1	Detalhes
40064	1	Detalhes

Tela do relatório números mais recebidos

Essa tela exibe, em ordem decrescente, os números e a quantidade de ligações. Ao clicar em “+ Detalhes”, abrirá a tela abaixo:

Número de Origem	Número de Destino	Usuário	Grupo	Tipo de Ligação	Horário	Duração	Disposição
2321	33553455	Junior de Oliveira	Treinamento	Local	14/11/2012 17:39:01	00:08:05	↓ Receptivo ✓ Atendido
3355	33553455	Leyd Yslany Almeida Coelho	Treinamento	Local	14/11/2012 16:59:07	00:00:16	↓ Receptivo ✓ Atendido
3295	33553455	Junior de Oliveira	Treinamento	Local	14/11/2012 12:17:47	00:29:52	↓ Receptivo ✓ Atendido
3937	33553455	Jaquelyne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	Local	16/11/2012 11:56:34	00:04:00	↓ Receptivo ✓ Atendido
98416	33553455	Fabiana Bispo Martins	Treinamento	Celular Local	19/11/2012 11:19:59	00:01:10	↓ Receptivo ✓ Atendido
98416	33553455	Fabiana Bispo Martins	Treinamento	Celular Local	19/11/2012 10:26:57	00:00:16	↓ Receptivo ✓ Atendido
98416	33553455	Fabiana Bispo Martins	Treinamento	Celular Local	19/11/2012 10:25:41	00:00:06	↓ Receptivo ✓ Atendido
98416	33553455	Fabiana Bispo Martins	Treinamento	Celular Local	19/11/2012 10:25:26	00:00:05	↓ Receptivo ✓ Atendido
98416	33553455	Fabiana Bispo Martins	Treinamento	Celular Local	19/11/2012 10:22:18	00:00:18	↓ Receptivo ✓ Atendido
019311	33553455	Fabiana Bispo Martins	Treinamento	Interurbano	19/11/2012 09:24:53	00:05:05	↓ Receptivo ✓ Atendido

Tela do relatório dos números com mais ligações recebidas

- **Número Origem:** número de quem está entrando em contato.
- **Número Destino:** número para qual a ligação foi encaminhada.
- **Usuário:** qual colaborador atendeu a ligação.
- **Grupo:** grupo ao qual o colaborador pertence.
- **Tipo de Ligação:** local, celular, ramal, interurbano...
- **Horário:** data e hora da ligação efetuada.
- **Duração:** tempo total da ligação.
- **Disposição:** informa se a ligação foi atendida ou não.

2.10 Nível de Serviço



Nível de Serviço

Permite a visualização de todas as ligações recebidas no período a ser definido no relatório de grupos de usuário na aba Administração.

	Grupo de Atendimento:	Suporte
	De:	19 / 11 / 2012
	Até:	19 / 11 / 2012

Tela de seleção do Nível de Serviço

Ao clicar em “Enviar”, será aberta a seguinte tela:

Horários		Chamadas Recebidas				Índices		
Ínicio	Fim	Chamadas Atendidas em até 20s	Chamadas Atendidas acima de 20s	Chamadas Desistentes em até 20s	Chamadas Abandonadas acima de 20s	Índice de Nível de Serviço (INS - %)	Índice de Abandono (Ab - %)	Tempo Médio de Atendimento (TMA - s)
00:00:00-00:30	00:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
00:30:00-01:00	01:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
01:00:01-01:30	01:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
01:30:02-02:00	02:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
02:00:03-02:30	02:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
02:30:03-03:00	03:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
03:00:03-03:30	03:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
03:30:04-04:00	04:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
04:00:04-04:30	04:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
04:30:05-05:00	05:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
05:00:05-05:30	05:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
05:30:06-06:00	06:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
06:00:06-06:30	06:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
06:30:07-07:00	07:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
07:00:07-07:30	07:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
07:30:08-08:00	08:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
08:00:08-08:30	08:30	11	1	0	0	91,7%	0,0%	00:02:04
08:30:09-09:00	09:00	11	2	1	0	84,6%	0,0%	00:02:52
09:00:09-09:30	09:30	11	4	2	1	68,8%	5,6%	00:01:44
09:30:10-10:00	10:00	25	7	1	4	59,4%	0,0%	00:02:00
10:00:10-10:30	10:30	30	2	0	0	93,8%	0,0%	00:02:00
10:30:11-11:00	11:00	22	11	1	3	61,1%	8,1%	00:02:30
11:00:11-11:30	11:30	55	0	2	0	100,0%	0,0%	00:02:13
11:30:12-12:00	12:00	68	9	4	1	77,2%	0,0%	00:02:32
12:00:12-12:30	12:30	53	5	1	1	89,8%	1,7%	00:02:30
12:30:13-13:00	13:00	60	15	2	0	80,0%	0,0%	00:02:22
13:00:13-13:30	13:30	30	7	0	0	81,1%	0,0%	00:02:00
13:30:14-14:00	14:00	39	4	0	0	90,3%	0,0%	00:02:29
14:00:14-14:30	14:30	41	8	2	0	83,7%	0,0%	00:02:22
14:30:15-15:00	15:00	35	13	3	0	72,9%	0,0%	00:02:30
15:00:15-15:30	15:30	36	12	2	0	75,0%	0,0%	00:02:30
15:30:16-16:00	16:00	41	6	2	1	85,4%	2,0%	00:02:47
16:00:16-16:30	16:30	37	18	2	1	66,1%	1,7%	00:02:18
16:30:17-17:00	17:00	30	6	4	3	76,9%	7,0%	00:03:12
17:00:17-17:30	17:30	42	4	2	0	81,9%	0,0%	00:03:00
17:30:18-18:00	18:00	25	3	1	0	89,3%	0,0%	00:03:31
18:00:18-18:30	18:30	27	1	0	0	96,4%	0,0%	00:02:40
18:30:19-19:00	19:00	9	0	1	0	100,0%	0,0%	00:02:28
19:00:19-19:30	19:30	15	2	1	1	81,3%	0,0%	00:02:30
19:30:20-20:00	20:00	11	1	1	0	91,7%	0,0%	00:02:41
20:00:20-20:30	20:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
20:30:21-21:00	21:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
21:00:21-21:30	21:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
21:30:22-22:00	22:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
22:00:22-22:30	22:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
22:30:23-23:00	23:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
23:00:23-23:30	23:30	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
23:30:00-00:00	00:00	0	0	0	0	0,0%	0,0%	00:00:00
Total:		758	141	34	16	MÉDIA: 41,6%	MÉDIA: 0,8%	00:01:16

Tela do relatório de Nível de Serviço

Obs:

- ✓ O tempo de nível de serviço pode ser configurado nas telas de inserção e edição de Grupos de Atendimento.
- ✓ Ao clicar em “Exportar”, esse relatório é aberto em um documento do Excel.

• Horários

- **Início:** início do período considerado na linha.
- **Fim:** fim do período considerado na linha.

• Chamadas Recebidas

- **Chamadas atendidas até X segundos:** quantas ligações foram atendidas com duração de até X segundos.
- **Chamadas atendidas acima de X segundos:** quantas ligações foram atendidas com duração superior a X segundos.
- **Chamadas desistentes em até X segundos:** quantos desistentes com tempo de espera de até X segundos.
- **Chamadas abandonadas acima de X segundos:** quantos desistentes com tempo de espera superior a X segundos.

• Índices

- **Índice de nível de serviço (INS):** esse índice mede o quão efetivo está o seu atendimento receptivo. O cálculo é feito da seguinte forma: se o tempo de nível de serviço for de 30 segundos, divide-se as chamadas atendidas em até 30 segundos, pelas chamadas atendidas

em até 30 segundos + chamadas atendidas acima de 30 segundos + chamadas abandonadas acima de 30 segundos.

Exemplo: o período das 8h às 8h30 possui duas chamadas atendidas em até 30 segundos, uma chamada atendida acima de 30 segundos, zero chamadas desistentes em até 30 segundos e zero chamadas abandonadas acima de 30 segundos, totalizando um valor de 66,7% no índice de Nível de Serviço.

Cálculo do INS: chamadas atendidas em até 30 segundos (2) / (chamadas atendidas em até 30 segundos (2) + chamadas atendidas acima de 30 segundos (1) + chamadas abandonadas acima de 30 segundos (0)).

Índice de serviço = 66,7 %

Cálculo Índice de Abandono (IAB): de todas as ligações, quantas foram de fato abandonadas. O cálculo é feito da seguinte forma: se o tempo de nível de serviço for de 30 segundos, divide-se as chamadas abandonadas acima de 30 segundos, pela soma entre chamadas atendidas em até 30 segundos e acima de 30 segundos, chamadas desistentes em até 30 segundos e chamadas abandonadas acima de 30 segundos.

Exemplo: o período das 10h30 às 11h possui três chamadas atendidas em até 30 segundos, zero chamadas atendidas acima de 30 segundos, uma chamada desistente em até 30 segundos e uma chamada abandonada acima de 30 segundos, totalizando um valor de 20% no índice de Nível de Abandono.

Cálculo IAB: chamadas abandonadas acima de 30 segundos (1) / chamadas atendidas em até 30 segundos (3) + chamadas atendidas acima de 30 segundos (0) + chamadas desistentes em até 30 segundos (1) + chamadas abandonadas acima de 30 segundos (1)

Índice de abandono = 20 %

- **Tempo médio de atendimento das ligações:** mostra o tempo médio do atendimento da fila.

2.11 Status Excedido de Pausa



Na aba relatórios, há o ícone “Status Excedidos de Pausa”. Esse relatório apresenta quais operadores excederam as pausas em um determinado período. Ao clicar sobre esse ícone, será aberta a seguinte tela:

Tela de seleção para os status excedidos de pausa

Grupo: Treinamento
Usuário: Todos
De: 1 - 7 - 2013
Até: 29 - 7 - 2013

[Gerar Relatório](#)

Após a seleção do usuário/grupo e do período a ser considerado, clica-se em “Gerar Relatório”. Será aberta a seguinte tela:

Tela do relatório de status excedidos de pausa

Usuário	Ramal	Grupo	Logado	Deslogado	Siga-me	Feedback	Intervalo Produtivo	Visita	Lanche	Intervalo Almoço	Toilette	Discador	Manutenção
Alberto Carneiro	40065	Treinamento	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	19:07:38	00:00:00	00:00:00	09:05:08	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Jaquelyne Rodrigu...	40033	Treinamento	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	05:39:29	00:00:00	00:00:00	06:18:07	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Leyd	40063	Treinamento	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	06:39:37	00:00:00	00:00:00	13:22:46	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Roberto Perillo	40053	Treinamento	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	07:39:34	00:00:00	00:00:00	11:06:45	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Totais			00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	45	00:00:00	00:00:00	40	00:00:00	00:00:00	00:00:00

[Voltar](#)

Tela do relatório de status excedidos de pausa

- Usuário:** nome de qual usuário excedeu o status.
- Ramal:** número do ramal do usuário.
- Grupo:** qual grupo de usuário o operador pertence.
- Quantidade/Horário:** qual quantidade de vezes o usuário excedeu determinada pausa e por quanto tempo ficou com o status dentro do período de busca.

Obs:

- ✓ Os limites para cada pausa são configurados na aba Administração, no ícone “Grupo de Usuários”.

- ✓ As pausas são configuradas pelo suporte da Total IP de acordo com as solicitações da empresa.

Ao clicar sobre o número de determinados status excedidos pelo usuário, será exibido o detalhamento com a data e horário de quando esse status foi excedido, como mostra a tela abaixo:

Usuário excedeu o status Intervalo Produtivo 10 vezes			
Usuário	Grupo	Data/Hora	Duração
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	25/07/2013 11:34:37	03:21:10
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	24/07/2013 08:21:39	00:00:08
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	24/07/2013 08:12:36	00:00:16
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	23/07/2013 15:20:25	00:00:00
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	23/07/2013 12:06:39	00:00:00
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	23/07/2013 12:05:00	00:00:00
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	23/07/2013 12:04:25	00:00:00
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	23/07/2013 09:03:48	00:00:00
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	18/07/2013 11:10:50	00:06:19
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	Treinamento	15/07/2013 08:57:05	02:11:36
Duração Total:			05:39:29

[Voltar](#)

Tela de detalhamento dos status excedidos

- **Usuário:** nome de qual usuário excedeu a pausa.
- **Grupo:** grupo ao qual o usuário pertence.
- **Data/Hora:** data e hora na qual o usuário excedeu a pausa.
- **Duração:** quanto tempo o usuário permaneceu no status.

2.12 Relatório de Tabulação



Esse relatório permite puxar as informações referentes às ligações do discador, ativas (manuais), receptivas e suas respectivas tabulações.

Obs: Se o operador receber ligações, mas não efetuar sua tabulação, não haverá informações a serem geradas no relatório.



Tela de filtro de relatório de ligações

Depois de clicar no relatório, selecione qual deles será gerado:

- **Ativo/Receptivo:** ligações ativas (manuais) e do receptivo.
- **Campanha:** ligações do discador.

2.12.1 Ativo/ Receptivo

Esse relatório exibirá as informações de ligações ativas(manuais) e receptivas, selecionando por grupo de usuários e período.

Início > Relatório de Tabulação > **Ativo/Receptivo**

User Group:

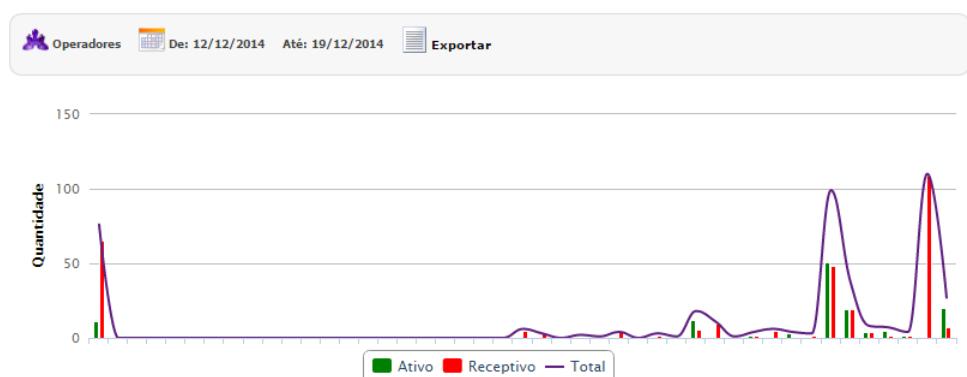
De
19 12 2014

Até
19 12 2014

Voltar
 Gerar Relatório

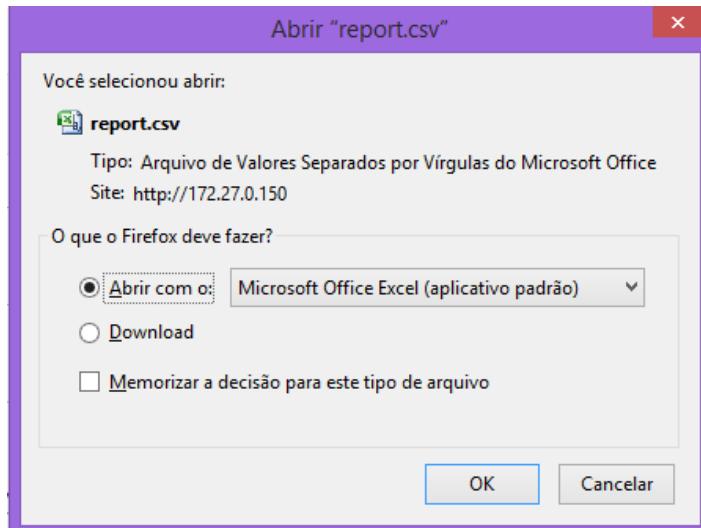
Tela de filtro de relatório de ligações

Depois de gerar o relatório, as seguintes informações são geradas:



Tela de relatório do histórico de ligações ativas e receptivas

- **Exportar:** opção de exportar todas as ligações em Excel:



Pop-up de download do relatório das ligações

Abra o arquivo no seu editor de planilhas padrão. Serão exibidas as seguintes informações:

- **Nome do operador;**
- **Ramal;**
- **Status da ligação;**
- **Tipo de ligação;**
- **Número do cliente;**
- **Histórico de tabulação;**
- **Dia/mês e ano do status tabulado.**

Usuário	Ramal	Status	Tipo de ligação	Número	Historico	Criado em
Bruno Morale Sakamoto	30540	Cd - Cond.	Receptivo	2135501260		17/12/2014 - 12:14
Bruno Morale Sakamoto	30540	Tempo ex	Receptivo	2135501260	Tempo excedido de: 1 minutos.	17/12/2014 - 12:13
Bruno Morale Sakamoto	30540	Cd - Trans	Receptivo	30580	MADALENA	15/12/2014 - 10:34
Bruno Morale Sakamoto	30540	Cd - Trans	Receptivo	30750		18/12/2014 - 10:25

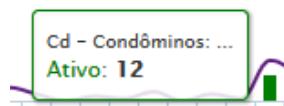
Exemplo de arquivo de exportação

- **Quant.:** quantidade de ligações
- **Status:** status liberados para o grupo de usuários. Essa configuração é feita na aba Administração > Grupos de Usuários > Editar o Grupo > na guia “Status da Ligação”.

Ao colocar o mouse sobre o gráfico do status, é exibido o nome do status e a quantidade exata de ligações:



Total de ligações do status



Total de ligações ativas do status



Total de ligações receptivas do status

Logo mais abaixo, as informações de status da ligação por operador:

Nome	Tempo excedido			Cond - Esclarecim...			Cond - Solicitaçõ...			Cond - Solicitaçõ...		
	R	A	T	R	A	T	R	A	T	R	A	T
Bruno Morale Sakamoto	51	5	56	Cond - Esclarecimentos sobre cota condominal			0	0	0	0	0	0
Flavia de Oliveira Souza	14	6	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	65	11	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tela de status da ligação por operador

Legenda

R = Receptivo

A = Ativo

T= Total

- **Status automáticos**

- **Tempo excedido:** tempo do pop-up configurado excedido.

- **Pop-up aberto:** ligação entregue sem tabulação.

Ao clicar na quantidade (ativas, receptivas e total), uma nova tela é aberta com maiores detalhes das ligações:

Usuário	Número	Modalidade	Status	Hora
Flavia de Oliveira Souza	030570	Receptivo	Tempo excedido 16/12/2014 - 11:50:41	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	090161	Receptivo	Tempo excedido 17/12/2014 - 11:30:50	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	20416433	Receptivo	Tempo excedido 12/12/2014 - 10:00:28	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	20912134	Receptivo	Tempo excedido 16/12/2014 - 13:58:23	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	20923159	Receptivo	Tempo excedido 12/12/2014 - 15:28:42	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	22947648	Receptivo	Tempo excedido 12/12/2014 - 16:54:33	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	22947648	Receptivo	Tempo excedido 16/12/2014 - 11:59:23	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	22965985	Receptivo	Tempo excedido 16/12/2014 - 13:28:04	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	24428437	Receptivo	Tempo excedido 16/12/2014 - 09:49:09	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	27977500	Receptivo	Tempo excedido 16/12/2014 - 17:02:06	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	35110351	Receptivo	Tempo excedido 17/12/2014 - 10:15:38	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	42091111	Receptivo	Tempo excedido 16/12/2014 - 14:35:41	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	46850068	Receptivo	Tempo excedido 17/12/2014 - 11:44:47	Histórico
Flavia de Oliveira Souza	55037300	Receptivo	Tempo excedido 17/12/2014 - 17:26:21	Histórico

[Voltar](#)

Tela de detalhes da ligação

2.12.2 Campanhas

Esse relatório exibe os status tabulados pelos operadores durante o atendimento da campanha. Ao clicar nesse ícone, será exibida a seguinte tela:

[Voltar](#) [Gerar Relatório](#)

Tela de seleção do grupo e a campanha do relatório de tabulação

Serão mostrados os números individuais e totais de todos os comportamentos da campanha, como mostra a tela abaixo:

Este relatório exibe os status que estão liberados na estratégia associada à campanha que foram tabulados pelos operadores.

Nome	Grupo de Usuários	Improdutiva		Produtiva		CPC		Conversão		Total
		Qtd	TMT	Qtd	TMT	Qtd	TMT	Qtd	TMT	
Alberto Carneiro	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Amanda Santos	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Claudia Tedaldi	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Diretora Olivia CJ	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Emerson	Treinamento	4	00:00:09	3	00:00:06	3	00:00:06	3	00:00:05	13
Teste Flávia	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Guilherme	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Pherfil	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Total IP	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
		4		3		3		3		13

Este relatório exibe os status que estão liberados na estratégia associada à campanha que foram tabulados pelos operadores.

Tela do relatório de ligações trabalhadas

- **Nome:** nome do operador.
- **Grupo de Usuários:** Grupo de usuários vinculado à campanha.
- **Qtd:** quantidade de tabulações.
- **TMT:** Tempo médio de tabulação.

Ao clicar em cima do número de ligações em cada comportamento, será exibido outro relatório detalhado com o número discado, nome da campanha, parâmetros, comportamento salvo pelo operador, e horário.

ID	Números	Campanha	Parâmetro 1	Parâmetro 2	Parâmetro 3	Parâmetro 4	Status	Horário
218102	987589748	Emerson_Teste	1	cliente 1	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:06:52
218102	987589748	Emerson_Teste	1	cliente 1	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:07:01
218105	987589748	Emerson_Teste	4	cliente 4	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:09:34
218120	987589748	Emerson_Teste	19	cliente 19	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:17:23

Relatório de ligações trabalhadas detalhado

- **ID:** protocolo da ligação.
- **Número:** número discado.
- **Campanha:** nome da campanha.
- **Parâmetro:** informações do cliente.
- **Status:** tabulação da ligação.
- **Horário:** dia e hora da tabulação.

Obs: Esse relatório também pode ser visualizado na Aba Campanhas > Relatório de Tabulação.

2.13 Formulário de Ligações



Total IP - Internet Explorer

totalIP **Ligação Ativa**

Formulário da Ligação

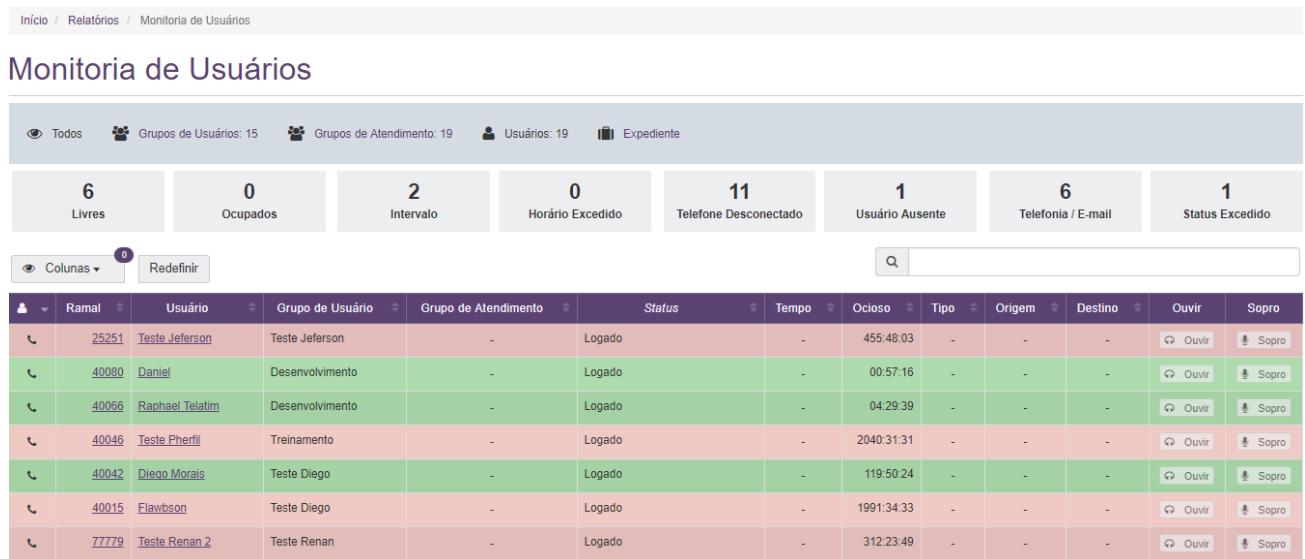
Total IP	
Total IP:	04/27/2018
Total IP:	
Total IP:	Total IP

 [Salvar](#)

2.14 Monitoria de Usuários



Possibilita acompanhar o status de todos os usuários logados dos grupos liberados para monitoria pelo ramal, assim como ouvir suas gravações em tempo real.



Início / Relatórios / Monitoria de Usuários

Monitoria de Usuários

Todos Grupos de Usuários: 15 Grupos de Atendimento: 19 Usuários: 19 Expediente

6	0	2	0	11	1	6	1				
Livres	Ocupados	Intervalo	Horário Excedido	Telefone Desconectado	Usuário Ausente	Telefonia / E-mail	Status Excedido				
 Colunas 0											
Ramal	Usuário	Grupo de Usuário	Grupo de Atendimento	Status	Tempo	Ocio	Tipo	Origem	Destino	Ouvir	Sopro
25251	Teste Jeferson	Teste Jeferson	-	Logado	-	455:48:03	-	-	-		
40080	Daniel	Desenvolvimento	-	Logado	-	00:57:16	-	-	-		
40066	Raphael Telatim	Desenvolvimento	-	Logado	-	04:29:39	-	-	-		
40046	Teste Pherfil	Treinamento	-	Logado	-	2040:31:31	-	-	-		
40042	Diego Morais	Teste Diego	-	Logado	-	119:50:24	-	-	-		
40015	Flawibson	Teste Diego	-	Logado	-	1991:34:33	-	-	-		
7779	Teste Renan 2	Teste Renan	-	Logado	-	312:23:49	-	-	-		

Tela de Monitoria de usuários

Todos : Nome do grupo de monitoria do usuário que está acessando o relatório.

Grupos de Usuários: 20 : Quantidade de grupos de usuários monitorados pelo usuário.
(Clicando neste botão são mostrados os nomes dos grupos).

Grupos de Atendimento: 33 : Quantidade de grupos de atendimento monitorados pelo usuário. (Clicando neste botão são mostrados os nomes dos grupos).

Usuários: 16 : Quantidade usuários monitorados pelo usuário.

Expediente : Mostra quais operadores deveriam estar logados e não estão (de acordo com os horários cadastrados no ícone Horários de Trabalho na aba Administração) e quais usuários estão fora do horário de trabalho, como mostra a tela abaixo:

The screenshot shows a purple header bar with the text "Expediente". Below it, there are two main sections separated by a vertical line. The left section is titled "Ausências 0" and contains columns for "Nome" and "Ramal". The right section is titled "Fora do Horário 0" and also contains columns for "Nome" and "Ramal". Both sections are currently empty, showing a count of 0.

Tela de ausentes no Grupo de Usuários

- **Nome:** nome do colaborador.
- **Ramal:** número do ramal do colaborador.
- **Status:** indica qual colaborador está ausente.

- **Status:** Situação dos usuários monitorados.



Tela de status dos usuários

Esta parte do relatório apresenta a quantidade de usuários em cada um dos status do sistema, sendo eles:

- **Livres:** quantidade de usuários disponíveis para receber ligações.
- **Ocupados:** quantidade de usuários em ligação.

- **Intervalo:** quantidade de usuários em algum intervalo.
- **Telefone Desconectado:** quantidade de operadores com telefone desconectado (logado apenas na tela WEB).
- **Usuário Ausente:** quantidade de usuários que deveriam estar logados (de acordo com a configuração de Horário de Trabalho) mas não estão.
- **Telefonia -Email:** quantidade de usuários que possuem licenças de telefonia e e-mail simultaneamente.
- **Status excedido:** quantidade de usuários com status de pausa excedidos.

• Usuários

	Ramal	Usuário	Grupo de Usuário	Grupo de Atendimento	Status	Tempo	Ocioso	Tipo	Origem	Destino	Ouvir	Sopro
25251	Teste Jeferson	Teste Jeferson	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
40050	Giovane Oliveira	Desenvolvimento	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
628802	Amanda Santos	Treinamento	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
40052	Raphael Schonebom	Desenvolvimento	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
77778	Teste Renan 2	Teste Renan	-	-	Logado	-	76:58:59	-	-	-	Ouvir	Sopro
81326	Augusto Teste 1	Grupo Augusto	-	-	Logado	-	01:34:37	-	-	-	Ouvir	Sopro
40019	Vinicius Teste	Diogo Teste 2	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
40021	Thiago Varanda	Desenvolvimento	-	-	Logado	-	95:41:10	-	-	-	Ouvir	Sopro
40032	Felipe Teste X-Lite	Felipe Teste	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
48800	felipe teste 500	Felipe Teste	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
00116	Amanda de Oliveira	Total IP	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
00004	Jonathan Mendes	Total IP	-	-	Logado	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
00110	Claudia Barreira	Total IP	-	-	Logado - E-mail	-	-	-	-	-	Ouvir	Sopro
40866	Teste de Monitoria	Felipe Teste	-	-	Pausa Agendamento Operador	-	171:17:40	-	-	-	Ouvir	Sopro
40048	Teste Pherlli	Treinamento	-	-	Banheiro	-	914:00:56	-	-	-	Ouvir	Sopro

: Botão para filtro das colunas a serem demonstradas.

: Botão para retirar os filtros de colunas a serem demonstradas.

: Campo para buscas de informações no relatório.

- : Ícone indicativo do status do usuário: telefonia, telefonia e e-mail ou intervalo.

- **Ramal:** Número do ramal do usuário.

- **Usuário:** Nome do usuário.

- **Grupo de Usuário:** Grupo de usuários a que o usuário pertence.

- **Grupo de Atendimento:** Grupo de atendimento ao qual a ligação em andamento está vinculada.

- **Status:** Status do Usuário (logado, logado e-mail, pausa operador, etc).

- **Tempo:** tempo da ligação desde a discagem (ativo) ou atendimento (receptivo).

- **Ocioso:** Tempo sem conversação quando o usuário estiver com o status logado e livre.

- **Tipo:** indica se é uma ligação ativa, receptiva ou do discador. No caso de ligações do discador automático, apresenta também o nome da campanha desta ligação.
- **Origem:** telefone de onde se realizou/originou a chamada.
- **Destino:** telefone para o qual a ligação foi realizada.
- **Ouvir:** permite ao supervisor ouvir a ligação em tempo real. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP, discando 81 + o número do ramal.
- **Sopro:** permite ao supervisor ouvir a ligação em tempo real e interagir com o colaborador sem o cliente perceber. Esse comando também pode ser executado no softphone ou telefone IP discando 82 + o número do ramal.

Obs:

- ✓ Para acesso ao relatório é necessário ter a permissão “Visualizar Relatório de Monitoria de Usuários” habilitada no grupo de usuários.
- ✓ Os grupos demonstrados neste relatório serão aqueles vinculados ao grupo de monitoria ao qual o usuário que acessa o relatório faz parte

3. Gravações

3.1 Gravações e Monitoria



Por meio desta opção, é possível ouvir as gravações e liberá-las para o colaborador ouvir em seu próprio computador, além de atribuir notas por meio de formulários.

As gravações de áudio e tela das ligações acontecem da seguinte forma:

- **Ativas (Manual):** a gravação ocorre desde a discagem até o encerramento da ligação.
- **Ativas (Discador):** a gravação ocorre desde a resposta do cliente até o encerramento da chamada.
- **Receptivas:** a gravação ocorre desde o encaminhamento para o operador até seu encerramento.

Durante o percurso da ligação, enquanto não há atendimento, a tela será gravada com uma imagem preta. Durante o atendimento, a interação da tela do usuário aparecerá na gravação.

- **Ramal-ramal:** não é gerada gravação de tela, somente de áudio.
- **Transferência:** é gerada a gravação de tela somente da primeira ligação, mesmo quando quem recebeu a transferência possuir a licença de Gravação de Tela. A tela do segundo não será gravada, somente o áudio.

Por meio desta opção, é possível ouvir as gravações e liberá-las para o colaborador ouvir em seu próprio computador.

Obs: Por padrão, o sistema busca todos os grupos e usuários. Altere apenas o período da busca caso deseje ouvir todas as ligações.

Tela de busca de gravações

- **Grupo:** selecione o grupo do qual deseja buscar as gravações.
 - **Usuário:** selecione o colaborador do qual deseja buscar as gravações.
 - **Data (De/Até):** escolha o período para realizar a busca.
 - **Canais:** seleciona o canal do qual deseja buscar as gravações.
 - **Número:** filtra a busca por meio do número de origem ou destino (ativo/receptivo). Busca a gravação com sequência mínima de dois números.
 - **Duração:** filtra a busca, definindo o tempo da ligação em segundos.
 - **Unique ID:** número único, gerado pelo Asterisk para cada ligação (como uma “identidade” da gravação), possibilitando uma rápida busca.
- Obs:** O Unique ID aparece somente para empresas com integração.
- **Tipo de Ligação:** Mostra se as ligações são Ativas, Recepitivas ou do Discador.
 - **Campanha:** seleciona a Campanha para buscar apenas ligações feitas por esta.
 - **Status de Tabulação:** Seleciona a tabulação para buscar apenas ligações feitas/recebidas por esta. Para selecionar mais de uma, basta selecionar um status, manter a tecla Ctrl pressionada e selecionar os demais status que deseja.

Ao definir a busca com as informações acima, será gerado um relatório com a lista das ligações:

Gravações interrompidas devido a uma nova ligação							
Usuário	Grupo	Canal	Origem/Destino	Duração	Data Gravação	Avaliação	
Felipe dos Santos Dutra	Empresas Evelyn	Embratel Link portado BOL0	↓ 31547676	00:01:31 09:12:35	10/12/2015	Ouvir Liberar E-mail Assistir Liberar Formulário	
Felipe dos Santos Dutra	Empresas Evelyn	CTBC	↓ 21710194	00:00:20 09:44:53	10/12/2015	Ouvir Liberar E-mail Assistir Liberar Formulário	
Felipe dos Santos Dutra	Empresas Evelyn	CTBC	↓ 21710194	00:01:28 09:45:21	10/12/2015	Ouvir Liberar E-mail Assistir Liberar Formulário	
Felipe dos Santos Dutra	Empresas Evelyn	Primacom	↑ 5511969697716	00:00:02 09:48:41	10/12/2015	Ouvir Liberar E-mail Assistir Liberar Formulário	
Felipe dos Santos Dutra	Empresas Evelyn	Primacom	↑ 5511969697716	00:01:03 09:48:46	10/12/2015	Ouvir Liberar E-mail Assistir Liberar Formulário	

Tela de resultado busca das gravações

- Usuário:** nome do colaborador responsável por efetuar ou receber a chamada.
- Grupo:** grupo ao qual o colaborador pertence.
- Canal:** canal pelo qual a ligação foi completada.
- Origem/Destino:** mostra o número do telefone discado ou recebido pelo operador.

- = Ligação Ativa
- = Ligação Receptiva
- = Ligação do Discador
- = Ligação Transferida

- Duração:** tempo da chamada.
- Data Gravação:** exibe a data e o horário da ligação.
- Ouvir:** permite abrir ou fazer o download da gravação do áudio da ligação.
- Liberar:** permite a uma gravação específica ficar disponível para o usuário.
- Bloquear:** inibe a liberação da gravação para o usuário.
- E-mail:** permite enviar a gravação do áudio da ligação por e-mail para um ou mais destinatários.

Ao clicar em “E-mail”, a seguinte caixa é aberta:

Email

Utilize ponto e vírgula (;) para adicionar mais de um email

Enviar

Tela de configuração de e-mail

Essa caixa permite a você adicionar os endereços de e-mail para onde a gravação será direcionada. Caso haja mais de um e-mail, é preciso utilizar ponto e vírgula(;) para separar os endereços.

- **Assistir:** permite abrir ou fazer o download do arquivo de áudio e vídeo da gravação da tela da chamada.
- **Liberar:** permite disponibilizar a gravação de áudio e tela específica para o usuário.
- **Bloquear:** inibe a liberação da gravação de áudio e tela para o usuário.
- **Formulário:** permite dar notas para o atendimento, de acordo com os critérios definidos no ícone “Categoria de Questões”, como veremos mais adiante.

Ao clicar em “Formulário”, a seguinte tela nos é apresentada:

Nela, basta selecionar o formulário utilizado para avaliar a ligação em questão. Após selecionar o formulário e clicar em “Gerar Formulário”, abrirá a seguinte tela:

Qualidade do atendimento	Nota máxima da questão	Nota máxima da categoria		Observações
		Não Conformi...	Não se aplica	
Resolveu o problema?	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Foi educado?	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Dicção	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Totais	30	0		

Falhas graves		
Arrogância	Falhas graves	Comentários
Foi grosso com o cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Falou palavrão?	<input type="checkbox"/>	

Formulário da ligação

- **Categorias:** são indicadores sobre quais itens estão sendo avaliados. Na imagem, por exemplo, os indicadores configurados são Avaliação de Vendas e Avaliação de voz.
- **Perguntas:** é o critério de avaliado da ligação. Alguns dos critérios avaliados foram, por exemplo, a simpatia, articulação e dicção e volume da voz.
- **Nota máxima da questão:** é a nota máxima atribuída a cada questão.
- **Nota máxima da categoria:** é a nota máxima somada de todas as questões da categoria.

- Observações

- **Não conformidade:** com essa opção selecionada, o formulário da ligação específica será exibido em um relatório de “Não Conformidade”.
- **Não se aplica:** com essa opção selecionada, o formulário não irá considerar a questão para aquela gravação, assim não impactando negativamente nos relatórios de monitoria dos operadores, assim não impactando negativamente nos índices dos relatórios de monitoria dos operadores

- **Comentários:** breve informação acerca da nota ou do atendimento.

- **Falhas graves:** categorias de erros considerados extremos no atendimento. Ao selecionar uma falha grave, a avaliação da ligação terá sua nota geral zerada nos relatórios de avaliação dos operadores.

Depois de atribuir as notas ao formulário e clicar em “Voltar”, o botão “Visualizar” agora pode ser visto:

Usuário	Grupo	Canal	Origem/Destino	Duração	Data Gravação	Avaliação
Álvaro Siviero Faria	Treinamento	SIP Mahatel	↑ 996226615	00:00:34	24/02/2015 09:10:18	Ouvir Liberar Visualizar Liberar Exportar
Thyago Rogério Ferreira de Oliveira	Treinamento		↓ 40061	00:02:21	24/02/2015 09:12:38	Ouvir Liberar Formulário

Tela de gravações com o botão “Visualizar” em destaque

Ao clicar em “Visualizar”, a seguinte tela é exibida:

The screenshot shows a detailed monitoring report for a call between Álvaro Siviero Faria and Teste Luan on 24/02/2015 at 09:10:18. The report includes a summary table and two detailed tables for each participant's speech evaluation.

Avaliação de Voz	Valor da Questão	Nota	Comentários	Falha
Volume da Voz	10	10		
Articulação e Dicção	10	7		
Tom da Voz	10	10		

Teste Luan	Valor da Questão	Nota	Comentários	Falha
Foi claro?	10	7		
Conseguiu resolver a dificuldade	10	5		
Passou o protocolo	10	10		
Foi educado	10	1		

Total: 70.0 | 50.0

1 Falha Grave

falhas graves	Comentários
arrogancia	

Tela de visualização de monitoria

Também é possível exportar o resultado em Excel:

Usuário	Grupo	Canal	Origem/Destino	Duração	Data Gravação	Avaliação
Teste Andre	Implantação	KMG Tellfree	↑ 5511974764817	00:00:10 09:10:00	02/05/2016	Ouvir Liberar Email Visualizar Liberar Exportar

Gravação com destaque para o botão “Exportar”



Álvaro Siviero Faria	Teste Luan	24/02/2015	09:10:18	
Avaliação de Voz	Valor da Questão	Nota	Comentários	Falha
Volume da Voz	10	10		
Articulação e Dicção	10	7		
Tom da Voz	10	10		
Teste Luan	Valor da Questão	Nota	Comentários	Falha
Foi claro?	10	7		
Conseguiu resolver a dificuldade?	10	5		
Passou o protocolo	10	10		
Foi educado	10	1		X
TOTAL:	70	50		
Falhas graves	Quantidade 1			
falhas graves	Comentários			
arrogancia				

Avaliação de monitoria exportado

Quando não se preenche todos os campos de nota do formulário, o botão “Continuar” permite prosseguir a avaliação:

Início > Gravações e Monitoria > Arquivos Encontrados

De: 13/03/2014 Até 13/03/2014

Gravações interrompidas devido a uma nova ligação						
Usuário	Grupo	Canal	Origem/Destino	Duração	Data Gravação	Avaliação
Luan Marcel Silva Kitano Treinamento		⬇ 40114		00:21:43	13/03/2014 14:49:51	Ouvir Liberar Formulário
Luan Marcel Silva Kitano Treinamento Telefonica		⬆ 40059970		00:00:54	13/03/2014 15:09:49	Ouvir Liberar Visualizar
Luan Marcel Silva Kitano Treinamento		⬇ 40065		00:00:13	13/03/2014 16:48:56	Ouvir Liberar Visualizar
Luan Marcel Silva Kitano Treinamento		⬇ 40065		00:00:10	13/03/2014 16:53:34	Ouvir Liberar Continuar
Luan Marcel Silva Kitano Treinamento		⬇ 40065		00:00:13	13/03/2014 17:20:21	Ouvir Liberar Formulário
Luan Marcel Silva Kitano Treinamento Telefonica		⬇ 32952000		00:01:17	13/03/2014 17:52:03	Ouvir Liberar Formulário

Gravações interrompidas devido a uma nova ligação

Tela de gravações com o botão “Continuar” em destaque

Obs:

- ✓ Quando todas as notas do formulário de avaliação são preenchidas, ao clicar em “Voltar”, o mesmo não poderá mais ser modificado.
- ✓ O áudio começa a ser gravado a partir do momento do primeiro contato do cliente, gravando todo o transcorrer da ligação, como, por exemplo, a música

operacional e toque de chamada. Para gravação de tela o procedimento é o mesmo. Porém, até a entrega da ligação para o operador, é salvo uma tela preta. A partir da entrega da ligação, a gravação de tela e áudio são sincronizadas.

- ✓ A opção de “Assistir” é possibilitada somente para usuários com a licença “Gravação com Gravação de Tela” ou “Discador com Gravação de Tela”.
- ✓ As ligações entre ramais ficam registradas somente para quem recebeu a ligação (exclusivamente nas ligações ramal-ramal).
- ✓ A legenda “Gravações interrompidas devido a uma nova ligação” se refere a quando o ícone “Assistir” estiver marcado com um ponto vermelho. A ligação correspondente foi interrompida devido a uma nova ligação para aquele ramal antes do tempo da gravação ter encerrado. Quando isso acontece, se inicia uma nova gravação. O tempo gravado após o encerramento da chamada é cadastrado na aba Administração > Grupo de Usuários.
- ✓ Quando o operador entra em ligações simultâneas, as gravações de voz e vídeo são geradas a partir da primeira chamada. As da segunda ligação só são geradas quando a primeira chamada for encerrada. Suas gravações de vídeo e voz não ficam sincronizadas.
- ✓ Quando um usuário sem a licença de Gravação de Tela transfere uma ligação para um usuário com essa licença, por exemplo, a gravação de tela dessa chamada será realizada, gerando duas gravações: a primeira atrelada ao ramal de quem atendeu a ligação e a segunda para qual ramal recebeu a ligação transferida.

Podem gerar gravações de tela as seguintes transferências:

- Receptivo DDR
- Receptivo Fila
- Receptivo DDR + Discar Automático Para Ramal
- Ativo
- Transferência Para Ramal
- Transferência Para Fila
- Transferência Externa
- Discador

3.2 Formulários de Monitoria



Nesse ícone, é possível criar formulários de monitoria e associar categorias como veremos mais adiante.

Início > Formulários de Monitoria

Adicionar

Nome	Descrição	Ações
Atendimento		Editar Excluir
form 1		Editar Excluir
form 2		Editar Excluir
Teste jefferson		Editar Excluir
Teste Treinamento		Editar Excluir
teste Tremult		Editar Excluir

[Voltar](#)

Tela de Formulários de Monitoria

Ao clicar em “Adicionar”, a seguinte tela é apresentada:

Início > Formulários de Monitoria > Adicionar Formulário

Formulário de Monitoria:

Novo Formulário

Nome: Teste Treinamento	Categorias de falhas graves: Teste Treinamento
Descrição:	
Categorias Vinculadas ao Formulário:	
Atendimento	Qualidade do atendimento
Voz	Apresentação
Categorias Não Vinculadas ao Formulário:	
Despedida	

Categorias:

[Voltar](#) [Salvar](#)

Tela de edição de formulários

- **Nome:** define-se o nome do formulário.
- **Descrição:** breve informação acerca do formulário.

- **Categorias:**

- **Categorias de falhas graves:** selecionar a categoria de falhas graves associada ao formulário.
- **Categorias Vinculadas ao Formulário:** perguntas e critérios associados ao formulário.
- **Categorias Não Vinculadas ao Formulário:** perguntas e critérios não associados ao formulário.

Obs:

- ✓ A edição dessas categorias é feita no ícone “Categoria de Questões”, como veremos a seguir.
- ✓ Para apagar o formulário de monitoria já formalizado, precisa abrir o formulário em gravações e monitoria e ir no ícone “Excluir Avaliação”.

3.3 Categoria de Questões



Nessa funcionalidade, é possível definir quais questões serão propostas e avaliadas pelos monitores.

Início > Categoria de Questões

Adicionar

Nome	Descrição	Editar	Excluir
Apresentação			
Atendimento			
Despedida			
Qualidade do atendimento	Mede a eficiência dos operadores quanto as técnicas de atendimento		
Voz			

Voltar

Tela de Categoria de Questões

Ao clicar em “Adicionar”, a seguinte tela é apresentada:

Início > Categoria de Questões > Editar Categoria

Formulário de Monitoria: Atendimento

Atendimento

Nome:	Atendimento
Descrição:	
Nota máxima da categoria:	40
Pergunta:	Suporte
Descrição:	
	Nota máxima da questão: 10
	Apagar
Pergunta:	Solução de problemas
Descrição:	
	Nota máxima da questão: 10
	Apagar
Questões:	
Pergunta:	Simpatia
Descrição:	
	Nota máxima da questão: 10
	Apagar
Pergunta:	Objetividade
Descrição:	
	Nota máxima da questão: 10
	Apagar
+ Adicionar	

[Voltar](#) [Salvar](#)

Tela de edição da Categoria de Questões

- **Atendimento**

- **Nome:** define-se o nome da categoria de questões.
- **Descrição:** breve informação acerca da categoria.
- **Nota máxima da categoria:** define a nota máxima recebida por uma categoria; ou seja, a soma da nota máxima de todas as questões. Essa informação é preenchida de forma automática.

- **Questões**

- **Pergunta:** critério ou questionamento a ser avaliado.
- **Descrição:** breve informação acerca da pergunta.
- **Nota máxima da questão:** maior nota atribuída na avaliação da questão.

3.4 Relatórios de Monitoria dos Operadores



Relatório de Monitoria dos Operadores

Nesse relatório, é possível acompanhar as avaliações recebidas de cada operador. Ao clicar no ícone, é possível filtrar o relatório de monitoria por grupo de usuários, o formulário e o período das ligações monitoradas.

Início / Relatório de Monitoria dos Operadores

* Grupo	Total IP		
* Usuário	Todos		
* Formulário	Treinamento		
* De	11/07/2018	até	11/07/2018
Retornar	Gerar Relatório		

Tela de pesquisa de Monitoria dos Operadores

Nessa tela, é possível verificar os detalhes das avaliações como nota, média, porcentagem de aproveitamento, acompanhar o desempenho dos operadores e as notas atribuídas aos seus atendimentos, por meio de gráficos e tabelas.

Início / Relatório de Monitoria dos Operadores / Monitoria Operadores

Diogo Teste 2 | Treinamento | De 01/07/2018 Até 11/07/2018

Colunas	Excel	?	Q										
Nome	Monitoradas	Falhas Graves	Pontos Perdidos	Categoria Conteúdo				Categoria Voz				Nota Geral	Aproveitamento Geral
				Média Q1	Média Q2	Nota	Aproveitamento	Média Q1	Média Q2	Nota	Aproveitamento		
Diogo Teste	3	1	10.0	2.33 / 0.0	2.87 / 4.0	15.0 / 30.0	50.0%	1.5 / 6.0	2.87 / 4.0	11.0 / 24.0	45.83%	26.0 / 54.0	48.15 %

Média das Questões | Nota do Formulário | Aproveitamento do Formulário | Falhas Graves | Ofensores

Questões das categorias

Em Porcentagem

Categoria	Porcentagem
Falou bem 1	38
Falou tudo 1	66
Voz	25
Dicção	66

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows.

Nome: nome do operador avaliado.

Monitoradas: total de ligações avaliadas, por operador do grupo de usuários

Falhas graves: total de falhas cometidas pelo operador.

Obs: Ao atribuir uma falha grave para o operador, a nota do formulário é automaticamente zerada, e no lugar das notas aparecerá o ícone a seguir 

Pontos Perdidos: Quantidade de pontos perdidos devido a falhas graves.

Categoria (nome da categoria): Qual categoria do formulário aquela seção se refere (um mesmo formulário pode ter uma ou mais categorias).

Média Qn: Nota média do operador naquela questão (levando em consideração a quantidade de vezes que ele foi avaliado) / Nota máxima daquela questão (uma mesma categoria pode ter uma ou mais questões).

Obs:

- ✓ O cálculo dá média é a soma de todas as notas de cada questão dividido pela quantidade de avaliações.
- ✓ Os campos que tem o “não se aplica” selecionado não vão ser contabilizados na soma das médias. Ex: O operador Diogo tem 3 avaliações, sendo que na primeira foi uma falha grave, na segunda avaliação a Q1 foi sinalizada como “não se aplica” e a terceira avaliação na Q1 ele obteve a nota 10. Então o cálculo seria a nota total da Q1 sem a questão “não se aplica”, $10 + 0$ (falha grave) = $10 / 2 =$ a média é 5.

Aproveitamento: Porcentagem de pontos obtidos em relação a soma da pontuação máxima alcançável de todas as categorias..

Ao clicar no nome do operador, a seguinte tela é aberta:

Nome	Monitoradas	Falhas Graves	Pontos Perdidos	Categoria Conteúdo				Categoria Voz				Nota Geral	Aproveitamento Geral						
				Média Q1	Média Q2	Nota	Aproveitamento	Média Q1	Média Q2	Nota	Aproveitamento								
Diogo Teste	3	1	16.0	2.33 / 8.0	2.67 / 4.0	15.0 / 30.0	50.0%	1.5 / 8.0	2.67 / 4.0	11.0 / 24.0	45.83%	28.0 / 54.0	48.15 %						
Origem/Destino	Duração	Data da Ligação	Data da Avaliação	Avaliador	Ouvir	Assistir	Falhas graves	Pontos Perdidos	Categoria Conteúdo				Categoria Voz						
									Q1	Q2	Nota Máxima	NotaTotal	Q1	Q2	Nota Máxima	NotaTotal	Detalhes	Nota Máxima	NotaTotal
981928195	00:00:05	06/07/2018 10:49	11/07/2018 10:54	Roberta Marques Silva	 Ouvir	-	1	16	Ø	Ø	10	Ø	Ø	Ø	10	Ø	20	Ø	
981928195	00:00:12	06/07/2018 10:48	11/07/2018 10:54	Roberta Marques Silva	 Ouvir	-	0	0	2	4	10	6	-	4	4	4	 Detalhe	14	10
981928195	00:00:06	06/07/2018 10:45	11/07/2018 10:53	Roberta Marques Silva	 Ouvir	-	0	0	5	4	10	9	3	4	10	7	 Detalhe	20	16

Tela com o relatório da avaliação

Ao clicar no botão “Detalhes”, a seguinte tela é aberta:

Detalhes

Diogo Teste | Treinamento | 06/07/2018 | 10:48:48

[Excel](#)

Categoria Conteúdo	Valor da Questão	Nota	Comentários	Falha
Falou bem ?	6	2		X
Falou tudo ?	4	4		
Categoria Voz	Valor da Questão	Nota	Comentários	Falha
Voz	6	-		
Dicção	4	4		
	20.0	10.0		

[Ex. Percentagem](#) | [Fechar](#)

Tela com maiores detalhes da monitoria

Gráficos

Média das Questões: Média das notas do grupo, separada por questão.

Nota do Formulário: Nota máxima do grupo e a nota total do grupo.

Aproveitamento do Formulário: Porcentagem do aproveitamento do grupo.

Falhas Graves: Quantidade de falhas graves do grupo.

Ofensores: Quantidade de falhas graves por usuário.

3.5 Relatório de Monitoria dos Avaliadores



Essa funcionalidade permite acompanhar as notas atribuídas de cada avaliador, além de outras informações pertinentes.

Início > Relatório de Monitoria dos Avaliadores

	Grupo de Monitoria	Administrativo	<input type="button" value="▼"/>						
	De	19	<input type="button" value="▼"/>	-	3	<input type="button" value="▼"/>	-	2014	<input type="button" value="▼"/>
	Até	19	<input type="button" value="▼"/>	-	3	<input type="button" value="▼"/>	-	2014	<input type="button" value="▼"/>

Voltar Gerar Relatório

Tela de filtro de Monitoria dos Avaliadores

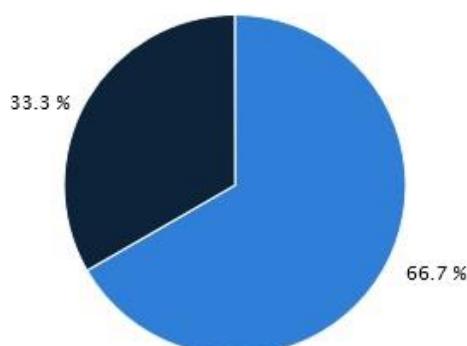
Nesta tela, é possível filtrar os resultados do avaliador por período (da avaliação e não da gravação) e pelo grupo de monitoria.

Início > Relatório de Monitorias Realizadas > Relatório

Treinamento De 19/03/2014 Até 19/03/2014

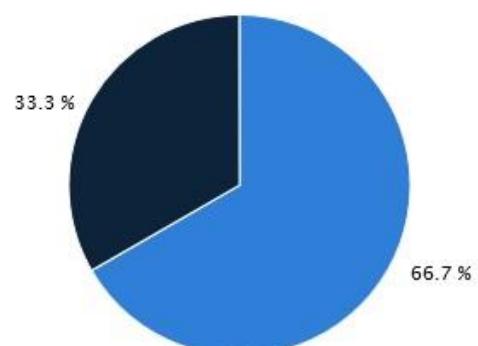
Avaliador	Avaliações Completas	Avaliações Incompletas	TMA	Área Comercial			Teste Treinamento		
				Completados	Incompletos	TMA	Completados	Incompletos	TMA
Alberto Carneiro	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00
Jaquelynne Rodrigues	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00
Luana Fatima A. da Silva	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00
Luan Marcel Silva Kitano	2	1	00:00:04	0	0	00:00:00	2	1	00:00:04
Priscila Helena Marin de Lima Cordeiro	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00
Roberto Perillo	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00
Total	2	1	00:00:04	0	0	00:00:00	2	1	00:00:04

Total de Avaliações

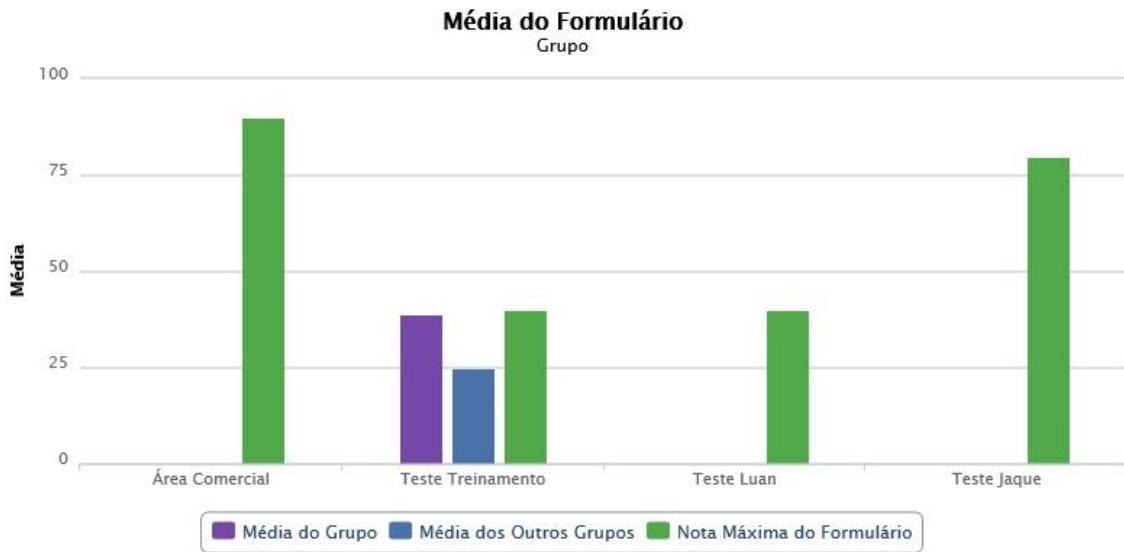


Grupo Outros Grupos

Avaliações do Grupo



Completas Incompletas



Tela de Relatório de Monitoria por Avaliador

- **Avaliador:** nome do avaliador.
- **Avaliações Completas:** número de formulários nos quais o avaliador preencheu todas as notas solicitadas.
- **Avaliações Incompletas:** número de formulários nos quais o avaliador não preencheu todas as notas solicitadas.
- **TMA:** tempo médio de avaliação.

- **Por Formulário:**

- **Completadas:** número de avaliações, por formulário, nas quais o avaliador preencheu todas as notas solicitadas.
- **Incompletas:** número de avaliações, por formulário, nas quais o avaliador não preencheu todas as notas solicitadas.

- **Gráficos de Pizza**

- **Total de Avaliações**

- **Grupos:** formulários desse grupo de monitoria, preenchidos para o mesmo grupo de usuários.
- **Outros Grupos:** formulários desse grupo de monitoria, preenchidos para outros grupos de usuários.

- **Avaliações do Grupo**

- **Completadas:** número de formulários nos quais o avaliador preencheu todas as notas solicitadas.
- **Incompletas:** número de formulários nos quais o avaliador não preencheu todas as notas solicitadas.

- **Gráfico de Barras**

- **Média do Grupo:** média da soma das notas do grupo de monitoria, por formulário.
- **Média dos Outros Grupos:** média da soma das notas de outros grupos de monitoria, por formulário.
- **Nota Máxima:** soma máxima das notas do formulário.

3.6 Relatório de Não Conformidade



Esse relatório permite extrair o quantitativo de não conformidades apontadas nos formulários de monitoria.

Início > Relatório de Não Conformidade

	Grupo	Desenvolvimento
	Formulário	Atendimento
	De	20 - 7 - 2017
	Até	20 - 7 - 2017

[Voltar](#) [Gerar Relatório](#)

Filtros de busca do Relatório de Não Conformidade

Felipe Teste Vendas De 20/07/2017 Até 20/07/2017

Colunas Excel

Usuário	Voz T		
	Q 1	Q 2	Q 3
Felipe Teste	1	1	1
Total	1	1	1

Voltar

Colunas

: Permite selecionar quais colunas serão exibidas no relatório

Excel

: Permite extrair o relatório em planilha.

Q1: Questão e número de acordo com a ordem configurada no formulário.

Acima das questões, é exibido o nome da categoria de avaliação:

Voz T

Nome da categoria do formulário

Ao colocar o mouse em cima das questões, é exibido o item que foi avaliado.

Símpatia
Q 3
1
1

Detalhe do nome da questão

3.7 Categoria de Falhas Graves



Essa funcionalidade permite criar uma série de critérios avaliados como falhas graves.

Início > Categorias de falhas graves

+ Adicionar

Nome	Descrição
Teste Treinamento	

editar Excluir

Voltar

Tela de Categorias de falhas graves

Ao clicar no botão “Adicionar”, a seguinte tela é exibida:

Início > Categorias de falhas graves > Adicionar categorias de falhas graves

Adicionar categorias de falhas graves

Nome: Teste treinamento

Descrição:

Adicionar falhas graves

Nome: Não passou o protocolo	X Apagar
Nome: Uso de gírias	X Apagar
Nome: Uso de palavrões	X Apagar

+ Adicionar

Voltar Salvar

Tela de criação de categorias de falhas graves

- **Nome:** nome da categoria de falhas graves.
- **Descrição:** observação sobre o formulário (opcional).

Ao clicar no botão “Adicionar falhas graves”, os seguintes campos são exibidos:

- **Nome:** critério classificado como falha grave.
- **Descrição:** breve observação sobre a falha.

Depois de criada a categoria de falhas graves, basta salvar e depois inserir no(s) formulário(s) de monitoria correspondentes.

3.8 Backup

O que é backup?

Backup é um procedimento responsável por executar cópias de segurança de informações importantes dentro de um sistema, armazenando-as em outro dispositivo além do original. Essas informações podem ser de banco de dados, gravações, fotos e etc.

Por exemplo, você tem alguns documentos pessoais no disco rígido (HD) de seu computador: fotos, currículo, apostilas, etc. Esses arquivos devem ser copiados para um CD / DVD ou HD externo. Caso ocorra alguma falha em seu HD, você terá as cópias de segurança.

Por que fazer backup e mantê-lo atualizado?

Fazer backup é fundamental, pois esse procedimento copia todos os dados importantes do computador, possibilitando a recuperação dos mesmos caso haja algum problema no computador/servidor.

Do que devo fazer backup?

O sistema Total IP faz backup remoto de todas as configurações principais do sistema. Porém, as informações de conta telefônica (billing) e as gravações devem ser copiadas regularmente pela empresa.

3.9 Armazenamento das Gravações

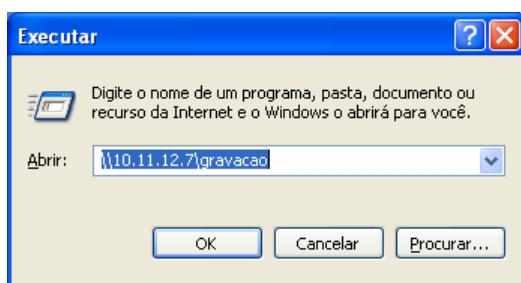
As gravações são armazenadas no disco rígido do servidor e ficam disponíveis por tempo indeterminado, limitado apenas pelo espaço em disco. Quando o servidor estiver com pouco espaço, a equipe da Total IP entra em contato e informa sobre a necessidade de realizar o backup das ligações.

Procedimento para realizar o backup

Clique em “Iniciar”, “Executar” e em seguida, digite:

\IP do servidor Total IP\gravacao

Exemplo:



Acesso pasta de backup

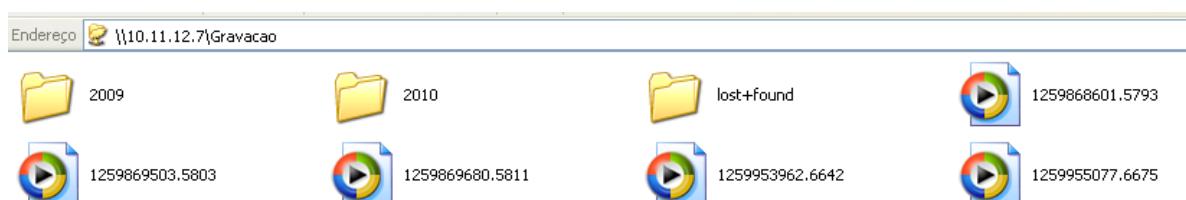
Em seguida, abrirá uma tela solicitando o Usuário e a Senha, sendo:

- Nome de usuário: backup
- Senha: backup



Tela de acesso para backup

Após preencher os campos acima, o conteúdo da pasta será exibido na pasta Gravação, conforme mostrado abaixo:



Acesso ao Backup

Obs: As ligações são divididas por pastas como ano, mês, dia e hora.



Pasta dos arquivos de backup

O nome do arquivo de gravação é composto pelas seguintes informações:

Ramal (40024)_ Número de Telefone (1234-5678)_Ano (2010)_Mês (9)_Dia (1)_Hora (8)_Minuto (0)_Segundo (20)

Na pasta Postgres, se encontram os arquivos do banco de dados, onde é possível realizar o backup.



Tela de visualização de pastas



Pasta para backup

Obs:

- ✓ A Total IP recomenda a realização do backup fora do horário comercial, a fim de evitar problemas nas ligações.
- ✓ Caso haja alguma dúvida sobre o procedimento, favor entrar em contato com o suporte da Total IP.

3.10 Excluir Gravações do Sistema

Para excluir gravações dentro da ferramenta é necessário ter acesso ao menu Administração, além da permissão “Apagar Arquivos de Monitoria” dentro do Grupo de Usuários.

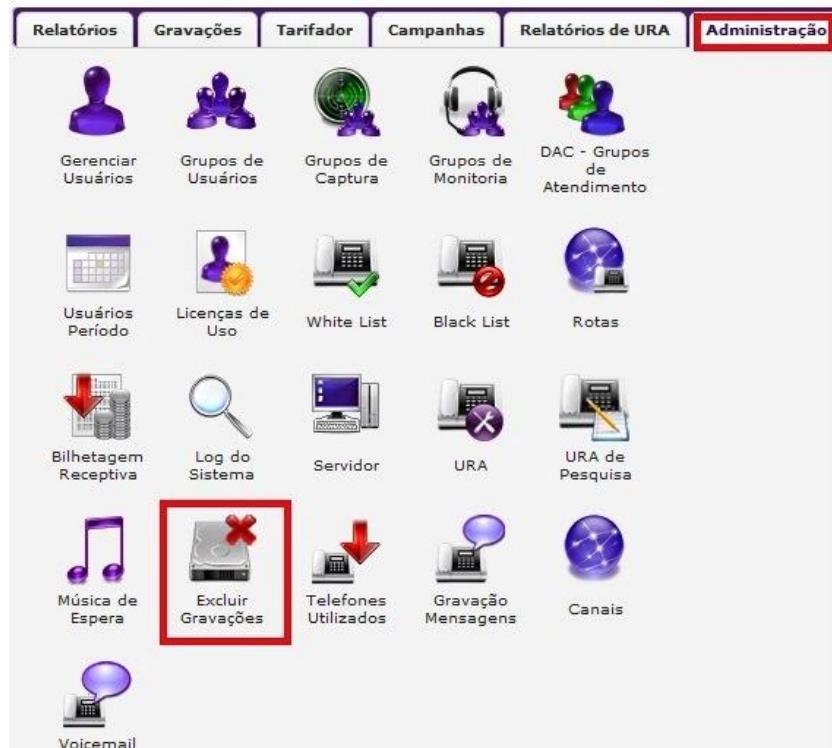
Para liberar essa permissão, basta clicar em Administração > Grupo de Usuários, adicioná-la e salvar as informações:

Editar Grupo de Usuário: Administrativo

	Nome:	Administrativo
	Descrição:	<input type="text"/>
	Intervalo de aviso de números restantes de campanha:	15 minutos
	Tempo máximo de gravação de tela após término da ligação:	0 segundos
	Regras:	Interurbano, Celular Interurbano e 0300
	URL:	<input type="text"/>
	Black Lists:	<input type="text"/>
<p>Obs: O campo URL, caso esteja preenchido, fará com que o sistema abra um pop-up para ligações receptivas para usuários pertencentes a este grupo Serão adicionados à URL mais dois parâmetros &caller_id=<número de origem>&incoming_number=<DDR receptivo> Ex: http://url_teste.com/teste?a=1&caller_id=12345678&incoming_number=33553400</p>		
Tempo Limite de Pausas		
Permissões:		
<input checked="" type="checkbox"/> Acesso à Aba Gravações <input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Capturar Ligações <input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Relatórios de URAS <input checked="" type="checkbox"/> Adicionar Campanhas <input checked="" type="checkbox"/> Apagar Arquivos de Monitoria <input checked="" type="checkbox"/> Auto-Monitoria <input checked="" type="checkbox"/> Escolher Filas de Atendimento <input checked="" type="checkbox"/> Gerenciar Rotas	<input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Agenda <input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Ligações Efetuadas/Recebidas <input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Voicemail <input checked="" type="checkbox"/> Adicionar Contatos Na Agenda Pública <input checked="" type="checkbox"/> Apagar Usuarios <input checked="" type="checkbox"/> Desligar/Reiniciar Servidor <input checked="" type="checkbox"/> Gerenciar Grupos de Usuarios <input checked="" type="checkbox"/> Gerenciar Sistema	

Permissões do Grupo de Usuários

Tendo o acesso para exclusão dos arquivos, basta acessar a aba Administração e clicar no ícone “Excluir Gravações”.



Ícone Excluir Gravações

Ao clicar no ícone, será apresentada a tela com os períodos disponíveis para exclusão. Ou seja, é indicado o ano e o mês onde há ligações armazenadas.

Mês	Ano	Ação
Julho	2009	X Apagar Arquivos
Agosto	2009	X Apagar Arquivos
Setembro	2009	X Apagar Arquivos
Outubro	2009	X Apagar Arquivos
Novembro	2009	X Apagar Arquivos
Dezembro	2009	X Apagar Arquivos
Janeiro	2010	X Apagar Arquivos
Fevereiro	2010	X Apagar Arquivos
Março	2010	X Apagar Arquivos
Abril	2010	X Apagar Arquivos
Maio	2010	X Apagar Arquivos

Períodos disponíveis para exclusão

Ao clicar em “Apagar Arquivos”, o sistema emite um alerta, perguntando se realmente há necessidade de exclusão dos arquivos referentes ao período selecionado:

Realize Backup das gravações antes de excluir. As gravações serão excluídas em 24 horas.

Mês	Ano	Ação
Julho	2009	X Apagar Arquivos
Agosto	2009	X Apagar Arquivos
Setembro	2009	X Apagar Arquivos
Outubro	2009	X Apagar Arquivos
Novembro	2009	X Apagar Arquivos
Dezembro	2009	X Apagar Arquivos
Janeiro	2010	X Apagar Arquivos

Períodos disponíveis para exclusão

Caso haja confirmação de exclusão, é apresentado ao lado o agendamento. As ligações só são excluídas 24 horas após o horário de solicitação, por medidas de segurança.

Realize Backup das gravações antes de excluir. As gravações serão excluídas em 24 horas.

 Servidor totalippbx	 Períodos Disponíveis  Agendamentos
2009	
Agosto  Apagar Arquivos Setembro  Apagar Arquivos Outubro  Apagar Arquivos Novembro  Apagar Arquivos Dezembro  Apagar Arquivos	
2010	
Janeiro  Apagar Arquivos Fevereiro  Apagar Arquivos Março  Apagar Arquivos Abril  Apagar Arquivos	

Agendamento de exclusão

Caso as ligações não precisem ser excluídas do sistema, uma vez dentro do agendamento, podemos efetuar o cancelamento da exclusão dentro do prazo de 24 horas.

Realize Backup das gravações antes de excluir. As gravações serão excluídas em 24 horas.

 Servidor totalippbx	 Períodos Disponíveis  Agendamentos
2009	
Agosto  Apagar Arquivos Setembro  Apagar Arquivos Outubro  Apagar Arquivos Novembro  Apagar Arquivos Dezembro  Apagar Arquivos	
2010	
Janeiro  Apagar Arquivos Fevereiro  Apagar Arquivos Março  Apagar Arquivos Abril  Apagar Arquivos	

 Exclusão

A exclusão dos arquivos de Julho de 2009 será cancelada. Deseja continuar?

Cancelamento de agendamento de exclusão

Ao confirmar o cancelamento de exclusão, o sistema informa sua efetividade:

Cancelado a exclusão dos arquivos de Julho de 2009

4. Tarifador

Exibe o custo por usuário, grupo, canal, filial, receptivo e campanha, possibilitando exportar esses relatórios para o Excel. Quando os relatórios de custos, gerados em planilhas de Excel, possuírem mais de cinco milhões de linhas, deverão ser consultados direto via banco de dados. Para esse acesso, é necessário entrar em contato com o suporte da Total IP no telefone (011) 3355-3434 ou pelo e-mail suporte@totalip.com.br.



Tela do módulo custo das ligações

4.1 Custo Usuário



Esse relatório possibilita visualizar quanto cada usuário gastou em ligações ativas durante um determinado período. Selecione o período e o usuário:

De: 20 / 7 / 2013
Até: 1 / 8 / 2013
Usuário: Leyd

Tela de seleção do período e usuário

Após a seleção, será aberta a seguinte tela:

De 20/07/2013 Até 01/08/2013		Leyd		
Tipo de Ligação	Quantidade	Duração	Duração Arredondada	Custo
Celular Interurbano	2	00:01:20	00:01:42	R\$ 1.51
Celular Local	6	00:13:27	00:16:00	R\$ 13.28
Local	2	00:01:33	00:02:30	R\$ 0.15
Totais:	10	00:16:20	00:20:12	R\$ 14.94

Número	Horário	Duração	Duração Arredondada	Custo	Localidade	Rota	
984160467	22/07/2013 09:16:40	00:01:54	00:02:00	1.66	Telefonica Celular Local		Discador
0156596510335	22/07/2013 10:17:22	00:00:11	00:00:30	0.45	Telefonica Celular Interurbano		Ativo
0156596517049	22/07/2013 10:18:23	00:01:09	00:01:12	1.07	Telefonica Celular Interurbano		Ativo
982068228	22/07/2013 15:21:54	00:06:08	00:06:30	5.39	Telefonica Celular Local		Ativo
984160467	25/07/2013 10:28:55	00:04:05	00:04:30	3.73	SÃO PAULO	Telefonica Celular Local	Discador
984160465	25/07/2013 11:28:28	00:00:26	00:01:00	0.83	Telefonica Celular Local		Discador
961329450	25/07/2013 15:10:50	00:00:30	00:01:00	0.83	Telefonica Celular Local		Discador
986140467	25/07/2013 15:13:32	00:00:24	00:01:00	0.83	Telefonica Celular Local		Discador
21639555	30/07/2013 09:15:16	00:01:21	00:01:30	0.09	SÃO PAULO	Telefonica_Local	Ativo
35138600	01/08/2013 08:40:15	00:00:12	00:01:00	0.06	BARUERI	Telefonica_Local	Ativo

Tela do relatório custo das ligações por usuário

- **Tipo de Ligação:** local, interurbano, celular local, celular interurbano, internacional, emergência e serviços, 0800 e 0300.
- **Quantidade:** número total de ligações efetuadas (de acordo com o tipo – local, interurbano, celular).
- **Duração:** tempo exato da ligação.

- **Duração Arredondada:** tempo da ligação arredondado de acordo com a cadência (30/6, por ex.).

Obs: A cadência é o valor cobrado de acordo com o tempo estabelecido. A mais utilizada é a 30/6; ou seja, independentemente do tempo falado no primeiro minuto (5 segundos, 15 segundos), o valor cobrado será de 30 segundos e a partir daí, ele irá tarifar de 6 em 6 segundos.

- **Custo:** Custo da ligação.

- **Número:** número de destino.

- **Horário:** data e hora da chamada.

- **Localidade:** nome da cidade.

- **Rota:** operadora utilizada.

- **Tipo da ligação:** ativa/receptiva.

Obs: Caso seja feita uma transferência para um DDR com 8 ou 9 dígitos, mesmo quando esse DDR seja interno, a ligação irá gerar uma nova gravação e consequentemente uma nova tarifação.

4.2 Custo Grupos



Custo Grupos

Exibe o custo dos usuários de um determinado grupo em ligações ativas, durante um período designado. É possível selecionar por Grupo de Usuários e Canal (específico ou todos).

De:	15 ▾ / 5 ▾ / 2016 ▾
Até:	10 ▾ / 6 ▾ / 2016 ▾
Grupo:	Treinamento ▾
Canal:	Todos ▾

Tela de seleção do período e do grupo

Após a seleção, será aberta a seguinte tela:

Tipo de Ligação	Quantidade	Duração	Duração Arredondada	Custo
0800	3	00:02:59	00:04:12	R\$ 0,00
Celular Interurbano	14	00:27:10	00:28:00	R\$ 6,44
Celular Local	45	01:20:21	01:23:18	R\$ 14,99
Interurbano	55	03:50:30	03:56:18	R\$ 48,58
Local	99	04:49:03	05:02:36	R\$ 23,35
Totais:	216	10:30:03	10:54:24	R\$ 93,36

Usuário	Quantidade	Duração	Duração Arredondada	Custo
Alberto Carneiro	15	00:42:31	00:45:48	R\$ 4,15
Emerson Chagas	5	00:17:26	00:17:48	R\$ 3,74
Flavia Prado	48	01:36:10	01:40:00	R\$ 14,51
Laura Mafei	12	00:30:37	00:32:06	R\$ 3,16
Luan Marcel Silva Kitano	62	03:44:54	03:51:30	R\$ 28,69
Thyago Rogério Ferreira de Oliveira	74	03:38:25	03:47:12	R\$ 39,10
Totais:	216	10:30:03	10:54:24	R\$ 93,36

Tela do relatório custo das ligações por grupo

- **Tipo de Ligação:** local, interurbano, celular local, celular interurbano, internacional, emergência e serviços, 0800 e 0300.
- **Quantidade:** número total de ligações efetuadas (de acordo com o tipo – local, interurbano, celular).
- **Duração:** tempo exato da ligação.
- **Duração Arredondada:** tempo da ligação arredondado de acordo com a cadênciça (30/6, por ex.).
- **Custo:** custo da ligação.
- **Usuário:** nome do colaborador. Clicando em cima do nome, obtemos um link para o relatório de usuários.

Obs: Caso um ramal tenha sido alterado de um Grupo de Usuário para outro, as informações serão exibidas conforme a data de alteração. **Exemplo:** Ramal 99999 pertencia ao Grupo de Usuário "Treinamento" até o dia 27/06/16. Depois disso, foi alterado para o grupo "Suporte". Quando houver uma busca sobre esse ramal, qualquer informação registrada até 27/06/10 aparecerá no grupo "Treinamento". A partir de 28/06/16, no grupo "Suporte".

4.3 Custo Canal



Custo Canal

Exibe o custo de ligações ativas por canal durante um determinado período.

Início > Ligações Feitas Pelo Canal

De:
20 / 6 / 2018 : 12 : 13

Até:
20 / 6 / 2018 : 12 : 13

Canal:

impteste3
integracao164
Integracao38
Integração Ambiente pbxtotalip
Tellfree
teste
Vivo B0C0
Vivo B0C1
Vivo - Grupo
Vivo - GVT - 4883-8071/8100

[Voltar](#)
 [Gerar Relatório](#)

Tela de seleção do período e canal

Ao gerar relatório, abrirá a seguinte tela:

Tipo de Ligação	Quantidade	Duração	Duração Arredondada	Custo
0300	1	00:04:32	00:05:00	R\$ 0.00
0800	34	01:09:33	01:23:00	R\$ 0.00
Celular Interurbano	347	17:57:31	18:20:12	R\$ 973.13
Celular Local	672	19:48:03	23:51:30	R\$ 1188.14
Emergência e Serviços	10	00:19:58	00:25:30	R\$ 0.00
Interurbano	862	34:16:49	35:26:42	R\$ 218.81
Local	1885	53:21:38	65:02:30	R\$ 234.15
Totais:	3811	126:58:04	144:34:24	R\$ 2614.24

Tela do relatório de custo das ligações por canal

- **Tipo de Ligação:** local, interurbano, celular local, celular interurbano, internacional, emergência e serviços, 0800 e 0300.
- **Quantidade:** número total de ligações efetuadas (de acordo com o tipo – local, interurbano, celular).
- **Duração:** tempo exato da ligação.
- **Duração Arredondada:** tempo da ligação arredondado de acordo com a cadênciia (30/6, por ex.).
- **Custo:** custo da ligação.

4.4 Custo Filial



Custo Filial

Esse relatório exibe os custos de ligações efetuadas pelas filiais saídas da matriz (para redução de custo, por ex.).

Tela para gerar o relatório de custo por filial

Tipo de Ligação	Quantidade	Duração	Duração Arredondada	Custo
Celular Local	1	00:06:05	00:06:30	R\$ 5.39
Local	5	00:05:32	00:06:30	R\$ 0.39
Totais:	6	00:11:37	00:13:00	R\$ 5.78
Usuário	Quantidade	Duração	Duração Arredondada	Custo
Jaquelyne Rodrigues de Oliveira	5	00:09:18	00:10:30	R\$ 5.63
Leyd Yslany Almeida Coelho	1	00:02:19	00:02:30	R\$ 0.15
Totais:	6	00:11:37	00:13:00	R\$ 5.79

Tela do relatório de custo por filial

- **Tipo de Ligação:** local, interurbano, celular local, celular interurbano, internacional, emergência e serviços, 0800 e 0300.
- **Quantidade:** número total de chamadas efetuadas (de acordo com o tipo – local, interurbano, celular).
- **Duração:** tempo exato da ligação.
- **Duração Arredondada:** tempo da chamada arredondado de acordo com a cadênciia (30/6, por ex.).
- **Custo:** custo da ligação.
- **Número:** número de destino.
- **Horário:** data e hora da realização da chamada.
- **Localidade:** nome da cidade.
- **Rota:** operadora utilizada.

Obs: A informação do custo da chamada fica disponível sempre no servidor de origem da ligação. No exemplo acima, a informação estará na matriz SP.

4.5 Custo Receptivo



Exibe o custo das ligações recebidas (0800) durante um determinado período.

	De:	1	6	2013	-	12	:	18
	Até:	1	8	2013	-	12	:	18
	Número Receptivo:	33553420						

Tela de seleção do período, horário e telefone

Tipo de Ligação	Quantidade	Duração	Custo
Local	2	00:00:00	R\$ 0.0
Totais:	2	00:00:00	R\$ 0.0

Número	Número discado	Usuário	Horário	Duracão	Número Receptivo	Custo	
31243090	33553420	Rodolfo Dona	14/06/2013 18:41:41	00:00:00	33553420	R\$ 0.0	
32403900	33553420	Rodolfo Dona	25/06/2013 11:14:36	00:00:00	33553420	R\$ 0.0	
Custo Total:							R\$ 0.0

Tela do relatório de custo receptivo

- Tipo de Ligação:** local, interurbano, celular local, celular interurbano, internacional, emergência e serviços, 0800 e 0300.
- Quantidade:** número total de ligações efetuadas (de acordo com o tipo – local, interurbano, celular).
- Duração:** tempo exato da ligação
- Custo:** custo da chamada.
- Totais:** exibe a soma total da quantidade, duração e custo das ligações recebidas.
- Número:** número responsável pela ligação.
- Número Discado:** receptor da ligação.
- Usuário:** nome do colaborador responsável pelo atendimento da ligação.
- Horário:** data e hora de recebimento da ligação.

- **Duração:** tempo da ligação.
- **Número Receptivo:** número receptor da ligação.
- **Custo:** custo gerado pela ligação recebida.

4.6 Custo por Campanha



Esse relatório possibilita o acompanhamento de custos das ligações ativas gerados em uma Campanha, utilizando o discador automático.

De:	<input type="button" value="1"/> / <input type="button" value="7"/> / <input button"="" type="button" value="09"/> : <input type="button" value="21"/>
Até:	<input type="button" value="1"/> / <input type="button" value="8"/> / <input type="button" value="2013"/> - <input type="button" value="09"/> : <input type="button" value="21"/>
Campanha:	<input type="button" value="teste roberto"/>

Relatório de busca por custo de Campanha

Após escolher o período e a Campanha, será aberta seguinte tela:

Ligações Detalhadas da Campanha teste roberto De 01/07/2013 Até 01/08/2013
O Custo da campanha preview está disponível no relatório Custo Grupos

teste roberto								
Tipo de Ligação	Quantidade	Quantidade em minutos	R\$ Gasto total					
Local	0	00:00:00	R\$ 0.00					
Interurbano	0	00:00:00	R\$ 0.00					
Celular Local	11	00:01:15	R\$ 4.15					
Celular Interurbano	0	00:00:00	R\$ 0.00					
Internacional	0	00:00:00	R\$ 0.00					
0800	0	00:00:00	R\$ 0.00					
Emergência e Servicos	0	00:00:00	R\$ 0.00					
0300	0	00:00:00	R\$ 0.00					
Ramal	0	00:00:00	R\$ 0.00					
Totais:	11	00:01:15	R\$ 4.15					

Número	Usuário	Tipo	Campanha	Horário	Duração	Custo	Localidade
998190439		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:45:29	00:00:09	0.83	
970442971		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:45:32	00:00:05	0.83	
981870140		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:48:24	00:00:01	0.0	
981870140		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:49:46	00:00:01	0.0	
981870140		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:53:47	00:00:03	0.0	
998190439		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:56:16	00:00:11	0.83	
970442971		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:56:17	00:00:02	0.0	
984160467		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:56:37	00:00:03	0.0	
981870140		Celular Local	teste roberto	18/07/2013 14:56:44	00:00:02	0.0	
981870140	Roberto Perillo	Celular Local	teste roberto	19/07/2013 07:54:57	00:00:23	0.83	
995120653	Roberto Perillo	Celular Local	teste roberto	19/07/2013 07:59:27	00:00:15	0.83	

Custo Total Parcial: R\$ 4.149999999999995

Relatório detalhado custo Campanha

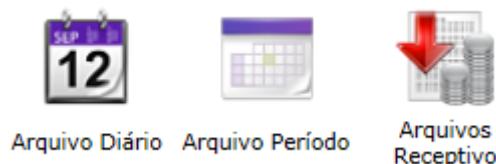
- **Tipo de Ligação:** local, interurbano, celular local, celular interurbano, internacional, emergência e serviços, 0800 e 0300.

- **Quantidade:** número total de ligações efetuadas (de acordo com o tipo – local, interurbano, celular).
- **Quantidade em Minutos:** duração total da chamada.
- **R\$ Gasto Total:** custo total de determinado tipo de ligação recebida.
- **Número:** número de destino.
- **Usuário:** nome do colaborador responsável por atender a ligação.
- **Tipo:** local, interurbano, celular local, etc.
- **Campanha:** nome da campanha.
- **Horário:** data e hora da efetivação da chamada.
- **Duração:** tempo exato da ligação.
- **Custo:** custo da ligação.
- **Localidade:** nome da cidade.
- **Custo total parcial:** custo total do período selecionado

4.7 Arquivos de Exportação



Tem a função de exportar arquivos em planilhas eletrônicas para visualização e batimento do custo junto à conta telefônica. É possível exportar relatórios diários, mensais por canal e mensal por número receptivo (0800).



Tela do relatório de exportar arquivos

4.7.1 Arquivo Diário



Relatório diário de todas as ligações ativas realizadas:

Usuário/Filial	Ramal	Grupo	Campanha	Número Discado
Álvaro Siviero Faria	40061	Treinamento		8197558687
Valeria Moreira Costa	20009	Administrativo		11984160772
Valeria Moreira Costa	20009	Administrativo		11963524499
Valeria Moreira Costa	20009	Administrativo		11984160772
Roberto Barone Del Frate	40004	Implantação		6533648685
Roberto Barone Del Frate	40004	Implantação		6533648685
Álvaro Siviero Faria	40061	Treinamento		2135284100

Relatório Diário de Ligações Feitas.

Data: 01/12/2014

Tipo de Ligação	Atendimento	Cidade	Horário	Duração	Billing	Canal
Celular Interurbano	Atendido		2014-12-01 09:07:36 -0200	142	119	SIP Tribo
Celular Local	Não Atendido		2014-12-01 10:20:03 -0200	7	0	SIP Tribo
Celular Local	Não Atendido		2014-12-01 10:20:24 -0200	38	0	SIP Tribo
Celular Local	Atendido		2014-12-01 11:53:13 -0200	15	3	SIP Tribo
Interurbano	Não Atendido		2014-12-01 11:59:31 -0200	5	0	SIP Tribo
Interurbano	Não Atendido		2014-12-01 11:59:47 -0200	7	0	SIP Tribo
Interurbano	Ocupado	RIO DE JANEIRO	2014-12-01 17:29:43 -0200	63	0	SIP Tribo

Duração	Billing	Canal	Custo da Rota	Custo da Ligação
142	119	SIP Tribo	0,14	0,28
7	0	SIP Tribo	0,14	0
38	0	SIP Tribo	0,14	0
15	3	SIP Tribo	0,14	0
5	0	SIP Tribo	0,12	0
7	0	SIP Tribo	0,12	0
63	0	SIP Tribo	0,12	0

Tela de relatório diário exportado para Excel

- **Usuário:** nome do colaborador.
- **Ramal:** ramal do colaborador.
- **Grupo:** grupo o qual pertence o colaborador.
- **Campanha:** nome de qual campanha discou aquela ligação.
- **Número discado:** número discado pelo operador ou pelo discador automático.
- **Tipo de ligação:** local, interurbana, celular local, celular interurbano, internacional, emergência e serviços, 0800 e 0300.
- **Atendimento:** exibe qual o comportamento da ligação.
- **Cidade:** nome da cidade de origem da discagem. Caso esse campo esteja em branco, verifique se a ligação não foi feita para um número celular.
- **Horário:** data e hora da ligação.
- **Duração:** tempo exato da ligação.
- **Billing:** duração das chamadas a partir do primeiro toque.

Por exemplo, um determinado cliente liga para a empresa. O colaborador responsável por atender essa ligação demora 10 segundos e depois fica com o cliente na linha por 10 minutos e 10 segundos.

Temos:

Duração - 00:10:00

Billing - 00:10:10

Canal: canal utilizado para essa ligação.

Custo da Rota: valor cobrado pela operadora.

Custo da Ligação: valor da ligação.

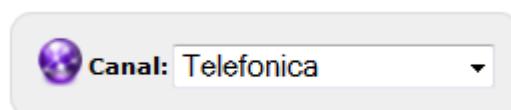
Obs: Quando uma ligação apresenta o status “Atendida”, porém não apresenta nem grupo ou usuário, ela foi atendida pelo cliente. Porém, não houve atendimento por parte da operação e, consequentemente, a ligação foi desligada pelo sistema.

4.7.2 Arquivo Período



Arquivo Período

Gera um relatório mensal por canal, auxiliando em conferências junto à conta telefônica da operadora contratada.



Tela de seleção do canal

Após a seleção, abrirá a seguinte tela:

Código	Data Início	Data Término	
202	01/04/2012 00:00:00	30/04/2012 23:59:59	 Excel
223	01/05/2012 00:00:00	31/05/2012 23:59:59	 Excel
236	01/06/2012 00:00:00	30/06/2012 23:59:59	 Excel
250	01/06/2012 00:00:00	30/06/2012 23:59:59	 Excel
262	01/07/2012 00:00:00	31/07/2012 23:59:59	 Excel
289	01/08/2012 00:00:00	31/08/2012 23:59:59	 Excel
311	01/09/2012 00:00:00	30/09/2012 23:59:59	 Excel
323	01/10/2012 00:00:00	31/10/2012 23:59:59	 Excel

Tela dos relatórios disponíveis para exportação

Deve-se escolher o período e clicar em “Excel”. As informações mostradas no relatório mensal no Excel seguem os mesmos parâmetros do relatório diário.

4.7.3 Arquivo receptivo



Arquivos Receptivo

Gera um relatório mensal para todos os números receptivos (0800) cadastrados no sistema.

⬇ Número Receptivo:

✓ [Gerar Relatório](#)

Tela de seleção do relatório de números receptivos 0800

Código	Data Início	Data Término	
77	01/10/2012 00:00:00	31/10/2012 23:59:59	 Excel

Tela de relatórios de números receptivos disponíveis em Excel

Deve-se escolher o período e clicar em “Excel”. As informações mostradas nesse relatório mensal seguem os mesmos parâmetros do relatório diário.

Obs: Os relatórios de custos com mais de 5 milhões de linhas deverão ser consultados no banco de dados.

4.8 Retarifador



Retarifador

O retarifador é um centro de custo e permite a inserção de uma nova tarifa para geração de um novo custo; ou seja, essa funcionalidade permite gerar um relatório de custos de um grupo de usuário, com valores diferentes dos configurados nas rotas já cadastradas no sistema.

Por exemplo, a empresa possui uma tarifa de R\$ 0,06 para ligações locais, mas gostaria de cobrar R\$ 0,12 do seu cliente. Para isso, a empresa deverá cadastrar novos valores no ícone “Custo do Retarifador”. No ícone “Grupo do Retarifador”, selecionar o Grupo de Usuário vinculado a esse cliente e gerar o relatório a ser enviado ao cliente.

Obs: A funcionalidade “Retarifador” deve ser contratada com a área comercial.

4.8.1 Custos para Retarifador



Custos para
Retarifador

Nesse ícone, são configurados os diferentes custos para a retarifação de um grupo. Ao clicar sobre ele, será aberta a seguinte tela:

Nome
Custo 3

Tela de custos para retarifador

Para adicionar os valores para retarifar as rotas utilizadas, basta clicar em “Adicionar”, onde será exibida a tela abaixo:

Tela de edição dos custos para retarifador

- **Nome:** nome atribuído ao custo.
- **Taxa de Conexão:** taxa cobrada por ligação pela operadora.
- **Tempo do Ciclo de Billing:** após o tempo de geração do billing, a cobrança da operadora será baseada nesses intervalos, como no exemplo de 6 em 6 segundos.
- **Tempo Mínimo de Geração do Billing:** tempo mínimo de cobrança da operadora. Antes desse mínimo, é cobrado apenas a taxa de conexão.
- **Tempo de Geração do Billing:** qual tempo a operadora cobrará o primeiro billing. Depois desse período, a cobrança será feita com base no valor cadastrado no tempo de ciclo de billing.

Obs: O billing é o tempo de cobrança da operadora.

Após inserir tais informações, clica-se em “Salvar”. Será aberta a tela de configuração dos valores e dos diferentes tipos de ligações. Eles serão utilizados para a retarifação dos grupos, conforme apresenta a tela abaixo:

Descrição	DDD	Custo
Local	11	R\$ []

Tela de edição dos valores para o retarifador

Após configurar os valores para as diferentes ligações, clica-se em “Salvar”.

4.8.2 Filtros de Ligações



Filtros de
Ligações

Após criar os novos custos, é necessário criar a retarifação de um determinado grupo. Para isso, clica-se em “Grupos para Retarifador”. Será aberta a seguinte tela:

Nome	Resultados	Editar	Apagar
77		Editar	Apagar
Crespo e Caires		Editar	Apagar
Crespo e Caires 2		Editar	Apagar
Lucas Teste		Editar	Apagar
teste		Editar	Apagar
Teste		Editar	Apagar
Teste Andre		Editar	Apagar
Teste Fabi		Editar	Apagar
Teste Júnior		Editar	Apagar
X		Editar	Apagar

Tela de criação de grupos para retarifador

Para criar um novo grupo de retarifador, clica-se em “Adicionar”. A seguinte tela aparecerá:

Nome	<input type="text"/>
Custos para Retarifador	Custo 3
Grupo	Todos
De	31 7 2013 - 09 : 45
Até	31 7 2013 - 09 : 45

Tela de criação de grupos para retarifador

- **Nome:** nome atribuído ao grupo para retarifador.
- **Custos para Retarifador:** custos a serem considerados na retarifação do grupo.
- **Grupo:** grupo com custos a serem recalculados, baseados em valores dos custos do retarifador.
- **De:** data de inicio para a geração do relatório.
- **Até:** data final para a geração do relatório.

Após criar o grupo para retarifador, clica-se em “Salvar”. Será aberta a seguinte tela:

Nome	Resultados	Editar	Apagar
Teste		Editar	Apagar

Tela dos grupos cadastrados

Obs:

- ✓ O ícone “Resultados” é gerado quando o processo do retarifador for finalizado.

- ✓ Esse procedimento deve ser feito após o horário de expediente para não sobrecarregar o servidor.
- ✓ O limite de linhas do Excel é 640 mil linhas. As linhas ultrapassando esse limite não serão geradas. Para acessá-las, contato o Suporte Técnico da Total IP no (11) 3355-3434.

Ao clicar em “Resultados”, é aberta a seguinte tela:

[Voltar](#) [Resultados](#)

Nome	Grupo	Número	Duração	Billing	Custo	Canal	Tipo de Ligação	Cidade	Horário
Teste Victor	TesteVictor	33553434	28	17	R\$	Telefonica_Local	Local		2012-04-17 15:04
Teste Victor	TesteVictor	33553434	21	3	R\$	Telefonica_Local	Local		2012-04-17 15:04
Teste Victor	TesteVictor	33553434	21	5	R\$	Telefonica_Local	Local		2012-04-17 15:04
Teste Victor	TesteVictor	33553434	8	8	R\$	Telefonica_Local	Local		2012-04-17 16:04
Teste Victor	TesteVictor	33553434	27	13	R\$	Telefonica_Local	Local		2012-04-17 16:04
Teste Victor	TesteVictor	31513374	115	101	R\$	Telefonica_Local	Local	SÃO PAULO	2012-09-14 10:09
Teste Victor	TesteVictor	31513374	20	0	R\$	Telefonica_Local	Local	SÃO PAULO	2012-09-14 10:09
Teste Victor	TesteVictor	31513374	2404	2400	R\$	Telefonica_Local	Local	SÃO PAULO	2012-09-14 10:09
Teste Victor	TesteVictor	31513374	4793	4780	R\$	Telefonica_Local	Local	SÃO PAULO	2012-09-14 11:09
Teste Victor	TesteVictor	31513374	2	0	R\$	Telefonica_Local	Local	SÃO PAULO	2012-09-19 10:09
Teste Victor	TesteVictor	31513374	2923	2919	R\$	Telefonica_Local	Local	SÃO PAULO	2012-09-19 10:09
Teste Victor	TesteVictor	33553434	42	34	R\$	Telefonica_Local	Local	SÃO PAULO	2012-09-19 14:09
Teste Victor	TesteVictor	30761270	1	0	R\$ 0.0	Telefonica_Local	Local		2012-11-09 14:11

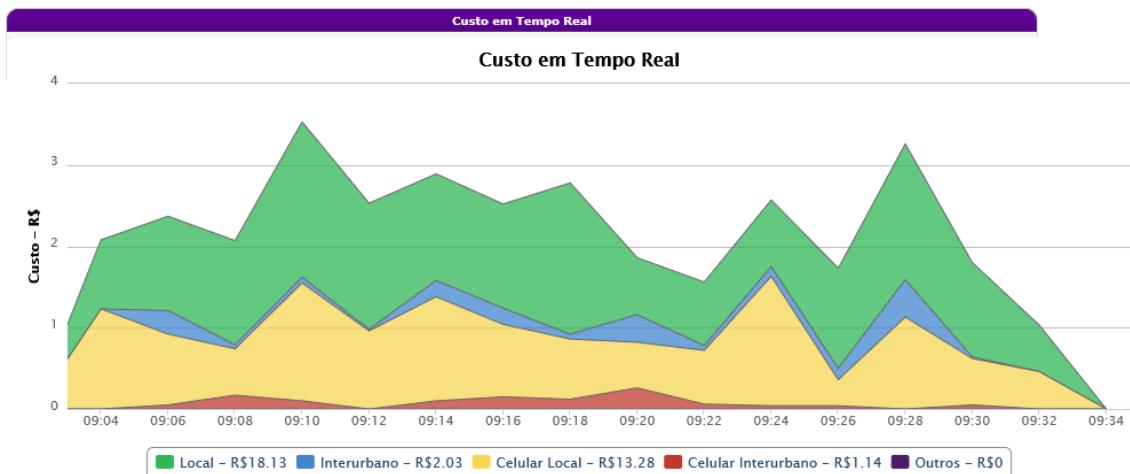
Tela do relatório do retarifador

Obs: Para alterar a tarifa em definitivo, deve-se ir diretamente na configuração de rotas, na aba Administração > Rotas.

4.9 Custo em Tempo Real



Este relatório apresenta, em tempo real, o custo de ligações gerado pela empresa.



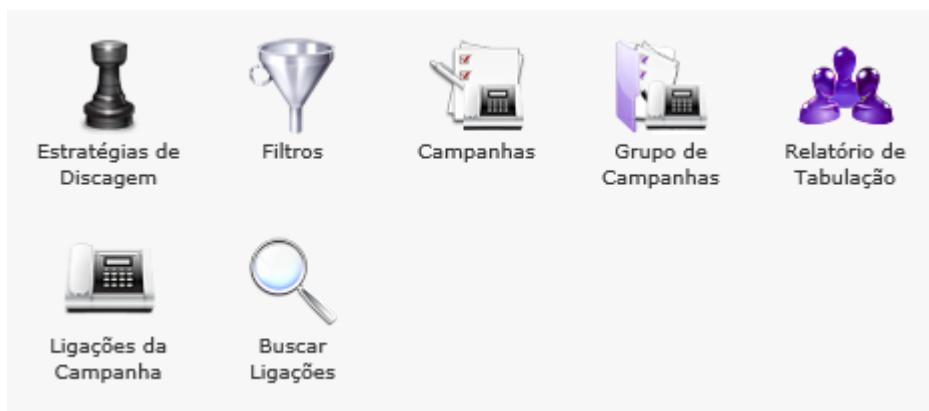
Tela do relatório do Custo em Tempo Real

Obs: O gráfico é atualizado a cada 30 segundos.

Na linha vertical do gráfico, é possível verificar o custo obtido (R\$) em cada pico. Na linha horizontal, visualizamos em quais horários foram geradas as ligações. Há uma legenda explicativa dos tipos de ligações. Ao clicar sobre cada tipo de ligação na legenda, é possível inibir ou exibir esta informação no gráfico.

5. Campanhas

Conjunto de ferramentas e estratégias utilizadas para trabalhar as ligações. Por meio de um discador automático, é possível carregar um arquivo contendo informações de clientes e números a serem discados. Assim, a partir da estratégia, o discador começa a trabalhar.



Tela inicial da aba Campanhas

5.1 Estratégias de Discagem



A Estratégia de Discagem consiste em um planejamento para definição das ações e os comportamentos da Campanha.

Nome		
estrategia_teste		
estr_receptiva		
Implantação		
Marcio_preview		
Pedro_Preview		
preview		
Teste		
Teste 2		

Tela de criação de estratégia de discagem

Para criar uma estratégia, clica-se em “Adicionar”. Aparecerá a seguinte tela:

Nova Estratégia de Discagem		Campanhas Associadas
O valor zero no LIMITE MÁXIMO DE DISCAGEM implica em discagem ilimitada. Na modalidade de URA ATIVA, o sistema irá limitar o uso de licenças a este valor.		
Nome:	<input type="text"/>	
Modalidade:	<input type="text" value="Preview"/>	
Tempo Discando (segundos):	<input type="text" value="60"/>	
Ligações simultâneas por evento:	<input type="text" value="0.0"/>	
Limite máximo de Discagem:	<input type="text" value="0"/>	
Tipos de ligações permitidas:	<input type="button" value="Local"/> <input type="button" value="Interturbano"/> <input type="button" value="Celular Local"/> <input type="button" value="Celular Interturbano"/>	
Filtro:	<input type="button" value="Notificar"/>	
Modo Agendamento Operador:	<input type="button" value="Notificar"/>	
Tempo Limite Agendamento Operador:	<input type="text" value="120"/> s	
Tempo para tentativa de entrega:	<input type="text"/> s	
Minutos para Liberar Cliente:	<input type="text"/>	
Limite para Tabular Ligação (minutos):	<input type="text" value="0"/>	
Comportamento		
<input checked="" type="radio"/> Custom <input type="radio"/> Vertical <input type="radio"/> Horizontal		

Tela de edição de estratégia de discagem

Nome: define um nome à estratégia de discagem.

Modalidade: define a modalidade de discagem.

Preditivo: trabalha de acordo com o tempo médio de atendimento da operação. Por exemplo, o tempo médio de atendimento da fila “X” é de 5 minutos. Quando a média atingir os 5 minutos, o sistema fará o disparo das ligações (de acordo com a quantidade de ligações simultâneas por evento), independentemente se tiverem operadores livres ou em ligação.

Power: calcula o limite por meio da multiplicação do número de operadores livres pelo número de ligações por evento. Ou seja: se a fila não tiver operadores livres, não será discado nenhum número. Por exemplo, se o número de operadores livres for 2 e o número de ligações simultâneas por evento for 5, o sistema irá disparar 10 ligações. Ao entregar a ligação ao operador, é aberto o pop-up da Total IP, informando ao operador os dados do cliente, como mostra a tela abaixo:

Histórico do Cliente

Data	Status	Descrição	Usuário
Histórico vazio			

Campanha: Teste Victor

Parâmetro 1 Alessandra
Parâmetro 2 Pereira
Parâmetro 3 3353369630
Parâmetro 4 15258698x
Parâmetro 5
Parâmetro 6
Parâmetro 7
Parâmetro 8
Parâmetro 9
Parâmetro 10

Número	Status	Horário
984160451	Venda realizada	10 : 12 : 2012 - 14 : 53

Histórico

Cliente comprou o produto com cartão de crédito.

Tela do discador aberta para o operador

Obs: Em empresas onde há integração com CRM’s, existe a possibilidade da abertura de outros pop-ups.

URA Ativa: Utilizada para campanhas que discam independente de ter operadores logados, por exemplo em ações em que deseja-se ligar para o cliente e deixar uma mensagem apenas. Esta modalidade é utilizada também para a criação de URA Reversa. Por exemplo: “Olá, nós somos da empresa Cobrança Ltda. e gostaríamos de falar com o João referente a uma dívida

em aberto conosco. Se você é o João, tecle 1; se você não for o João, tecle 2 para desligar esta ligação.

Preview: é de discagem semi-automática, na qual o operador trabalhará na tela principal do sistema no ícone “Trabalhar Ligações”. Determinada a campanha, de forma semi-automática, é necessário apenas um clique em cima do número de telefone do cliente ativo na tela para o mesmo ser visualizado.



Modelo de exibida para o operador trabalhar as ligações na modalidade Preview

Obs:

- ✓ Para se trabalhar uma campanha manualmente (Preview), o ideal é ter uma campanha exclusivamente manual, pois seus relatórios mensuram apenas tabulações feitas pelos operadores. As campanhas Power, Preditivo e URA Ativa são automáticas; portanto mensuram tanto as tabulações manuais quanto as tabulações automáticas de telefonia.
- ✓ Caso seja feita a importação de um número com dígitos superiores ao permitido, mesmo quando o operador faça a discagem, a ligação não será executada e o sistema não muda a ficha do cliente. Caso isso ocorra, será necessário contato com o Suporte Técnico da Total IP para excluir esse número da campanha.
- ✓ Na modalidade preview é possível configurar a abertura de pop-up de um CRM. Para isso basta configurar a URL do pop-up na campanha.

Para o ícone “Trabalhar Ligações” ficar visível na tela do operador, seu grupo de usuário deve ter permissão de “Trabalhar ligações”. Caso contrário, não será possível trabalhar campanhas nessa modalidade.

Para trabalhar as ligações, basta clicar no número de telefone para discar. Em seguida, já é possível tabular um status, colocar uma descrição (se necessário), clicar em

“Salvar” e em seguida, “Próximo” para visualizar um novo cliente. Apenas após desligar a chamada é possível atender uma nova ligação.

Preditivo PLUS: realiza, automaticamente, cálculos constantes e define a quantidade de ligações disparadas por operador disponível, levando em consideração o objetivo de ociosidade definido anteriormente. Essa modalidade tem por objetivo manter a operação (Grupo de Atendimento) da Campanha específica próximo à média de ociosidade definida. Sendo assim, o número de canais utilizados simultaneamente pode ser alto.

Agente Virtual: Modalidade específica para campanhas vinculadas ao serviço Agente Virtual, não dependendo de operador logado para discar.

CPC: Modalidade específica para campanhas vinculadas ao serviço Agente Virtual CPC, não dependendo de operador logado para discar.

Obs:

- ✓ Alterar a modalidade da estratégia de discagem com a campanha ativa resulta em sua desativação automática.
- ✓ As modalidades de campanhas podem ser restrinidas de acordo com o perfil de atendimento do cliente. Caso seja necessário restringir alguma das modalidades da lista, será necessário contato com o Suporte Técnico da Total IP.

Tempo Discando (segundos): define em quanto tempo o discador vai chamar o telefone do cliente.

Obs: O ideal são de 30 a 35 segundos para evitar secretária eletrônica.

Ligações Simultâneas por Evento: quantidade de ligações disparadas por operador.

Obs: Atente-se quando definir a quantidade de ligações simultâneas por evento. Verifique a quantidade de canais utilizados para não congestionar o link.

Objetivo de Ociosidade: tempo (em segundos) de ociosidade desejada na operação (Grupo de Atendimento). Essa opção só estará disponível ao selecionar a modalidade “Preditiva PLUS”.

Obs: Neste campo o tempo configurado precisa ser maior que 6 segundos.

Limite Máximo de Discagem: estabelece o limite de ligações simultâneas feitas pela campanha.

Tipos de ligações permitidas: É possível filtrar na estratégia, quais tipos de ligações serão feitas. As opções são: Local, Interurbano, Celular Local e Celular Interurbano.



Configuração de tipos de ligações

No exemplo da imagem acima, para selecionar mais de um canal, foi necessário segurar a tecla “Ctrl” e clicar nos tipos Local e Celular Local.

Filtro: vide página 14.

Modo Agendamento operador: modo em que será entregue o agendamento (“Notificar” ou “Notificar e Discar”).

Tempo Limite Agendamento Operador: é o tempo que o sistema deve permanecer abrindo o popup caso o usuário feche a tela, depois disso agendamento é encaminhado para o discador novamente. Este campo pode ser utilizado para todos os tipos de modalidades, ele define o tempo que o sistema vai permanecer tentando entregar o agendamento ao operador.

Obs: Caso esse tempo exceda, o sistema deve remover o agendamento atribuindo o status "Agendamento Expirado", o qual é apresentado na tabela resultado_discado e no Exportar Resultado dentro da tela de campanha.

Tempo para tentativas de entrega: Esse parâmetro configura o tempo que o sistema vai permanecer tentando entregar o agendamento ao operador. Caso esse tempo exceda, o sistema deve remover o agendamento.

Obs:

- ✓ Caso o valor nesse campo seja igual a 0. Nesse caso o agendamento continuará "preso" com o operador.
- ✓ Caso o tempo estipulado seja ultrapassado. O agendamento será removido. Esse número não vai voltar para o discador.

Pausa ao operador (segundos): Define em segundos o tempo de pausa para o operador ao finalizar uma ligação, com o objetivo de possibilitar o operador fazer anotações ou cadastros antes de iniciar a próxima ligação. O tempo começa a contar a quando o operador desliga a

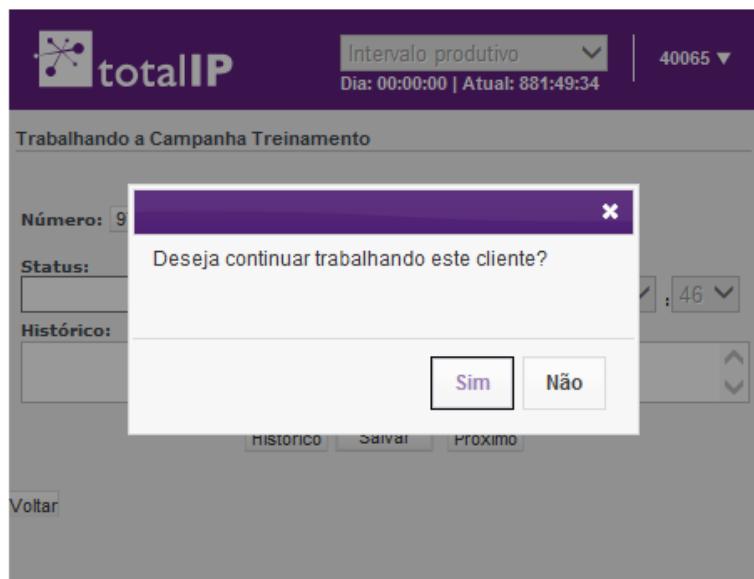
ligação e, após acabar, o discador voltará a entregar ligações para o operador. Para não haver pausa, defina esse tempo como zero.

Obs:

- ✓ O operador não receberá ligações do discador enquanto estiver em tempo de pausa, mas receberá ligações quando discarem em seu ramal ou DDR, e também poderá fazer ligações.
- ✓ Esse campo não pode ficar em branco.

Minutos para liberar cliente: Tempo (em minutos) para uma ficha/cliente ficar disponível ao operador (essa opção só fica disponível para a modalidade Preview).

Enquanto a ficha/cliente estiver aberta, será exibido o seguinte pop-up:



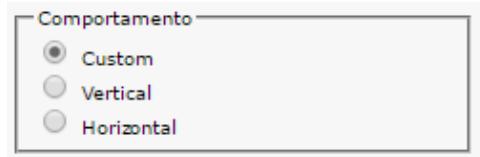
Ficha do cliente com pop-up de tempo excedido para liberar cliente

Nesse pop-up, caso o usuário clique em “Sim”, a ficha do cliente continuará disponível para ser trabalhada, o tempo será contabilizado novamente e o mesmo processo será repetido. Caso opte por “Não”, a ficha desse cliente sairá da tela do usuário e será distribuída para outro usuário do mesmo grupo.

Obs: esse pop-up ficará aberto por 30 segundos apenas e, caso nenhuma opção (“Sim” ou “Não”) seja selecionada, automaticamente será executado o mesmo processo para a opção “Não”.

Límite para tabular ligação (em minutos): tempo (em minutos) disponível ao operador para tabular uma ligação, contando a partir do momento de abertura do pop-up.

Comportamento: irá determinar a forma como a discagem será realizada.

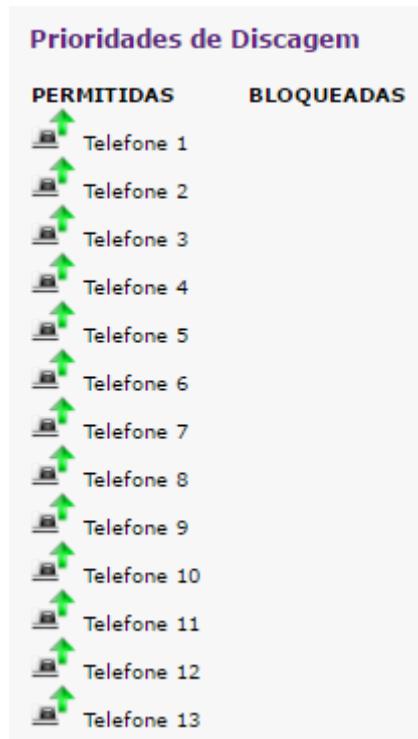


Configuração de comportamento de discagem

Custom: é o modo de discagem diagonal, ou seja, ele realiza a discagem para o primeiro telefone dos clientes, porém simultaneamente, enquanto os operadores falam com os números atendidos, o discador faz as tentativas para os mesmos ou próximos números do cliente (de acordo com a configuração da estratégia de discagem) sem sucesso de contato.

Vertical: inicia discando para o primeiro telefone (configurado na prioridade de discagem) de todos os clientes, e somente após ligar para todos, a discagem ocorrerá para o segundo telefone de todos os clientes e assim sucessivamente.

Ex:



Exemplo de Prioridade de Discagem configurada

Cliente 1	Cliente 1	11	111111111	11	555555555
Cliente 2	Cliente 2	11	222222222	11	666666666
Cliente 3	Cliente 3	11	333333333	11	777777777
Cliente 4	Cliente 4	11	444444444	11	888888888

Exemplo de Mailing com 2 telefones por cliente

Com essa situação, a discagem seria feita da seguinte forma:

Ordem	Cliente	Telefone
1°	Cliente 1	(11)11111111
2°	Cliente 2	(11)22222222
3°	Cliente 3	(11)33333333
4°	Cliente 4	(11)44444444
5°	Cliente 1	(11)55555555
6°	Cliente 2	(11)66666666
7°	Cliente 3	(11)77777777
8°	Cliente 4	(11)88888888

Horizontal: A preferencia na ordem da discagem será por acionar todos os telefones do cliente. Porém, enquanto o telefone do cliente não for tabulado, o sistema discará para os outros clientes simultaneamente. Só a partir da tabulação feita no telefone anterior (de acordo com a prioridade de discagem por telefone), o sistema acionará o próximo telefone. Se a tabulação for um status finalizador, o sistema não discará para os próximos telefones do cliente.

Obs: Ao selecionar os comportamentos “Vertical” ou “Horizontal”, não é possível configurar o tempo de intervalo para retentativas e nem a quantidade, pois nessas modalidades, cada telefone será acionado apenas uma vez.

Após inserir essas informações, clique em “Salvar”. Será aberta a seguinte tela:

Nome	Editar	Apagar
estrategia_teste	Editar	X Apagar
estr_receptiva	Editar	X Apagar
Implantação	Editar	X Apagar
Marcio_preview	Editar	X Apagar
Pedro_Preview	Editar	X Apagar
preview	Editar	X Apagar
Teste	Editar	X Apagar
Teste 2	Editar	X Apagar
Teste AlmaViva	Editar	X Apagar
Teste Carvajal	Editar	X Apagar
Teste Fabi	Editar	X Apagar
Teste Jr	Editar	X Apagar
teste junior	Editar	X Apagar
teste leyd	Editar	X Apagar
Teste_Lucas	Editar	X Apagar
Teste_Lucas 2	Editar	X Apagar
Teste_marcio	Editar	X Apagar
teste_oswaldo	Editar	X Apagar
Teste Oswaldo	Editar	X Apagar
Teste Rhaiza	Editar	X Apagar
Teste Rodolfo	Editar	X Apagar
Teste Victor	Editar	X Apagar
Tiago Teste	Editar	X Apagar
Totalip	Editar	X Apagar
zzzzzz	Editar	X Apagar

Tela de seleção da Estratégia a ser editada

Clique em “Editar”, na estratégia recém-adicionada. Será aberta a seguinte tela:

Estratégia Treinamento - Custom

O valor zero no **LIMITE MÁXIMO DE DISCAGEM** implica em discagem ilimitada.
Na modalidade de **URA ATIVA**, o sistema irá limitar o uso de licenças a este valor.

Nome: <input type="text" value="Treinamento - Custom"/>	Prioridades de Discagem
Tempo Discando (segundos): <input type="text" value="35"/>	PERMITIDAS
Ligações simultâneas por evento: <input type="text" value="2.0"/>	BLOQUEADAS
Limite máximo de Discagem: <input type="text" value="0"/>	
Filtro: <input type="text"/>	
Modalidade: <input type="text" value="Power"/>	
Pausa ao operador (segundos): <input type="text" value="10"/> s	
Limite para Tabular Ligação (minutos): <input type="text" value="0"/>	
Comportamento	
<input checked="" type="radio"/> Custom <input type="radio"/> Vertical <input type="radio"/> Horizontal	

Ordenador do Mailing

A ordem da ativação dos parâmetros influenciará na prioridade

Ativação de Parâmetros	Prioridade de Parâmetros
Parâmetro 1  Parâmetro 2 	 Parâmetro crescente  Parâmetro decrescente

Códigos de Área Permitidos

Agendamento de Códigos de Área
 Permitir Todos  Bloquear Todos



Rotas Bloqueadas

 Bloquear Todos  Permitir Todos

 Filial  SIP PBX Cluster  Talkvox  Telefonica Celular Local  Telefonica_Local  Teste Vono	 Marcio Teste Filial  Talkvox  Telefonica Celular Interurbano  Telefonica_Interurbano  TellFree
--	--

Nessa mesma tela, continue configurando a estratégia.

- **Prioridades de Discagem Permitidas/Bloqueadas:** estabelece os telefones aos quais serão discados ou não e estabelece prioridade de discagem.

- **Códigos de Área Permitidos:** permite ou bloqueia ligações para os DDDs de determinados estados, representados pelo mapa do Brasil.
- **Priorização dos clientes no mailing:** permite ordenar clientes do mailing, dependendo do parâmetro, por ordem crescente ou decrescente.

Por exemplo, a ordem será crescente para os nomes; ou seja, o mailing será ordenado por nome em uma ordem alfabética crescente de “A” para “Z”.

Ativação de Parâmetros	Prioridade de Parâmetros
Parâmetro 1 ✓	Parâmetro crescente
Parâmetro 2 ✓	Parâmetro decrescente
Parâmetro 3 ✓	Parâmetro 1 ↗ Texto
Parâmetro 4 ✓	Parâmetro 2 ↘ Numérico
Parâmetro 5 ✗	Parâmetro 3 ↘ Numérico
Parâmetro 6 ✗	Parâmetro 4 ↗ Texto
Parâmetro 7 ✗	
Parâmetro 8 ✗	
Parâmetro 9 ✗	
Parâmetro 10 ✗	

Tela de priorização dos clientes no mailing

Ativação de parâmetros: seleciona o parâmetro para ser ordenado.

Prioridade de parâmetros: seleciona se o parâmetro vai ser ordenado por:

↖ = Crescente

↘ = Decrescente

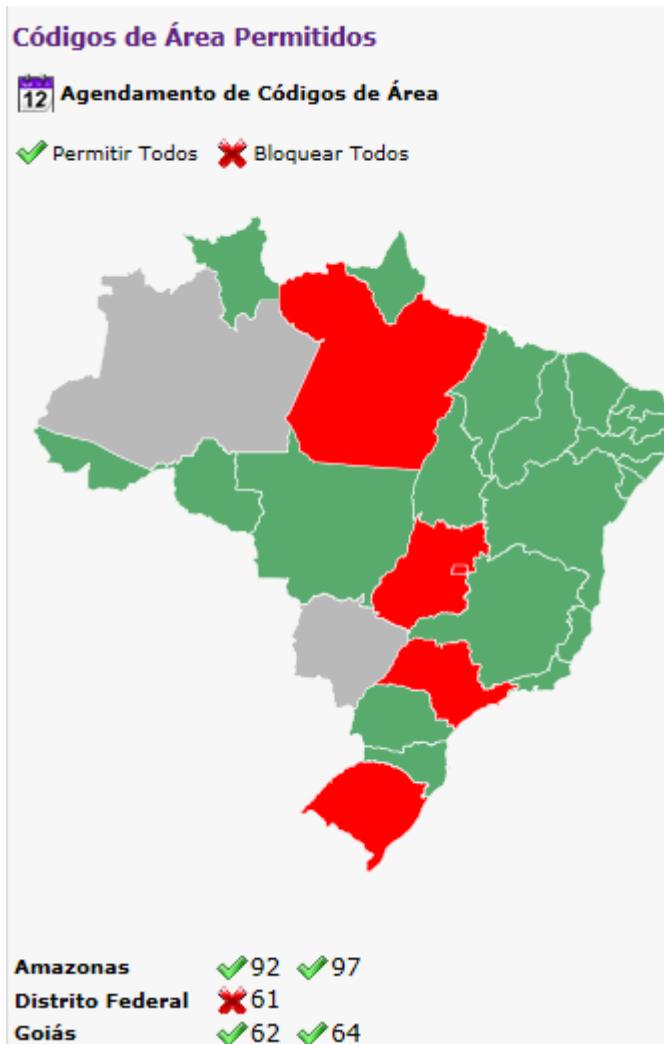
Os parâmetros podem ser de:

Número (separando os centavos por ponto). Por exemplo, o cliente possui uma dívida de R\$ 15,00; no mailing deve estar 15.00;

Texto (obedecendo a ordem alfabética).

Campanhas associadas: informa quais campanhas utilizam a respectiva estratégia e quais dessas estão ativas ou inativas.

Obs: Ao clicar sobre uma campanha na aba de Campanhas associadas, somos direcionados para o “Editar Campanha” da respectiva campanha.



Tela de editar estratégia

- **Agendamentos de códigos de área:** com esse recurso, podemos inserir horário para início e término da discagem da campanha para determinados códigos de área.

Agendamento De Códigos de Área
As alterações nos agendamentos de códigos de área somente terão efeito na discagem um minuto após serem realizadas.

12 Agendamentos

04:01 Editar Apagar

As alterações nos agendamentos de códigos de área somente terão efeito na discagem um minuto após serem realizadas.

+ Novo Agendamento

Salvar

Agendar para: 10 : 00

Permitir Todos Bloquear Todos



São Paulo 11 12 13 14 15 16 17 18 19

Tela de agendamentos para Códigos de Área

Permitir Todos: permite liberar todos os códigos de área. Sendo selecionado, não será apresentada a lista com todos os códigos de área.

Bloquear Todos: permite bloquear todos os códigos de área. Sendo selecionado, será apresentada a lista com todos os códigos de área.

Obs: Para bloquear um código de área específico, basta selecioná-lo. Após o bloqueio, a região selecionada ficará com a cor vermelha.

Rotas Bloqueadas: na Estratégia de Discagem, podemos visualizar todas as rotas e bloquear ou permitir sua utilização, se desejável. Também temos a opção de “Bloquear Todos” e “Permitir Todos”, selecionando as respectivas opções.

Status do resultado da ligação	Screen Pop Up Total IP		Tentativas de Chamada		<input type="checkbox"/> Bloquear todos os números do cliente	<input type="checkbox"/> Bloquear número do cliente	<input type="checkbox"/> Efetividade das Ligações
	Exibir status ao operador	Permitir reagendar para o grupo	Quantidade	Intervalo em minutos			
Abandono na Fila de Espera			1 Tentativas	0 Minutos para Nova Tentativa	<input type="checkbox"/> Bloquear Cliente	<input type="checkbox"/> Bloquear número	
Ácentosão	<input type="checkbox"/> Exibir ao Operador	<input type="checkbox"/> Reagendar	1 Tentativas	0 Minutos para Nova Tentativa	<input type="checkbox"/> Bloquear Cliente	<input type="checkbox"/> Bloquear número	<input type="checkbox"/> Desconsiderar Efetividade

Tela de comportamentos

- Comportamentos**

Os comportamentos possibilitam a configuração de como o sistema fará a ligação após a tentativa de discagem e a sinalização da operadora.

Exibir ao operador: libera os status selecionados para o operador.

Reagendar: permite ao operador reagendar a ligação para outra data naquele comportamento. A ligação reagendada será direcionada ao grupo de atendimento o qual está trabalhando a campanha, não ao operador responsável por marcar o comportamento “Reagendar”.

Obs: somente o status “Agendamento Operador” permite ao operador agendar a ligação para ele mesmo. Sendo assim, na data e hora configurada, esse operador receberá um pop-up com as informações do cliente, informando ser necessário fazer a ligação manualmente. Essa ligação ficará com o status momentâneo de “Notificando Operador”.

- **Novas tentativas de chamada**

Quantidade: define a quantidade de ligações a serem efetuadas pelo discador para tal comportamento.

- **Intervalo em minutos**

Intervalo em minutos > Minutos para nova tentativa: define em quanto tempo será realizada uma nova chamada para o comportamento selecionado.

- **Bloquear**

Cliente: Este campo, quando marcado, indica que o status em questão ao ser tabulado em uma ligação irá bloquear todos os telefones do cliente. Ou seja, ele será utilizado apenas para comportamentos com informações conclusivas, como por exemplo, “Venda Realizada”. Desta forma, o discador não efetuará ligações para nenhum número do cliente.

Número: Os status marcados com essa opção bloquearão o número tabulado. Caso um agendamento ou uma lista de estratégias tenha sido configurado, o número bloqueado não será discado independentemente da estratégia em funcionamento.

Obs:

- ✓ As alterações feitas na estratégia da campanha somente terão efeito na discagem após um minuto da alteração.
- ✓ Para realizar a configuração de bloqueio e reagendar é necessário contar a Total IP.

5.2 Filtros



Filtros

É possível cadastrar um parâmetro para triar apenas clientes com o padrão solicitado. Por exemplo, selecione o “Parâmetro 1” referente ao valor da dívida do cliente, inserido no mailing. Depois, determine ao sistema efetuar apenas ligações para clientes com dívida de R\$ 500,00.

As ligações somente serão efetuadas para clientes que se encaixem no filtro.			
+ Adicionar			
Nome	Descrição		
CPC	CPC = 1	Editar	Apagar
Desenvolvimento		Editar	Apagar
diogo teste		Editar	Apagar
Felipe Teste		Editar	Apagar
Filtro 1	Diferente letra B Parâmetro 4	Editar	Apagar
Filtro 2	Diferente Letra A Parâmetro 3	Editar	Apagar
Filtro 3		Editar	Apagar
Filtro 4	Parâmetro 2 igual a 1	Editar	Apagar
Gimba	Diferente de INA1	Editar	Apagar
Idade		Editar	Apagar
Jeferson		Editar	Apagar
Saldo	Saldo > 500	Editar	Apagar

Tela inicial de Filtros

Ao clicar em “Adicionar”, será aberta a seguinte tela:

Início > Filtros > [Adicionar Filtro](#)

Adicionar Filtro

As alterações de filtros da estratégia somente terão efeito na discagem um minuto após a alteração. As ligações somente serão efetuadas para clientes que se encaixem no filtro.

Nome:
 Descrição:

[+ Adicionar Regra](#)

ID	Parâmetro	Condição	Tipo	Valor	
E	Parametro 1	igual	Texto		Excluir

[Voltar](#) [Salvar](#)

Tela de adição de um filtro

Obs: O sistema discará apenas para os números com as características estabelecidas pelo filtro.

- **Nome:** insira um nome ao filtro.
- **Descrição:** informação optativa.
- **Parâmetro:** Opções “E” e “OU” para ser selecionada a forma de filtro a ser realizada. “E” considera que só será discardo para os clientes que, obrigatoriamente, atendem a este critério. “OU” considera que será discardo para os clientes que atendam algum outro critério ou o critério deste parâmetro.
- **Condição:** Parâmetro do mailing ao qual o filtro se baseia. Por exemplo: parâmetro 1, parâmetro 2, etc.
- **Tipo:** Configura o tipo de filtro realizado em relação ao parâmetro definido no ítem anterior.
- **Valor:** qual o tipo de dado o parâmetro estipulado possui.

Com a opção de “OU” no filtro, é possível estabelecer diversos critérios a ser analisados pelo discador, sem que os clientes precisem atender a todos eles para ser discados.

Obs: Após criado o filtro, deverá ser inserido na estratégia de discagem.

Para criar um filtro entre valores, basta adicionar duas regras. Por exemplo: “Parâmetro 3” com “Valor” entre 500.00 e 1000.00.

ID	Parâmetro	Condição	Tipo	Valor	
	Parametro 3	maior	Numérico	500.00	 Excluir
	Parametro 3	menor	Numérico	1000.00	 Excluir

Exemplo de tela de filtro com condição de intervalo

5.3 Campanhas



Campanhas

Na aba Campanhas > Campanhas, o novo relatório de campanhas exibe os índices do discador e também do acompanhamento das operadoras utilizadas.

Campanhas

Campanhas Ativas: 8 Campanhas Inativas: 46

		Campanha	Estratégia	<input checked="" type="checkbox"/>	Mailing	Total	Virg.	Final.	EST
		9	-		-	-	-	-	-
		Teste Amanda	Teste Amanda		-	-	-	-	-
		Teste Andre	Teste Andre		39 %	105	<u>62</u>	41	-

Nova tela de campanhas – Parte 1

Adicionar: Clique para adicionar nova campanha

Ativas/ Inativas: Selecione quais campanhas serão exibidas

Colunas: Selecione quais colunas do relatório serão exibidas

Ressubmeter: O botão **Ressubmeter** dá a opção de retentar os status já finalizados pelo discador (status finalizadores não são Ressubmetidos). Como abaixo:

Ressubmeter Telefones

Campanhas Ativas

Felipe Teste

Status

Os status exibidos são os não finalizadores, que não permitem reagendamento e liberados para a campanha selecionada

Todos

Nenhum

Abandono na Fila de Esper	Agendamento	Bloqueado por lista de bl...	Caixa Postal
Carlinhos	Carlinhos2	Conversão	CPC
Desconsiderar para Efetiv...	Desligado Sem Causa	Desligado Sem Operadores ...	Encerrou na URA
Engano - URA Agente Virtu...	Erro de CEP	Fax	Improdutiva
Licenças GSM excedidas	Licença TTS Excedida	Mensagem da Operadora	Na Fila de Espera
Não Atende	Não Reconhecido - Você Co...	Não Reconhecido - Você é ...	Número Inválido
Ocupado	Produtiva	Recado - URA Agente Virtu...	Reconhecimento de Mensage...
Restrição da Lei 15426/SP	Rota Congestionada	Rota Indisponível	Telefone Salvo em Campanh
Tempo Máximo para Tabulaç...	teste_alo		

Confirmar Ressubmeter Telefones

Fechar

Salvar

Tela para selecionar os status da Campanha para Ressubmeter

Ao clicar em Ressubmeter, será apresentada a tela onde deve ser feita a escolha da campanha (somente campanhas ativas) e os status. É possível escolher todos os status ou somente aqueles que devem ser rediscados.

Abandono na Fila de Esper	Agendamento	Bloqueado por lista de bl...	Caixa Postal
Carlinhos	Carlinhos	Carlinhos2	Conversão
CPC	Desconsiderar para Efetiv...	Desligado Sem Causa	Desligado Sem Operadores ...
Encerrou na URA	Engano - URA Agente Virtu...	Erro de CEP	Fax
Improdutiva	Licenças GSM excedidas	Licença TTS Excedida	Mensagem da Operadora
Na Fila de Espera	Não Atende	Não Reconhecido - Você Co...	Não Reconhecido - Você é ...
Número Inválido	Ocupado	Produtiva	Promessa de Pagamento
Recado - URA Agente Virtu...	Reconhecimento de Mensage...	Restrição da Lei 15426/SP	Rota Congestionada
Rota Indisponível	Telefone Salvo em Campanh	Tempo Máximo para Tabulaç...	Teste3
teste_alo	Teste de Bloqueio		

Confirmar Ressubmeter Telefones

Fechar

Salvar

Tela com os status da Campanha selecionados

Ao salvar o "Ressubmeter Telefones", todos os telefones da Campanha que estiverem nos Status selecionados atualmente, serão "recolocados no mailing" para serem discados

novamente (não contarão como virgens), conforme a estratégia vigente. Os números que já excederam o número de rediscagens e forem ressubmetidos, serão discados mais uma vez, independentemente do número de rediscagens configurado. Os números virgens dessa campanha serão “pausados” e a rediscagem será priorizada.

É possível iniciar o Ressubmeter em qualquer momento da campanha ativa.

Obs: O valor do campo ressubmeter da lista de campanhas não diminui conforme os telefones ressubmetidos são discados e, caso seja feita uma nova ressubmissão, este campo tem o valor antigo mantido e será somado os novos itens ressubmetidos.

Excluir: Permite excluir em lote o mailing de mais de uma campanha.



Tela de exclusão de números da Campanha

Depois de selecionar as campanhas, clique na caixa de seleção no final da tela para confirmar a exclusão dos números e clique no botão “Excluir”.

As campanhas selecionadas ficarão com o botão “Cancelar”. Clique para cancelar a exclusão do mailing, porém se a campanha estiver em processo de exclusão, não será possível interromper.



Tela de exclusão de números da campanha com uma exclusão configurada



: Clique para obter um relatório detalhado da campanha

Ao clicar em , serão exibidos uma listagem dos Canais da campanha e seus índices

Nome	Tipo	Quantidade	Livres	Ocupados	Canais Indisponíveis	Rotas Indisponíveis	Canais Congestionadas	Tentativas
Tellfree	SIP TRUNK	2	-	-	-	-	-	-

AMD	Insucessos	Atendidas	CPC	Conversão
-	-	-	-	-

Relatório de Canal por Campanha - detalhado

- **Nome:** nome do canal;
- **Tipo:** tipo do canal (E1, SIP ou GSM);
- **Quantidade:** quantidade de canais configurados para a campanha;
- **Livres:** quantidade canais livres;
- **Ocupados:** quantidade de canais sendo utilizados;
- **Canais Indisponíveis:** quantidade de ligações tabuladas como “Canal Indisponível”;
- **Rotas Indisponíveis:** quantidade de ligações tabuladas como “Rota Indisponível”;
- **Canais Congestionados:** quantidade de ligações tabuladas como “Canais Congestionado”;
- **Tentativas:** quantidade de tentativas de discagem realizadas pelo canal;
- **AMD:** quantidade de ligações reconhecidas como mensagem eletrônica do canal;
- **Insucessos:** quantidade de ligações de insucesso (ocupado, não atende etc);
- **Atendidas:** quantidade de ligações com atendimento do cliente do canal;
- **CPC(Contato com a pessoa certa):** quantidade de ligações com a pessoa certa;
- **Conversão:** quantidade de ligações convertidas em venda do canal.

Obs: As configurações dos status de insucesso, atendidas, CPC e Conversão serão realizadas pelo Suporte da Total IP na criação dos status.

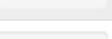
 Indica o status da campanha (Verde = ativa e Vermelha = inativa)

Campanha: nome da campanha;

Estratégia: nome da estratégia associada.

 Indica a situação da campanha (Ex: Importando mailing, Alteração de filtro ou de estratégia, etc)

Mailing: Indica a porcentagem de clientes finalizados com relação a todos os clientes importados na campanha.

Clientes										Telefones		Canais
Total	Virg.	Final.	EST	Agend.	Disp.	Lib. Filtro	Bloq. Filtro	Total	Disp.			
35.188	<u>5.877</u>	29.307	-	-	4	-	-	34.027	<u>5.877</u>		0%	
2.331	<u>577</u>	1.598	<u>130</u>	-	26	-	-	4.954	<u>578</u>		0%	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%

Nova tela de campanhas – Parte 2

- Clientes:** No caso de importação de clientes sem números o cliente constará na coluna TOTAL e também na coluna FINAL. O mesmo ocorrerá quando o cliente importado tiver apenas um telefone e este for inválido. Ou ainda quando todos os telefones do cliente forem inválidos.

- **Total:** total de clientes importados;

- **Virg(Virgens):** clientes sem contato para nenhum dos seus números;

- **Final(Finalizados):** para um cliente estar finalizado, ele deve se encaixar em uma das seguintes situações:

*Um dos seus números já foi tabulado com status finalizador;

*Já foram feitas todas as tentativas configuradas na estratégia de discagem para todos os números do cliente;

*Se o cliente possuir algum telefone com bloqueio de DDD;

*Se o cliente possuir algum telefone na black list.

- **EST(Entregue sem tabulação):** clientes entregues para a operação. Porém, não foram tabulados com nenhum status e, portanto, o sistema não efetuará a discagem para mais nenhum dos números do cliente.

- Agend(Agendamento): clientes programados para serem discados em um certo horário.

Esses podem ser agendados de quatro formas:

*Ligações configuradas no banco para serem discadas em um certo horário (quando há integração);

*Ligações agendadas no próprio mailing;

*Ligações agendadas pelo “Reagendar”.

Obs:

- ✓ Esta coluna apresenta apenas os agendamentos públicos (não inclui agendamento operador) e o último realizado para cada cliente caso tenha mais de um agendamento para o mesmo telefone do cliente.
- ✓ Os agendamentos realizados no momento da importação também serão exibidos, porém sem informação nas colunas Usuario, Ramal e Status.

Ao clicar na quantidade de agendamentos será exibida a seguinte tela:

Usuário	Ramal	Status	Próxima discagem	Telefone	Parâmetro 1	Parâmetro 2
-	-	-	24/09/2017 - 16:47	35125818	Diogo	tudo

Tela de detalhamento dos agendamentos



: Botão para extrair lista de agendamentos.

Usuário: Nome do usuário que realizou o agendamento (em casos de agendamento direto pelo mailing este campo ficará em branco).

Ramal: Ramal do usuário que realizou o agendamento (em casos de agendamento direto pelo mailing este campo ficará em branco).

Status: tabulação selecionada no agendamento.

Próxima discagem: Data e hora que o discador irá ligar para este cliente.

Telefone: Telefone agendado.

Parâmetro: Parâmetros importados no mailing.

Disp(Disponíveis): quantidade de clientes disponíveis para serem discados. Esse índice envolve todos os clientes virgens + clientes com números em retentativas, onde o tempo de intervalo para nova tentativa já foi completado.

- **Telefones:**

Total: quantidade total de telefones do mailing

Disp.(Disponíveis): quantidade de telefones disponíveis para serem discados. Esse índice envolve todos os telefones virgens + telefones em retentativas, onde o tempo de intervalo para nova tentativa já foi completado.

Ressub.: Conta o número de resubmissões por telefone para a campanha (caso seja feita mais de uma resubmissão para o mesmo telefone, este campo irá ser incrementado).

Obs: Ao apagar o mailing da Campanha, este campo "Ressub." será zerado.

Telefones		
Total	Disp.	Ressub.
-	-	-
2	2	-

Tela de Detalhamento de Telefones

Canais: Porcentagem de canais ocupados com relação a todos os canais configurados na estratégia)

Quantidade de Ligações					
Tentativas	AMD	Insucessos	Atendidas	CPC	Conversão
10.955	31% - 5.150	-	-	-	-
10	28% - 4	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
11.712	22% - 3.341	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-

Nova tela de Campanhas – Parte 3

- Quantidade de ligações:**

Tentativas: tentativas de discagem realizadas;

AMD: ligações reconhecidas como mensagem eletrônica;

Insucessos: ligações de insucesso(ocupado, não atende etc);

Atendidas: quantidade de ligações com alô do cliente;

CPC(Contato com pessoa certa) : quantidade de ligações de contato com a pessoa certa;

Conversão: quantidade de ligações convertidas em venda;

Obs: As configurações dos status de insucesso, atendidas, CPC e Conversão serão realizadas pelo Suporte da Total IP na criação dos status.

5.4 Criação de Campanhas

Tela de criação e configuração de campanhas

Para criar uma nova campanha, clica-se em “Adicionar”, abrindo a seguinte tela:

Adicionar Campanha

*Campanha:

Grupo de Atendimento:

URA:

URL 1 do Pop-up:

*Servidor:

URL 2 do Pop-up:

Agendamento Máximo de Clientes: 0

Black List:

Restrição Lei 10626/ES:

Parâmetro da restrição:

Permitir exibição de agendamento quando inativa:

*Tipo de Importação:

Quantidade de Parâmetros:

URA de Pesquisa:

Reconhecimento de Mensagem Eletrônica:

Fechamento automático do Pop-up:

Alerta de números restantes do mailing: 0

Máximo de Números de Telefone: 5

Tocar Alô:

Tela de criação de campanha

- **Campanha:** defina um nome para a campanha.
- **Grupo de Atendimento:** selecione qual grupo vai atender as ligações dessa campanha.
- **Estratégia:** selecione qual estratégia de discagem será utilizada na campanha.
- **URL para Pop-up:** é possível utilizar duas pop-ups; uma padrão da Total IP, para tabulação de status sobre a ligação e outra do CRM do cliente, para acrescentar as informações a respeito das chamadas. Para cadastrar as duas, é necessário inserir no campo **URL 1:** totalip e na **URL 2:** o endereço da pop-up do CRM do cliente. Por exemplo: <http://SEUCRM.COM.BR/cadastro?cpf=>, onde “cadastro?cpf=” é o parâmetro utilizado para buscar as informações do cliente no CRM. Dessa forma, quando o discador entregar a ligação ao operador, a tela do CRM será aberta com as informações do cliente, pois nesse caso, o CPF é o parâmetro de busca.

Obs: Para essa funcionalidade, é necessária a integração entre os dois sistemas.

- **Servidor:** selecione em qual servidor a campanha ficará ativa.
- Obs:** Caso os operadores e campanhas estejam em servidores diferentes (cluster), as ligações não serão entregues para a operação.

- **Black List:** é possível selecionar uma blacklist para impossibilitar a discagem para os números cadastrados.

Obs:

- ✓ A Black List precisa ser selecionada antes da importação dos números na campanha. Caso contrário, os números não serão bloqueados e a discagem ocorrerá normalmente.
- ✓ Caso sejam importados novos telefones na Black List após a importação dos números na campanha a discagem para estes contatos não será bloqueada.

- **URA:** selecione uma URA para executar comandos quando a ligação do discador for atendida por uma voz humana. Essa URA será configurada na aba Administração. Para a configuração de uma URA para a campanha, deve-se clicar na aba Administração > URA.

Obs:

- ✓ Na ausência de uma URA de atendimento ativo, o discador irá direcionar as ligações para a fila cadastrada na campanha. Nessa situação, caso uma ligação do discador seja entregue à fila e não haja operador disponível para atendê-la, a mesma será tabulada como “Encerrou na URA”.
- ✓ Na ausência de uma URA e fila de atendimento, a campanha poderá ser ativada normalmente, pois isso não impede seu funcionamento.
- **Agente Virtual:** selecione seu Agente Virtual para executar comandos. Entre em contato para mais informações com o comercial Total IP (Apostila Agente Virtual)
- **Agente Virtual CPC:** selecione seu Agente Virtual CPC para executar comandos de um robô capaz de substituir parte do atendimento do operador. Por meio de uma URA com estrutura fixa é possível filtrar o atendimento do cliente para direcionar à operação somente as chamadas atendidas pelo cliente procurado, especificamente. (ítem 7.30)
- **Agendamento Máximo de Clientes:** Estabelece um limite para os operadores da campanha agendarem retornos.
- **Reconhecimento de Mensagem Eletrônica:** quando o discador entrar em contato com algum número e o sistema reconhecer a voz robotizada, ele executará os comandos da URA selecionada nessa opção.
- **Tipo de Importação:** define a forma como o mailing será importado. Por padrão selecione “Total IP”.

- **Fechamento Automático de Pop-up:** deverá ser marcada se necessário. Após o operador receber a ligação do discador e clicar em “Salvar”, a Pop-up aberta para ele na hora da entrega da ligação será fechada automaticamente.
- **Alerta de número restantes do mailing:** o número inserido nesse campo servirá como parâmetro quando restar essa quantidade de números do mailing para o sistema avisar a supervisão. É possível configurar no Grupo de Usuários da supervisão de quanto em quanto tempo, a partir dessa quantidade, o sistema irá avisar os números restantes do mailing.
- **Máximo de números de clientes:** define qual quantidade limite de números um cliente pode ter.

Obs: Esse limite influenciará na posição na hora de importar os números do cliente. Por exemplo, a campanha foi configurada com “5” no campo “Máximo de números de telefone”. Os 5 telefones do cliente devem ser alocados nas 5 colunas seguintes aos parâmetros. Para os números seguintes, a linha em questão apresentará erro; ou seja, nenhum deles será importado.

- **Tocar Alô:** Ao selecionar a opção “Sim”, as ligações que passarem pela fila de espera irá tocar arquivos com “Alô” randômicos até o DAC estiver disponível.
- **Restrição:** ao selecionar, permite à campanha discar respeitando a descrição da Lei 15426/SP ou da Lei 10626/ES.
 1. Lei 15426/SP: CEPs do estado de São Paulo podem receber ligações apenas de segunda a sexta-feira, das 8h (oito horas) às 20h (vinte horas) e aos sábados, das 8h (oito horas) às 14h (catorze horas), exceto feriados nacionais, estaduais e municipais.
 2. Lei 10626/ES: CEPs do estado do Espírito Santo podem receber ligações apenas de segunda a sexta-feira, das 8h (oito horas) às 19h (dezenove horas), exceto feriados nacionais, estaduais e municipais.

Fora dessa regra, a discagem será bloqueada pelo sistema de acordo com o CEP informado no mailing.

Obs: Visualmente, se a campanha tiver essa restrição, no mapa apresentado na tela de estratégia, o estado de São Paulo será mostrado em amarelo e o Espírito Santo aparecerá em vermelho no período proibido e impossibilitará que seja alterado.

- **Parâmetro da restrição:** selecionar o parâmetro do mailing onde se encontra a informação do “CEP” do cliente.

Obs:

- ✓ Caso a ligação se enquadre em umas das condições citadas acima, ela não será discada e o número permanecerá como “Virgem”.
- ✓ Se o parâmetro do CEP estiver com algum dos seguintes erros, será tabulado como "Erro de restrição de discagem": número de dígitos superior ou inferior a 8, texto entre os números, parâmetro em branco.
- ✓ No mailing, o parâmetro do CEP deve estar com a formatação “texto” no Excel, sem ponto e hífen.
- **Permitir exibição de agendamento quando inativa:** Permite que os agendamentos feito pelos operadores aparecem mesmo com a campanha inativa.
- **Formulário de Ligação:** selecionar o formulário que deseja atribuir na campanha.

Depois de feita as configurações básicas, clica-se em “Salvar”. Automaticamente, será aberta a seguinte tela:

The screenshot shows the 'Campanha' configuration interface with the following sections and controls:

- Top Bar:**
 - *Campanha: Augusto Camp
 - Configurar Parâmetros
 - CAMPAÑA INATIVA (highlighted in red)
- Left Column (Buttons):**
 - Importar Números
 - Exportar Resultado
 - Importar lista de bloqueio
 - Acompanhar em Tempo Real
 - Grupo de Atendimento: (dropdown menu)
 - Estratégia: Diogo Teste
 - URL 1 do Pop-up: (text input)
 - *Servidor: implantacaoestescrur (dropdown menu)
 - Black List: (dropdown menu)
 - Restrição Lei 15426/SP: (checkbox)
 - Parâmetro da restrição: (dropdown menu)
 - Permitir exibição de agendamento quando inativa: (checkbox)
 - *Tipo de Importação: Total IP (dropdown menu)
 - Agendamento da Campanha (button)
- Middle Column (Inputs):**
 - Resultados da Campanha por Cliente
 - Resultados da Campanha por Status
 - Otd de Licenças: (text input)
 - Agente Virtual: (dropdown menu)
 - URA: (dropdown menu)
 - Gestão de Estratégias
 - URL 2 do Pop-up: (text input)
 - Agendamento Máximo de Clientes: 0 (text input)
 - Restrição Lei 10626/ES: (checkbox)
 - Formulário de Ligações: (dropdown menu)
 - Quantidade de Parâmetros: 3 (text input)
- Right Column (Inputs):**
 - Excluir números importados
 - Aragar Campanha
 - URA de Pesquisa: (dropdown menu)
 - Agente Virtual CPC: CPC Augusto (dropdown menu)
 - Reconhecimento de Mensagem Eletrônica
 - Fechamento automático do Pop-up: (checkbox)
 - Alerta de números restantes do mailing: 0 (text input)
 - Máximo de Números de Telefone: 5 (text input)
 - Tocar Alô: (radio button) NÃO
- Bottom Section:**
 - Dias de Recesso: 12 (text input)
 - Adicionar (button)

Tela de edição da campanha

Nessa tela, é necessário continuar configurando a campanha.

▪ Configurar Parâmetros

Nome de parâmetros: Nomeia os parâmetros existentes no mailing. Ou seja, quando o discador entregar a ligação a um operador e o sistema abrir uma pop-up com todas as informações do mailing sobre o cliente, elas aparecerão como “Rua Genebra, 85” e também como “Nome: Alessandra; Endereço: Rua Genebra, 85” e não como “Parâmetro 1: Alessandra; Parâmetro 2: Rua Genebra, 85”.

Configurar Parâmetros

Nome dos Parâmetros

Parâmetro 1:	Parâmetro 2:	Parâmetro 3:
Parâmetro 4:	Parâmetro 5:	Parâmetro 6:
Parâmetro 7:	Parâmetro 8:	Parâmetro 9:
Parâmetro 10:		

Tratamento de Duplicidade - Parâmetros duplicados não serão importados.

Tela de renomeação dos parâmetros

Configurar Parâmetros

Nome dos Parâmetros

Parâmetro 1: Nome	Parâmetro 2: CPF	Parâmetro 3:
Parâmetro 4:	Parâmetro 5:	Parâmetro 6:
Parâmetro 7:	Parâmetro 8:	Parâmetro 9:
Parâmetro 10:		

Tratamento de Duplicidade - Parâmetros duplicados não serão importados.

Nome CPF

Tela de seleção dos parâmetros

Tratamento de Duplicidade: para o “Tratamento de Duplicidade” ser utilizado, é necessário adicionar e selecionar os Nomes dos Parâmetros, conforme imagem a cima.

Com esse recurso, os números do mailing (com os parâmetros selecionados na tela) não serão importados, gerando uma mensagem de erro para a linha de ocorrência no mailing.

Por exemplo: importação consecutiva de um mesmo mailing. Caso isso ocorra, será apresentado um erro para não haver a duplicidade. Exemplo: “O número xxx já consta na base com o (s) parâmetro (s): CPF, nome, e o número não é importado.

Outro exemplo: o número xxx consta duas vezes no mesmo mailing. Nesta situação, o mailing será importado normalmente e não será apresentado nenhum erro visualmente. Porém, na segunda aparição do número na base, o mesmo será desconsiderado; isto é, não será discado, pois o mesmo já foi discado anteriormente.

Gestão de Estratégias: A função permite gerenciar quais estratégias serão utilizadas pela campanha.

Gestão de Estratégia

Agendamento de Estratégia



Trilhas de Estratégias

Power Preview Ura Ativa Preditiva Agente Virtual Agente CPC Preditiva Plus

Ir para REACOMODAÇÃO SEM RETRY TOTAL IP TOTAL IP 2

Power Power Preditiva CPC Preditiva

Controle | Resetar ao importar: Sim

1
SEM RETRY
Preditiva
⌚ 5 Minutos
Mailing: 100%
Ociosidade: 0s

Configuração de Gestão de Estratégias

Adicionar Agendamento: permite agendar em quais horários as estratégias configuradas serão aplicadas na campanha.

	REACOMODAÇÃO	TOTAL IP 3	VENDAS
	10:26	10:41	15:43
	Power	Ura Ativa	Preditiva

Configuração de Gestão de Estratégias

No exemplo acima, de acordo com a Lista de Estratégias, o discador começará com a estratégia “Reacomodação ás 10:26”. Depois do término da discagem, o mailing será trabalhado dessa vez na estratégia “TOTAL IP 3” e logo em seguida “VENDAS”.

Obs: Nos horários fora desses agendamentos a estratégia segue conforme configurado nas “trilhas de estratégias”.

Resetar ao importar: Comportamento quando um novo mailing é importado na campanha. Se marcado como "Não", ao importar um novo mailing a lista de estratégias continua na estratégia que estava no momento em que o mailing foi importado, ou seja se estiver na quarta estratégia da lista e um novo mailing for importado, continuará a partir da quarta estratégia. Se marcado como "Sim", o importar um novo mailing a lista de estratégias vai retornar a primeira estratégia da lista. ou seja se estiver na quarta estratégia da lista e um novo mailing for importado, a lista de estratégias vai retornar para a primeira estratégia da lista.

Trilhas de Estratégias: Todas as estratégias disponíveis para serem usadas.

Trilhas de Estratégias

Power Preview Ura Ativa Preditiva Agente Virtual Agente CPC Preditiva Plus

Ir para

REACOMODAÇÃO
Power
0

SEM RETRY
Preditiva
0

TOTAL IP
CPC
0

Controle

1 REACOMODAÇÃO Power
5 Minutos
Mailing: 100%
Ociosidade: 0s

2 REACOMODAÇÃO Power
5 Minutos
Mailing: 100%
Ociosidade: 0s

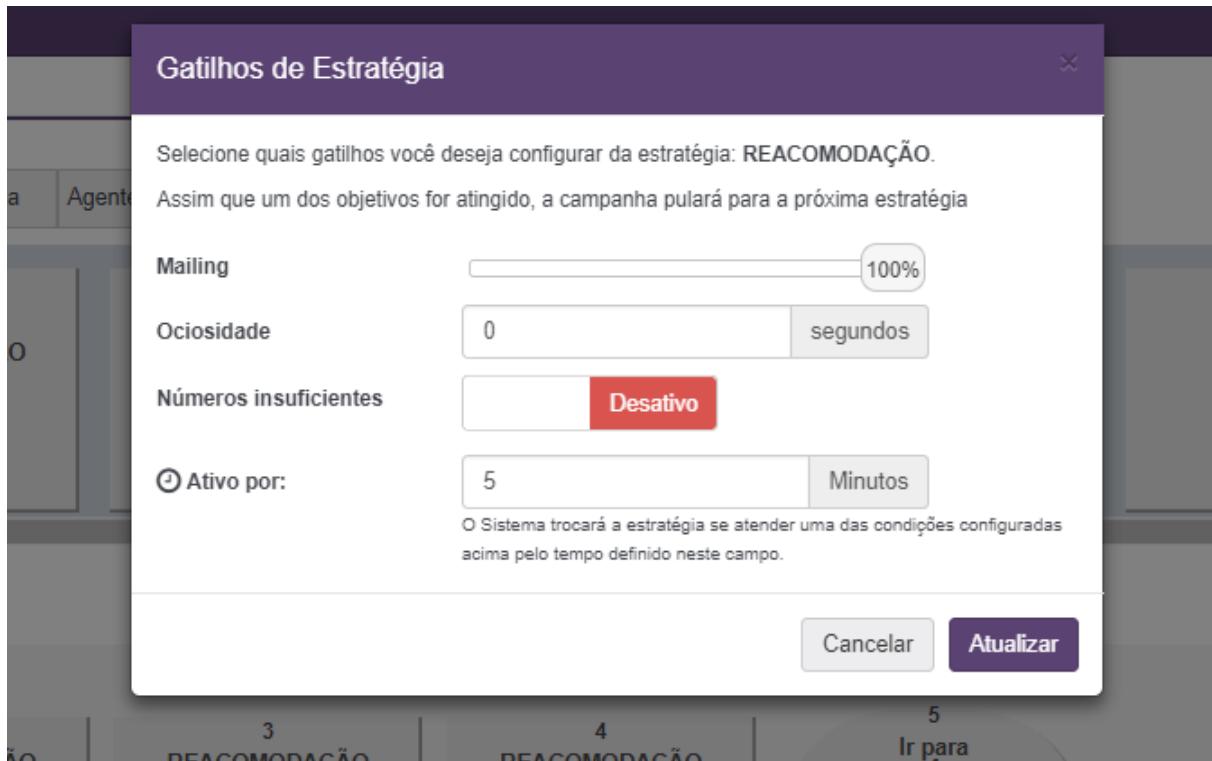
3 REACOMODAÇÃO Power
5 Minutos
Mailing: 100%
Ociosidade: 0s

4 REACOMODAÇÃO Power
5 Minutos
Mailing: 100%
Ociosidade: 0s

Voltar Salvar

Ir para: No campo ir parar você escolhe a posição da fila que você quer ir quando a estratégia chegar nesse ponto. No campo repetições você escolhe o número de vezes que ao chegar aqui será redirecionado para a posição escolhida.

Obs: A trilha de estratégias não pode conter estratégias das modalidades URA Ativa, Agente Virtual e CPC em conjunto com outras.



Tela de Gatilhos de Estratégia

Para formar uma gestão de estratégia basta selecionar as estratégias que se deseja usar na campanha correspondente e arrastar para baixo na ordem que deseja. Ao arrastar para baixo, é possível escolher quando a campanha irá fazer o Gatilho para a próxima estratégia usando 3 métodos:

Mailing: Pode-se escolher com quantos % do mailing a estratégia irá começar a contar os 5 minutos para o gatilho (mudar de estratégia).

Ociosidade: Tempo de ociosidade média do DAC determinado para o gatilho.

Números insuficientes: Estando setado como “Ativo”, quando não tiver mais números suficientes com as características que contemplam a estratégia será iniciado o gatilho.

Ex 1: Em um mailing há números de SP e do RJ, porém, na estratégia está definido que a campanha só irá discar para SP com isso ao terminar de discar para todos os números de SP mesmo havendo números virgens (RJ) o gatilho “Número Insuficientes” será ativado.

Ex 2: Selecionado o card mailing com 90% para iniciar a trigger de 5 minutos. Ao chegar em 90% do mailing a trigger é ativada e começa a contar para atingir os 5 minutos trocando para próxima estratégia, passados 2 minutos o usuário adiciona um novo mailing e com isso a porcentagem do mailing desce para 60%, ao acontecer isso a trigger é desativada, só voltando

a ser ativada quando 90% do mailing for atingido novamente e após 5 minutos trocara de estratégia.

Obs:

- ✓ O tempo mínimo para o gatilho é de 5 minutos e nesse período a condição atingida no gatilho deve permanecer a mesma, caso contrario a campanha sairá do gatilho.
- ✓ Todos os gatilhos são como "OU" assim sendo caso haja mais de um gatilho, assim que a campanha atingir um desses gatilhos a contagem do "Ativo por:" será iniciada.
- ✓ Caso haja um agendamento e uma lista de estratégias configurada, o sistema dará preferência para a configuração do agendamento. Depois de finalizado o agendamento, o discador voltará a executar os comandos da lista de estratégia, continuando do comando onde ele parou.
- ✓ A gestão de estratégia não pode ser editada com a campanha ativa.

5.4.1 Importar Mailing na Campanha



Após cadastrar uma campanha ativa, é necessário importar um arquivo com as informações dos números da campanha a serem discados automaticamente pelo sistema Total IP.

Esse arquivo pode ser criado em formato.txt (Bloco de notas) ou.csv, separado por vírgulas (Excel). Ele deverá ser importado na tela de edição de campanhas no item mostrado acima.

1º Passo: para importar o mailing, é necessário clicar na aba Campanha. Clicar em "Campanhas", selecionar a campanha desejada e clicar em "Importar números".

2º Passo: selecione o arquivo salvo e clique em Importar.

Quando um mailing for importado com erro em algum número de telefone, a linha inteira será importada e somente o telefone com o erro será tabulado como “numero invalido”, os números importados com erro serão apresentados em resultado da por status (aba Campanha >editar campanha> resultado da campanha por status).

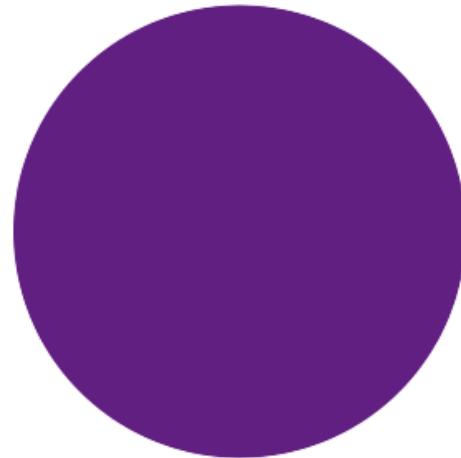
Início > Editar Campanha > Resultados da Campanha por Status

Este relatório soma os status de todas as ligações da campanha

Tabulações dos Status

 Configurar Cores

Cor	Status	Telefone 1	%	Total
	Número Inválido	2	100.0%	2
	Total	2		2



Tela do resultado de campanha por status

Caso no mailing contenha telefones de 3 a 5 dígitos os mesmos não serão importados e apresentaria o erro abaixo:

 Telefones de 3 a 5 caracteres serão ignorados pela importação

Se o mailing não possuir erros, aparecerá ao lado dele, após o carregamento, o status “Pronto”.

O mailing deve conter os parâmetros com as informações dos clientes e os números de telefones para o sistema ligar.

Exemplos de arquivos a serem importados

1. Modelo em csv separado por vírgulas:

Maria Francisca	428985653	Rua Major, 74	32658588		33553434		99999999
Juliana Pereira	3358986220	Rua Pedro, 23	28258699x		33553434		99999999
Luana Lopes	4778593563	Rua Buoni, 32	25369963	61	33553434	61	99999999

Neste caso, existe a possibilidade de inserir quatro parâmetros e dois telefones. (Essa quantidade poderá ser alterada juntamente com a executiva da sua empresa). No parâmetro um (primeira coluna), tem-se o nome do cliente. No parâmetro dois, o CPF. No parâmetro três, o endereço e no parâmetro quatro, o RG. Após esse parâmetro temos a coluna reservada para o DDD.

As duas primeiras linhas dessa coluna estão em branco, ou seja, o DDD é local e assim não precisa ser colocado. Isso ocorre também com o telefone celular, localizado na última coluna.

Se a empresa tiver possibilidade de inserir quatro parâmetros e for trabalhar com apenas dois, será preciso utilizar as duas primeiras colunas e deixar as duas outras em branco.

2. Modelo em txt:

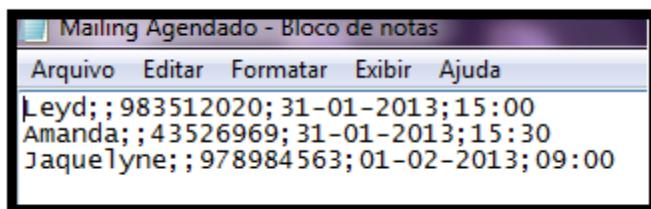
Maria Francisca;04289956611;Rua Major 74;32658588;;3553434;99999999

Juliana Pereira;3256885211;Rua Pedro 23;28258699x;;33553434;;99999999

Luana Lopes; 3375995231; Rua Buoni, 32; 25369963;61;33553434;61;99999999

É apresentado o mesmo mailing, porém no formato txt. Nesse formato, entre uma informação e outra, é preciso inserir um ponto e vírgula. Quando a “coluna” ficar em branco (em casos de parâmetros não utilizados ou DDD local), será inserido outro ponto e vírgula.

3. Modelo para Mailing agendado:



Mailing com agendamento

Segue-se o mesmo formato de criação de mailing, apenas acrescentando data e horário após o número de telefone, separado por traço.

Obs:

- ✓ Para números locais, o campo DDD deve ficar em branco.
 - ✓ Remova todos os tipos de acentuação (~ ^ ` ç ü) dos parâmetros.
 - ✓ Caso utilize um CRM web junto ao discador, o arquivo com a lista de números a discar precisa conter um único parâmetro para ser usado como busca no CRM (Exemplo: número de CPF dos clientes). Em seguida, acrescente o DDD e o telefone a ser discado, sempre separado por ponto e vírgula.
 - ✓ Não é possível importar novos números na campanha quando estiver em processo de exclusão de números importados.
- **Quantidade de Parâmetros:** informar a quantidade de parâmetros do mailing que será importado.

5.4.2 Ativação de campanhas

A campanha pode ser ativa de duas maneiras: manual e agendada.

1. Manual(DAC)

Para ativar a campanha no DAC, é necessário clicar na aba Relatórios> DAC e abrir o grupo de atendimento ao qual a campanha está vinculada. No campo “Campanhas”, selecione a campanha a ser ativada.

Tempo Médio	Ligações Receptivas: 0	% Atendimento
Atendimento: 00:00:00	Atendidas: 0	
Espera: 00:00:00	Abandonadas: 0	
Abandono: 00:00:00	Tentativas Não Atendidas: 0	100%

 Campanhas

Tela do Relatório DAC - Grupos de Atendimento



The screenshot shows the 'Relatório DAC - Grupos de Atendimento' interface. At the top, there are filter options: 'Desenvolvimento' (selected), 'Das 16:00 Até as 17:00', 'Expediente', 'Lista', and 'Grade'. Below the filters, there are two main sections of data tables. The first section, under 'Atendimento', shows a 100% completion rate with zero abandonments. The second section, under 'Entregues do Discador', shows a 97% completion rate with 331 deliveries, 323 successful calls, and 8 disconnected calls. At the bottom left, it says '279 - Desenvolvimento'. On the right, there are summary statistics for 'Telefones' (99160 Virgens, 6409 Retentativas) and 'Clientes' (15 Discando, 13 Em Ligação, 0 URA, 0 Fila, 399 Agendados, 0 Ag. Operador, 511 Entregues Sem Tabulação).

Tela do relatório do Grupo de Atendimento com a campanha ativa

Após selecionar a campanha, será exibido o status “Campanha Ativa”:

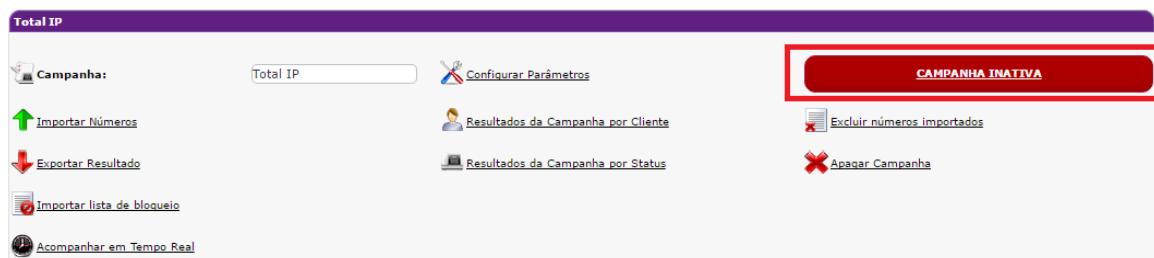
Ao ativar a campanha, o campo “Telefones” mostrará quantos números ainda não foram discados (virgens), quantos ainda são renitências (retentativas) e quantos números foram discados mas não tiveram nenhuma tabulação.

Ao clicar na quantidade de números virgens, são apresentados os seguintes detalhes: Contagem de números virgens, contagem de números bloqueados por meio da restrição da Lei de São Paulo, contagem de números bloqueados por meio da restrição da Lei de Espírito Santo e contagem de números virgens devido à renitência.

Em “Clientes”, os campos mostram quantas ligações estão discando no momento (discando), quantas ainda estão passando pela URA (URA), quantas ligações o grupo de atendimento está recebendo no momento (Em Ligação), quantos estão na fila de espera (Fila) e quantas foram agendadas tanto para serem discadas em um certo momento (Agendados), quanto para um operador em específico (Ag.Operador).

Ao clicar no nome da campanha, será aberta a tela de acompanhamento em tempo real das ligações do discador.

2. Manual(Campanha)



Tela de Campanhas com destaque para botão de ativar campanha

Na tela da aba Campanhas > Campanhas, na configuração da campanha, ao clicar no botão “Campanha Inativa”, a campanha será ativada. Para desativar, basta clicar em “Campanha Ativa”

3. Agendamento

É possível configurar um agendamento para a campanha ser ativada de maneira automática no horário programado. Na parte inferior da tela de edição de campanha, existe a tela abaixo, onde é possível fazer a configuração dos horários e adicionar dias de recesso; ou seja, quais dias a campanha não será ativada.

Dia	Início	Fim
Domingo		
Segunda		
Terça		
Quarta		
Quinta		
Sexta		
Sábado		

Dias de Recesso

Adicionar

Tela de configuração do agendamento da campanha

Também é possível colocar mais de um agendamento para o mesmo dia. Dessa forma, a campanha pode ser ativada duas vezes ou mais dentro da mesma data.

Dia	Início	Fim
Segunda	09 : 00	11 : 30
Segunda	12 : 30	16 : 30
Segunda	17 : 00	20 : 00

Adicionar

Exemplo de múltiplos agendamentos da campanha

Obs: Não é possível criar agendamentos na mesma faixa horária do dia.

Exemplo:

Dia	Início	Fim
Segunda	09 : 00	11 : 30
Segunda	11 : 00	16 : 30

Adicionar

Exemplo de agendamento múltiplo na mesma faixa de horário

Nesse caso, o horário de fim do 1º horário(11:30) excede o horário de inicio do 2º horário(11:00).

Obs:

- ✓ É necessário aguardar o processo de exclusão do mailing antes de ativar uma campanha.

- ✓ As campanhas associadas a uma mesma fila precisam ter horário de agendamentos diferentes. Por exemplo, a campanha “Dívida” é atendida pela fila “Total 1”. Por algum motivo, essa mesma fila precisa atender também a campanha “Crédito”. Para as duas campanhas serem vinculadas à mesma fila, é necessário haver agendamentos com horários diferentes. Como a campanha “Dívida” será trabalhada das 8h às 14h, a campanha crédito será trabalhada das 14h01 às 20h.
- ✓ Para ativar ou desativar uma campanha manualmente, ou substituí-la, a mesma deve estar sem agendamento configurado.

Campanha Treinamento não pode ser ativada, pois possui agendamento.

Erro de tentativa de ativação manual

- ✓ Caso a campanha não entregue nenhuma ligação para um grupo de atendimento durante 30 minutos, será desativada automaticamente.

5.4.3 Exportar Resultado da Campanha



Após finalizar a campanha, é necessário exportar seu resultado. Para isso clique em “Exportar Resultado”, na tela de edição de campanhas e faça o download do arquivo.



Tela de download do arquivo de exportação

Abra o arquivo no seu editor de planilhas padrão e serão exibidas as seguintes informações: Parâmetro 1; Parâmetro 2; data, hora, minuto e milésimos de segundos; Telefone discado; Comportamento marcado pelo operador; e o nome de qual operador recebeu a chamada.

Roberta	Filho	3,35E+09	15258698x	2012-12-10 14:37:31.502842	984160451	Aguardando contrato	Fabiana Bispo Martins	Treinamento
Alessandra	Pereira	3,35E+09	15258698x	2012-12-10 14:38:16.542512	984160451	Venda realizada	Fabiana Bispo Martins	Treinamento
Eduardo	Araujo	3,35E+09	15258698x	2012-12-10 14:38:40.253559	984160451	Venda realizada	Fabiana Bispo Martins	Treinamento
Junior	Bispo	3,35E+09	15258698x	2012-12-10 14:39:10.625979	984160451	Venda realizada	Fabiana Bispo Martins	Treinamento

Exemplo de arquivo de exportação

5.4.4 Excluir números importados



Após exportar os resultados da campanha, é preciso excluir os números importados, antes de importar um novo mailing. Isso mantém o banco de dados limpo e evita de acumular números e congestionar o sistema. Para isso, é preciso clicar no botão “Excluir números importados” na tela de edição da campanha.

Ao clicar neste botão serão apresentadas as opções “Excluir tudo” e “Excluir sem agendamento”. A primeira opção deletará o mailing completo e a segunda irá manter os telefones com “agendamento operador” ou status de agendamento para o grupo.

Obs.:

- ✓ Se o mailing possuir muitos números e for acionado o botão “Excluir números importados”, aparecerá “Excluindo números importados”. Após isso, é só aguardar para sistema excluir o mailing por completo.
- ✓ Para facilitar na exclusão e otimizar o tempo, não sobrecarregando o sistema, devemos excluir no máximo duas campanhas simultaneamente ou excluir no máximo 80.000 nomes para servidores T410 e 40.000 para servidores T110.
- ✓ A campanha precisa estar desativada e o processo de importação de mailing finalizado para a exclusão do mailing.
- ✓ Para importar novos números na campanha, os processos de exclusão de mailing devem ser finalizados.
- ✓ As campanhas associadas à mesma fila precisaram ter agendamentos diferentes.

5.4.5 Acompanhar em Tempo Real



- Este ícone direciona para o relatório do Cockpit. (5.13)

5.4.6 Resultado da Campanha por Cliente



Antes da finalização da campanha, pode-se acompanhar seu andamento. Nesse resultado, visualiza-se o status da ligação de acordo com cada telefone do cliente. Para visualizar esse resultado, clica-se em “Resultados da Campanha por Cliente”. Aparecerá a seguinte tela:



Tela de gráficos de resultados da campanha por cliente

Quantidade: número de ligações.

Telefone: telefones do cliente.

- **Atendido:** ligações atendidas.
- **Ocupado:** ligações ocupadas.
- **Falhou:** ligações que não obtiveram sucesso no contato por alguma causa sinalizada pela operadora (telefone fora de área, número inexistente, etc)
- **Não Atendido:** ligações não atendidas pelo cliente.

Gráfico de pizza: Mede a quantidade de ligações de cada status, sendo representado por suas respectivas cores com relação ao total de ligações da campanha. Abaixo temos a seguinte tabela:

ID do Cliente	Parâmetro 1	Parâmetro 2	Telefone 1	Telefone 2	Telefone 3	Telefone 4	Telefone 5	Total
47496831	Thiago	222333	1	0	0	0	0	1
47496836	Lucas	3323	1	0	1	0	0	2
47496840	Lucas	3323	1	0	0	0	0	1
47496828	Thiago	222333	1	0	0	0	0	1
47496834	Lucas	3323	1	0	1	0	0	2
47496829	Lucas	3323	1	0	0	0	0	1
47496830	Renato	44444	1	0	0	0	0	1
47496825	Thiago	222333	1	0	0	0	0	1
47496832	Lucas	3323	1	0	0	0	0	1
47496827	Renato	44444	1	0	0	0	0	1
47496838	Lucas	3323	1	0	0	0	0	1
47496833	Thiago	222333	1	0	2	0	0	3
47496826	Lucas	3323	1	0	0	0	0	1
47496841	Renato	44444	1	0	0	0	0	1
Total			14	0	4	0	0	18

Tela de tabela de resultados da campanha por cliente

- **ID do Cliente:** número de registro do cliente no sistema Total IP.
- **Parâmetro:** informações do cliente.
- **Telefone:** quantidade de ligações feitas para cada número de telefone.
- **Total (vertical):** total de ligações feitas para cada telefone.
- **Total (horizontal):** total de ligações feitas para cada cliente.

Ao clicar em qualquer número da tabela, é aberta a seguinte tela:

The screenshot shows a navigation breadcrumb: Início > Campanhas > Resultados da Campanha por Cliente > Detalhes. Below this, a section titled 'Parâmetros: Thiago Varanda, Desenvolvimento' displays two call logs:

Telefone	Prioridade	Discado em	Duração	Usuários	Status da Ligação
982942360	1	28/04/2014 15:27:55	00:00:38	Thiago Varanda	Atendido
982942360	1	28/04/2014 15:27:11	00:00:39		Não Atendido

Tela de detalhes da ligação do cliente

- **Telefone:** telefone do cliente.
- **Prioridade:** posição do telefone no mailing.
- **Discado em:** data e horário quando a ligação foi discada.
- **Duração:** tempo da ligação.
- **Usuários:** qual operador atendeu a ligação.
- **Status da ligação:**
 - ***Atendida:** ligação atendida pelo cliente.
 - ***Não Atendida:** ligação não atendida pelo cliente.
 - ***Falhou:** ligação não obteve sucesso no contato por alguma causa sinalizada pela operadora (telefone fora de área, número inexistente, etc)
 - ***Ocupado:** ligação ocupada.

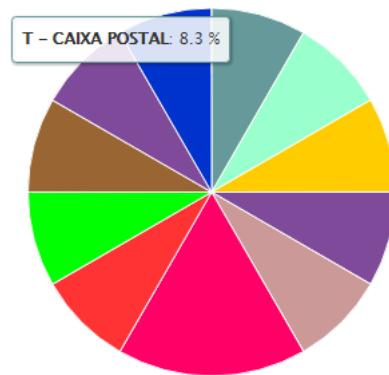
5.4.7 Resultados da Campanha por Status



Esse relatório soma os status de todas as ligações da campanha. Ou seja, se o discador ligou para um cliente no primeiro número e marcou ocupado, e daqui a dois minutos ligar para o mesmo número novamente, irá contabilizar dois ocupados. Para ter acesso a esse resultado, basta clicar em “Resultados da Campanha por Status” e será aberta a seguinte tela:

Tabulações dos Status

Cor	Status	Telefone 1	% Total	Total	Configurar Cores	
					Configurar Cores	
	T - CAIXA POSTAL	1	8.0%	1		
	T - CLIENTE VAI PENSAR	1	8.0%	1		
	Entregue Sem Tabulação	1	8.0%	1		
	T - ACORDO FECHADO	1	8.0%	1		
	T - NÃO TEM INTERESSE	1	8.0%	1		
	Desligado Sem Causa	2	16.0%	2		
	T - DESCONHECE O CLIENTE	1	8.0%	1		
	T - VENDA FECHADA	1	8.0%	1		
	T - RECADO	1	8.0%	1		
	T - LIGAÇÃO MUDA	1	8.0%	1		
	Reconhecimento de Mensagem Eletrônica	1	8.0%	1		
	Total	12		12		



Relatório de Tabulações dos status

Esse relatório dispõe os telefones discados e os respectivos status tabulados. Ao colocar mouse em cima do gráfico, a informação de porcentagem do índice é exibida.

- **Configurar cores:** É possível configurar as cores para cada status no gráfico de pizza sejam sinalizados conforme determinado.

- **Cor:** cor determinada para o status.
- **Telefone:** telefone do cliente e sua ordem.
- **%:** porcentagem de ligações tabuladas com o status com relação a todas discadas.
- **Total:** total de ligações tabuladas em cada status.

- **Gráfico por status**

Mostra a quantidade de tabulações feitas na campanha, sinalizadas cada uma pela sua respectiva cor configurada. Ao clicar em qualquer número da tabela, é aberta a seguinte tela:

Cliente id	Parâmetro 1	Parâmetro 2	Telefone	Data	Rota	Canal/Filial
43	Rodolfo	P	9999999999	12/05/2016 - 10:07:50	Tellfree	Tellfree
43	Rodolfo	P	8888888888	12/05/2016 - 10:14:43	Tellfree	Tellfree

Tela de detalhes da ligação

- **Cliente id:** número do cliente no Total IP.
- **Parâmetro:** campi do mailing com informações do cliente.
- **Telefone:** telefone do cliente.
- **Data:** data e horário da ligação tabulada com o status.
- **Rota:** qual operadora foi utilizada para fazer a ligação
- **Canal/filial:** nome do canal utilizado pela rota para fazer ligação.

5.4.8 Apagar Campanha



Este recurso possibilita apagar a campanha selecionada, não sendo possível recuperar a mesma, caso seja excluída. Portanto, ao apagar uma campanha é necessário verificar se todos os resultados já foram exportados.

5.4.9 Observações

1. Aguardar o processo de exclusão do mailing antes de ativar uma campanha.
2. Campanhas associadas a uma mesma fila precisam ter horário de agendamentos diferentes. Por exemplo, a campanha “Dívida” é atendida pela fila “Total 1”. Por algum motivo, essa mesma fila precisa atender também a campanha “Crédito”. Para essas duas campanhas serem vinculadas à mesma fila, é necessário terem agendamentos com horários diferentes. Como a campanha “Dívida” será trabalhada das 8h às 14h, a campanha crédito deverá ser trabalhada das 14h01 às 20h.
3. Para a ativação manual de uma campanha ou sua substituição, é necessário a mesma estar sem agendamento configurado.
4. Para a exclusão do mailing, a campanha deve estar desativada e o processo de importação de mailing finalizado.

5. A campanha liga para os números restantes somente quando o processo de exclusão de mailing estiver finalizado.

6. Para importar novos números na campanha, os processos de exclusão de mailing devem estar finalizados.

5.5 Call Back

O Call Back é uma funcionalidade de retorno automático de ligações. As ligações receptivas atreladas à URA Call Back desligam as chamadas entrantes. Os números identificados são armazenados e discados automaticamente por meio de uma campanha com a modalidade de URA ativa.

Ao fazer a discagem para esse número, ele será direcionada a um comando de URA e passará para determinado grupo de atendimento de operadores com a licença discador. Essa funcionalidade é configurada na aba Administração, no ícone URA. Ao clicar em “URA”, será exibida a seguinte tela:

URA's			
Adicionar			
Nome	Descrição	Telefone(s)	
Administração		33553441 33553444 33553440	Editar Apagar
Aline Aparecida Pereira		33553442	Editar Apagar
Ana Caroline Lopes Silva		33553442	Editar Apagar
Ana Paula Santos		33553409	Editar Apagar
Atendimento_campanha		33553409	Editar Apagar
Atendimento Eletronico		33553409	Editar Apagar
Caixa Postal		33553492	Editar Apagar
callback		33553407 33553410 33553404 33553413 33553401	Editar Apagar
Comercial		33553492 33553407 33553410 33553404 33553413 33553401	Editar Apagar
Implantação			Editar Apagar
Ura Suporte tarde		33553434 33553432	Editar Apagar

Tela de adição de URA

Nessa tela, clica-se em “Adicionar”. Será aberta a seguinte tela:

The form contains fields for Nome (Name), Descrição (Description), Servidor (Server), Números de telefone (Phone numbers), and Arquivos de som (Sound files). Each field has an associated icon and an 'Adicionar' (Add) button.

Nome:	<input type="text"/>
Descrição:	<input type="text"/>
Servidor:	<input type="text"/>
Números de telefone:	Adicionar
Arquivos de som:	Adicionar

Tela de criação de URA

- **Nome:** nome da URA a ser criada.

- **Descrição:** descrição atribuída à URA (opcional).
- **Servidor:** servidor onde essa URA ficará armazenada.
- **Número do Telefone:** telefone receptivo ao qual a URA estará associada.
- **Arquivos de Som:** arquivos de som utilizados na URA.

Após inserir essas informações, clica-se em “Salvar”. Será aberta a seguinte tela:

Tela de edição de URA

Nessa tela, clica-se em “Novo Comando”. Será aberta, abaixo da tela de edição, uma tela de escolha de comandos. Para configurar uma campanha Call Back, deve-se escolher o comando “Salvar Telefone em Campanha e Discar Agora” e selecionar a campanha relacionada, como mostra a tela abaixo:



Tela de edição de comandos

OBS: A opção tratar duplicidade, impede que quando o mesmo telefone ligue mais de uma vez o mesmo seja salvo em duplicidade, porém a opção deve estar selecionada para que efetivamente funcione.

• Funcionamento

- **Salvar Telefone em Campanha e Discar Agora:** esse comando desliga a ligação receptiva. O número de origem é identificado e discado automaticamente por uma campanha com a modalidade de URA Ativa.

Também é possível configurar um arquivo de som para ser tocado no momento do retorno da ligação. Para isso, é necessário criar a URA na aba Administração > URA e adicioná-la à campanha com a modalidade de URA Ativa, a fim de realizar o retorno da ligação.

Obs:

- ✓ Call Back ignora a Black List.
- ✓ A URA Callback só retorna a ligação após a mesma ser desligada(pela URA ou pelo cliente)

Caso queira saber mais sobre o assunto, entre em contato com o setor Comercial da Total IP no telefone (011) 3355-3400 ou pelo e-mail comercial@totalip.com.br.

5.6 Campanha de Mídia

A Campanha de Mídia é um recurso com a função de armazenar os números de telefones de ligações receptivas no mailing de uma campanha associada. Esse mailing pode ser trabalhado com a ativação de uma campanha com discador.

A funcionalidade é configurada na aba Administração, no ícone URA, utilizando-se o comando “Salvar Telefone em Campanha”.

Para criá-la, é necessário clicar na aba Administração> URA. Será aberta a seguinte tela:

URA's			
+ Adicionar			
Nome	Descrição	Telefone(s)	
Administração		33553441 33553444 33553440	Editar Apagar
Aline Aparecida Pereira		33553442	Editar Apagar
Ana Caroline Lopes Silva		33553409	Editar Apagar
Ana Paula Santos		33553410	Editar Apagar
Atendimento_campagna		33553404	Editar Apagar
Atendimento Eletronico		33553413	Editar Apagar
Caixa Postal		33553492	Editar Apagar
callback		33553407	Editar Apagar
Comercial		33553401	Editar Apagar
Implantação			Editar Apagar

Tela de adição de URA

Nessa tela, clica-se em “Adicionar”. Será aberta a seguinte tela:

The form contains fields for Nome (Name), Descrição (Description), Servidor (Server), Números de telefone (Phone numbers), and Arquivos de som (Sound files). Each field has a corresponding 'Adicionar' (Add) button next to it.

Nome:	<input type="text"/>
Descrição:	<input type="text"/>
Servidor:	<input type="text"/>
Números de telefone:	+ Adicionar
Arquivos de som:	+ Adicionar

Tela de criação de URA

- **Nome:** nome da URA a ser criada.
- **Descrição:** descrição atribuída à URA (opcional).
- **Servidor:** servidor onde essa URA ficará armazenada.
- **Número do Telefone:** telefone receptivo ao qual a URA estará associada.
- **Arquivos de Som:** arquivos de som utilizados na URA.

Após inserir essas informações, clica-se em “Salvar”. Será aberta a seguinte tela:

Tela de edição de URA

Nessa tela, clica-se em “Novo Comando”. Será aberta, abaixo da tela de edição, uma tela de escolha de comandos. Para configurar uma campanha de mídia, deve-se escolher o comando “Salvar Telefone em Campanha” e selecionar a campanha relacionada, como mostra a tela abaixo:

Tela de edição de comandos

• Funcionamento

Salvar Telefone em Campanha: quando um número de telefone liga para o terminal receptivo, ele fica armazenado no mailing da campanha relacionada e pode ser trabalhado quando a campanha for ativada (Discador Power ou Preditivo).

OBS: A opção tratar duplicidade, impede que quando o mesmo telefone ligue mais de uma vez o mesmo seja salvo em duplicidade, porém a opção deve estar selecionada para que efetivamente funcione.

totalIP

Menu Administrativo

Relatórios Gravações Tarifador Campanhas Relatórios de URA Administração

Início > URA's > Editar URA

Nome: Teste Augusto
Descrição:
Números de telefone: + Adicionar
Arquivos de som: + Adicionar
Ativar Agendamento:

Agenda de URA's para Recessos:

Período	Anual
+ Adicionar	

Nome	Inicio	Término	URA de Recesso	Apagar
+ Histórico				

Salvar

Novo Comando

145 Item Anterior: Salvar Telefone em Campanha e Dis Campanha: Tratar duplicidade: Apagar

Tela de edição de comandos com a opção tratar duplicidade

Também é possível configurar um arquivo de som para ser tocado quando a ligação for atendida pelo terminal receptivo. Para isso, coloca-se no primeiro comando a opção “Tocar Arquivo de Som”, seleciona-se o arquivo de som a ser tocado e clica-se em “Novo Comando”.

Na opção “Item Anterior”, coloca-se o número atribuído ao comando anterior, seleciona-se o comando “Salvar Telefone em Campanha” e escolha a campanha relacionada, como mostra a tela abaixo:

1477	Item Anterior:	Tocar Arquivo de Som	Som 1	Apagar
1476	Item Anterior:	1477	Salvar Telefone em Campanha	Apagar

Tela de edição de comandos

Obs:

- ✓ As alterações feitas nos comandos da URA são salvas automaticamente.
- ✓ Para o funcionamento da campanha Call Back e da Campanha de Mídia, suas estruturas de URA devem ser atribuídas a um telefone.

Caso queira saber mais sobre o assunto, entre em contato com a equipe Comercial da Total IP no telefone (011) 3355-3400 ou pelo e-mail comercial@totalip.com.br.

5.7 URA de Pesquisa em Modalidade de URA Ativa

The screenshot shows a configuration interface for a campaign. The 'URA' field is set to 'URA de Pesquisa'. Other fields include 'Reconhecimento de Mensagem Eletrônica' (Email Recognition), 'Tipo de Importação' (Import Type), 'Fechamento automático do Pop-up' (Automatic Pop-up Closure), 'Alerta de números restantes do mailing' (Alert for remaining numbers in mailing), and 'Máximo de Números de Telefone' (Maximum Number of Phones).

Tela de edição de Campanha com destaque para a função URA de Pesquisa

URA de Pesquisa: quando a Modalidade URA Ativa for utilizada na “Estratégia de Discagem”, é possível selecionar uma URA de Pesquisa para ser executada ao término da ligação do discador. Para a configuração dessa URA de Pesquisa, deve-se clicar na aba Administração > URA de Pesquisa.

5.8 Grupo de Campanhas

Nesse ícone, é possível visualizar os resultados da campanha por grupo:

Campanha	Clientes									Telefones	
	Total	Virg.	Final.	EST	Retent.	Agend.	Disp.	Lib. Filtro	Bloq. Filtro	Total	Disp.
-	2	3	-	3	-	-	-	-	0	3	6
Usuários											
Grupo de Atendimento	Livres	Ocupados	Intervalo	Desconectado	PE	Respondidas		Abandonadas		Espera	
	2	-	1	1		Qtd	Tempo	Qtd	Tempo	Qtd	Tempo

Tela de grupo de campanhas (Parte 1)

Tentativas		RME	Tabulações Discador		Atendidas	Improdutivas	Produtivas	CPC	Conversão
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informações Gerais - De 09:00 Até 10:00									
TNA		NS		Ocioso	AD				
Qtd	Tempo	100%	-	-	-	-	-	-	-

Tela de grupo de campanhas (Parte 2)



= Ao clicar nesse botão, os resultados da campanha e do grupo de atendimento aparecerão de forma detalhada.

- **Editar:** permite editar o grupo de campanha.

- **Excluir:** excluir o grupo de campanhas.

- **Campanhas:** campanhas associadas ao grupo de campanhas.

- **Clientes**

- **Total:** Todos os clientes.

- **Virg. (Virgens):** quantidade de clientes sem nenhum contato para quaisquer um dos seus números.

- **Final. (Finalizados):** Para um cliente estar finalizado, ele deve se encaixar em uma das seguintes situações:

*Um dos seus números já foi tabulado com status finalizador.

*Já foram feitas todas as tentativas configuradas na estratégia de discagem para todos os números do cliente.

*Se o cliente possuir algum telefone com bloqueio de DDD.

*Se o cliente possuir algum telefone na black list.

- **EST (Entregue Sem Tabulação):** Clientes entregues para a operação. Porém, não foram tabulados com nenhum status e, portanto, o sistema não efetuará a discagem para mais nenhum dos números do cliente.

- **Retent. (Retentativas):** Quantidade de ligações que estão aguardando o intervalo para rediscar.

- **Agend. (Agendados):** números programados para serem discados em um certo horário.

Esses podem ser agendados de quatro formas:

*Ligações configuradas no banco para serem discadas em um certo horário (quando há integração);

*Ligações agendadas no próprio mailing;

*Ligações agendadas pelo “Reagendar”.

- **Disp. (Disponíveis):** Quantidade de clientes disponíveis para serem discados. Esse índice envolve todos os clientes virgens + clientes em retentativas, onde o tempo de intervalo para nova tentativa já foi completado.

- **Lib. Filtro:** Clientes liberados para discagem (se enquadram no filtro aplicado, quando houver).

- **Bloq. Filtro:** Clientes bloqueados para discagem pelo filtro (não se enquadram no filtro aplicado, quando houver).

- **Telefones:**

- **Total:** Quantidade total de telefones importados.

- **Disp (disponíveis):** Quantidade de telefones disponíveis para discagem.

- **Ligações:**

- **Tentativas:**

- **RME:** ligações com reconhecimento de mensagem eletrônica

- **Tabulações Discador:**

- **Atendidas:** ligações atendidas pelo cliente.

- **Improdutivas:** quantidade de ligações tabuladas com status de insucesso (não atende, ocupado, rota indisponível etc);

- **Produtivas:** quantidade de ligações entregues à operação;

- **CPC (Contato com pessoa certa):** quantidade de ligações tabuladas com status de CPC;

- **Conversão:** quantidade de ligações tabuladas com status de Conversão.

- **Grupo de Atendimento:** Grupos que atendem campanhas associadas ao grupo de campanhas.

- **Usuários**

- **Livres:** quantidade de operadores disponíveis para receber ligações.

- **Ocupados:** quantidade de operadores em ligação.

- **Intervalo:** quantidade de operadores em algum intervalo.

- **Desconectados:** quantidade de operadores com telefone desconectado.

- **PE (Pausa Estratégica):** quantidade de operadores na pausa estratégica (receptiva e discador).

- **Informações Gerais**

- **Atendidas:** quantidade de ligações atendidas pelos operadores.

- **Abandonadas:** quantidade de ligações desligadas pelos clientes.

- **Espera:** quantidade de ligações na fila de espera.

- **TNA (tentativas não atendidas):** quantidade de ligações rejeitadas pelos operadores.

- **NS (Nível de Serviço):** porcentagem de ligações atendidas dentro do nível de serviço cadastrado com relação ao total de ligações recebidas pela fila.

- **Ociososo:** qual tempo médio os operadores ficam livres entre uma ligação e outra.
- **AD (Atendimento Discador):** porcentagem de ligações atendidas pelos operadores com relação ao total de ligações discadas.

Obs: Ao clicar no botão  as informações são demonstradas de forma detalhada, mostrando cada campanha e cada grupo de atendimento em uma linha, com os respectivos resultados.

5.9 Relatório de Tabulação



Relatório de
Tabulação

Esse relatório exibe os status tabulados pelos operadores durante o atendimento da campanha. Ao clicar nesse ícone, será exibida a seguinte tela:

User icon
Grupo de Usuários:

Alberto CJ
 Cobrança ClajuCred
 Comercial ClajuCred
 Desenvolvimento

Campaign icon
Campanha:

Todas

[Voltar](#)
 [Gerar Relatório](#)

Tela de seleção do grupo e a campanha do relatório de tabulação

Serão mostrados os números individuais e totais de todos os comportamentos da campanha, como mostra a tela abaixo:

Este relatório exibe os status que estão liberados na estratégia associada à campanha que foram tabulados pelos operadores.

Nome	Grupo de Usuários	Improdutiva		Produtiva		CPC		Conversão		Total
		Qtd	TMT	Qtd	TMT	Qtd	TMT	Qtd	TMT	
Alberto Carneiro	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Amanda Santos	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Claudia Tedaldi	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Diretora Olivia CJ	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Emerson	Treinamento	4	00:00:09	3	00:00:06	3	00:00:06	3	00:00:05	13
Teste Flávia	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Guilherme	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Pherfil	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
Teste Total IP	Treinamento	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
		4		3		3		3		13

Este relatório exibe os status que estão liberados na estratégia associada à campanha que foram tabulados pelos operadores.

Tela do relatório de ligações trabalhadas

- **Nome:** nome do operador.
- **Grupo de Usuários:** Grupo de usuários vinculado à campanha.
- **Qtd:** quantidade de tabulações.
- **TMT:** Tempo médio de tabulação.

Ao clicar em cima do número de ligações em cada comportamento, será exibido outro relatório detalhado com o número discado, nome da campanha, parâmetros, comportamento salvo pelo operador, e horário.

ID	Números	Campanha	Parâmetro 1	Parâmetro 2	Parâmetro 3	Parâmetro 4	Status	Horário
218102	987589748	Emerson_Teste	1	cliente 1	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:06:52
218102	987589748	Emerson_Teste	1	cliente 1	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:07:01
218105	987589748	Emerson_Teste	4	cliente 4	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:09:34
218120	987589748	Emerson_Teste	19	cliente 19	-	-	Improdutiva	24/07/2017 11:17:23

Relatório de ligações trabalhadas detalhado

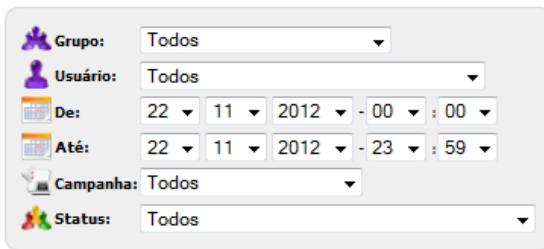
- **ID:** protocolo da ligação.
- **Número:** número discado.
- **Campanha:** nome da campanha.
- **Parâmetro:** informações do cliente.
- **Status:** tabulação da ligação.
- **Horário:** dia e hora da tabulação.

5.10 Ligações da Campanha



Ligações da Campanha

Esse relatório permite visualizar todas as informações referentes às ligações por comportamentos e também atribuir ligações de um operador para outro. Para ter acesso, clique na aba Campanhas > Ligações da Campanha.



Tela de seleção de ligações da campanha

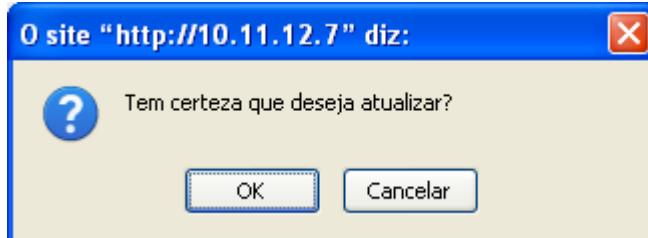
São exibidos ID da ligação, número discado, qual operador recebeu a chamada, campanha, qual comportamento a chamada recebeu, data e hora, como mostra o exemplo na tela abaixo:

ID	Número	Operador	Campanha	Status	Horário	Ações
4804588	33553467	Teste jaque	Desligado Sem Causa	22/11/2012 10:06:06	Histórico	
4804589	983553152	Teste jaque	Desligado Sem Causa	22/11/2012 10:06:06	Histórico	
4804590	33553463	Teste jaque	Desligado Sem Causa	22/11/2012 10:06:06	Histórico	
4804591	33553433	Teste jaque	Desligado Sem Causa	22/11/2012 10:06:06	Histórico	
4804592	33553464	Teste jaque	Mensagem da Operadora	22/11/2012 10:07:22	Histórico	

Tela do relatório de ligações da campanha

Clicando em “Histórico”, são mostradas as informações salvas pelo operador para essa chamada. Ao lado dessas opções, existe um campo onde é possível escolher para qual operador se deseja atribuir as ligações selecionadas. Com esse recurso é possível a outro operador trabalhar a ligação, se tiver a permissão “Adicionar Campanhas”.

Ao clicar em “Salvar”, aparecerá um pop-up perguntando se realmente deseja atribuir as ligações ao operador selecionado:



Tela de atribuição de ligações a um operador

Obs.: Mesmo quando a ligação é atribuída a certo ramal, no registro desse relatório ainda constará a informação do primeiro ramal, trabalhado antes.

Por exemplo, o ramal 99998 atribuiu uma ligação para o ramal 99990. No histórico da ligação nesse relatório, o ramal 99998 ainda constará no histórico, como na imagem a seguir:

Tela de histórico de ligações da campanha

5.11 Buscar Ligações



Buscar
Ligações

Permite buscar ligações realizadas pelo discador em uma determinada campanha. Para isso, clica se na aba Campanhas > Buscar Ligações. Abrirá a seguinte tela:

Tela de seleção do telefone e da campanha

Após a seleção, será aberto o seguinte relatório:

Tela do relatório buscar ligações

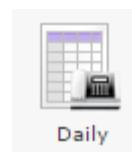
Ao clicar em Ações, o sistema exibe todas as tabulações em todos os números daquele cliente.

Histórico			
Data	Status	Descrição	Usuário
28/10/2016 15:33:13	Aguardando contrato		Luan Marcel Silva Kitano
28/10/2016 15:32:57	Retorno		Luan Marcel Silva Kitano

Tela de histórico do cliente

Obs.: Se aparecer somente o telefone, sem nenhum comportamento salvo, significa que o sistema não discou para esse número.

5.12 Daily



No relatório Daily será possível acompanhar por campanha, a evolução das informações de efetividade da campanha por dia, além de outros dados importantes sobre os resultados da campanha.

3 - Treinamento	▼	Data	11/2016	Gerar Relatório
-----------------	---	------	---------	-----------------

Em campanhas, selecione qual será a campanha a ser pesquisada. No campo de data, selecione qual será o mês de referência do relatório.

Depois de selecionadas as duas opções, é necessário clicar em “Gerar Relatório” para obter as informações.

Ao gerar o relatório, serão exibidos dois botões:



Em selecione quais dias do mês serão exibidos no relatório. O botão

gera as informações em uma planilha de excel.

Treinamento. 01/11/2016 - 30/11/2016	06	07	08
Total de Discagens (Tentativas)	-	-	153
Reconhecimento Mensagem Eletrônica	-	-	3
Tabulações Discador	-	-	126
Atendidas	-	-	24

Relatório Daily – Parte 1

- **Total de Discagens (Tentativas)**

Reconhecimento Mensagem Eletrônica: quantidade de ligações onde o sistema reconheceu um atendimento eletrônico. Ex: caixa postal.

Tabulações Discador: quantidade de ligações tabuladas com status automático do discador.

Ex: Não Atende, Ocupado etc

Atendidas: quantidade de ligações atendidas pelos clientes.

Efetividades	-	-	-
Improdutivas	-	-	4
Produtivas	-	-	15
CPC	-	-	7
Conversão	-	-	4

Relatório Daily – Parte 2

- **Efetividades**

Improdutivas: quantidade de ligações tabuladas com status de insucesso (não atende, ocupado, rota indisponível etc);

Produtivas: quantidade de ligações entregues à operação;

CPC(Contato com pessoa certa): quantidade de ligações tabuladas com status de CPC;

Conversão: quantidade de ligações tabuladas com status de Conversão.

Para definir quais status serão de improdutivos, produtivos, CPC(Contato com a pessoa certa) ou conversão, entre em contato com a área de Treinamento.

Falha Operacional	-	-	-
Desligado Sem Operadores Livres (Capacidade Operacional)	-	-	3
Abandono na Fila de Espera (Capacidade Operacional)	-	-	2
Rejeitada Operação (TNA)	-	-	4

Relatório Daily – Parte 3

- **Falha Operacional**

Desligado Sem Operadores livres(Capacidade Operacional): quantidade de ligações que foram desligadas por não ter operadores disponíveis para atendê-las.

Abandono na Fila de Espera(Capacidade Operacional): quantidade de ligações abandonadas na fila de espera pelo cliente.

Rejeitada Operação(TNA): quantidade de ligações não atendidas ou rejeitadas pelo operador.

Tabulações (Detalhamento)	-	-	-
Rota Indisponível (Capacidade Canais)	-	-	-
Rota Congestionada (Capacidade Canais)	-	-	-
Não Atende (Mailling)	-	-	-
Ocupado (Mailling)	-	-	-
Número Inválido (Mailling)	-	-	-
Mensagem da Operadora (Mailling)	-	-	-
Outros	-	-	-

Relatório Daily – Parte 4

- **Tabulações(Detalhamento)**

Rota Indisponível: quantidade de ligações onde não houve rotas disponíveis para o discador estabelecer as ligações.

Rota Congestionada: quantidade de ligações onde a operadora encaminhou uma sinalização chamada “causa oito” (sinalização genérica da operadora para diversas causas, como por exemplo, telefone não existe).

Não Atende: quantidade de ligações não atendidas pelos clientes.

Ocupado: quantidade de ligações discadas onde o número estava ocupado.

Número Inválido: quantidade de ligações onde o número de telefone contém dígitos a mais ou a menos do padrão.

Mensagem Operadora: quantidade de ligações onde a operadora encaminhou uma mensagem eletrônica.

Outros: quantidade de ligações tabuladas com outros status de insucesso.

Indicadores de Performance	-	-	-
Reconhecimento Mensagem Eletrônica / Tentativas	-	-	-
Tabulações Discador / Tentativas	-	-	-
Atendidas / Tentativas	-	-	-
Improdutivas / Atendidas	-	-	-
Produtivas / Atendidas	-	-	-
CPC / Produtivas	-	-	-
Conversão / CPC	-	-	-
Desligado Sem Operadores Livres / Tentativas	-	-	-
Abandono na Fila de Espera / Tentativas	-	-	-
Rota Indisponível / Tentativas	-	-	-
Rota Congestionada / Tentativas	-	-	-
Não Atende / Tentativas	-	-	-
Ocupado / Tentativas	-	-	-
Número Inválido / Tentativas	-	-	-
Mensagem Operadora / Tentativas	-	-	-

Relatório Daily – Parte 5

- **Indicadores de Performance**

Reconhecimento de Mensagem Eletrônica/Tentativas: porcentagem de ligações reconhecidas como mensagem eletrônica com relação à todas as tentativas de discagem.

Tabulações discador/ Tentativas: porcentagem de ligações tabuladas com status automático do discador com relação à todas as tentativas de discagem.

Atendidas/Tentativas: porcentagem de ligações atendidas com relação a todas as tentativas de discagem.

Improdutivas/Atendidas: porcentagem de ligações improdutivas com relação a todas as ligações atendidas.

Produtivas/Atendidas: porcentagem de ligações produtivas com relação a todas as ligações atendidas.

CPC/Produtivas: porcentagem de ligações de CPC(Contato com a pessoa certa) com relação à todas as ligações produtivas.

Conversão/CPC: porcentagem de ligações de conversão com relação a todas as ligações de CPC(Contato com a pessoa certa).

Desligado sem Operadores Livres/Tentativas: porcentagem de ligações desligadas sem operadores livres com relação à todas as tentativas de discagem.

Abandono na Fila de Espera/Tentativas: porcentagem de ligações abandonadas na fila de espera com relação a todas as tentativas de discagem.

Rota Indisponível/Tentativas: porcentagem de ligações onde não houve rotas disponíveis para o discador estabelecer as ligações com relação a todas as tentativas de discagem.

Rota Congestionada/Tentativas: porcentagem de ligações onde a operadora encaminhou uma sinalização oito (sinalização genérica da operadora para diversas causas, como por exemplo, telefone não existe) com relação a todas as tentativas de discagem.

Não Atende/Tentativas: porcentagem de ligações não atendidas com relação a todas as tentativas de discagem.

Ocupado/Tentativas: porcentagem de ligações ocupadas com relação a todas as tentativas de discagem.

Número Inválido/Tentativas: porcentagem de números inválidos com relação a todas as tentativas de discagem.

Mensagem Operadora/Tentativas: porcentagem de ligações onde a operadora encaminhou uma mensagem eletrônica com relação a todas as tentativas de discagem.

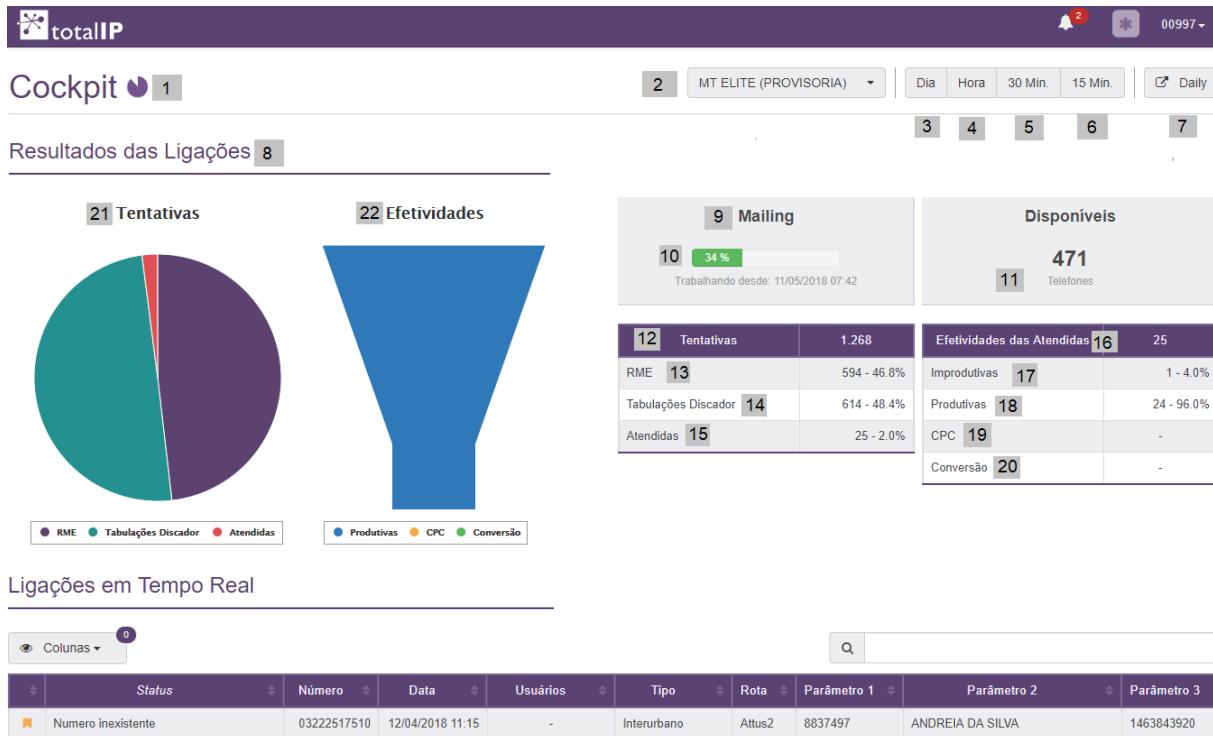
Ao clicar na quantidade do dia, será aberto o mesmo relatório, porém com o detalhado hora a hora.

Campanha: Treinamento	08/11/2016 00:00	08/11/2016 01:00	08/11/2016 02:00	08/11/2016 03:00	08/11/2016 04:00	08/11/2016 05:00
Total de Discagens (Tentativas)	153	-	-	-	-	-
Reconhecimento Mensagem Eletrônica	3	-	-	-	-	-
Tabulações Discador	126	-	-	-	-	-
Atendidas	24	-	-	-	-	-
Efetividades						
Improdutivas	4	-	-	-	-	-
Produtivas	15	-	-	-	-	-
CPC	7	-	-	-	-	-
Conversão	4	-	-	-	-	-

Trecho do relatório hora a hora do Daily

5.13 Cockpit

Esta opção é para acompanhar em tempo real e possibilita visualizar em detalhes as ligações realizadas pelo discador. Ao clicar sobre o ícone na Aba campanhas, aparecerá a seguinte tela:



Geral

1. Contador de atualização da página. Atualmente configurado para 10 segundos.

Filtros

2. Nome da Campanha selecionado. É possível fazer a troca de campanha.

Períodos

3. Dia

- Representa as tabulações do dia vigente
- Contempla todos os mailings.
- Contempla todos resultados das estratégias configuradas na lista de estratégia.

4. Hora

- Representa as tabulações dos últimos 60 minutos.
- Contempla todos os mailings.
- Contempla todos resultados das estratégias configuradas na lista de estratégia.

5. 30 min.

- Representa as tabulações dos últimos 30 minutos.

- Contempla todos os mailings.
- Contempla todos resultados das estratégias configuradas na lista de estratégia.

6. 15 min.

- Representa as tabulações dos últimos 15 minutos.
- Contempla todos os mailings.
- Contempla todos resultados das estratégias configuradas na lista de estratégia.

7. Daily - Acesso para o relatório Daily, para estatísticas retroativas.

8. Resultado de Ligações

- Apresenta estatísticas das efetividades de ligações para o período e campanha selecionada nos filtros.
- Para a visualização desta seção, é necessário o cadastro das efetividades de todos os status de campanha, caso contrário um aviso será apresentado indicando a ausência desta configuração. Esta seção contém os itens 9 ao 22.

9. Barra de Progresso - Apresenta o progresso de clientes finalizados do mailing vigente em porcentagem de 0-100%.

10. Informa a data e hora da primeira tabulação do mailing vigente.

11. Apresenta os números de telefones calculados para discar

- Considera apenas números virgens.
- Desconsidera números agendados.
- Desconsidera clientes finalizados.

12. Tentativas - Quantitativo de tabulações para o período selecionado. Distribuídos entre os valores dos itens 13, 14 e 15 .

13. RME - Quantitativo de tabulações de Reconhecimento de Mensagem Eletrônica para o período selecionado, contemplando reconhecimento mensagem eletrônica mais tabulações de classificação.

14. Tabulações Discador - Quantitativo de todas as tabulações realizadas pelo sistema: marcadas como 'desconsiderar efetividade' ou tabulações da TotalIP, exceto 'Desligado Sem Operadores Livres' e 'Agendamento Operador'.

15. Atendidas - Quantitativo de tabulações de ligações que foram entregues aos operadores

- Desconsidera a tabulação 'Entregue Sem Tabulação'.
- Contempla as tabulações 'Desligado Sem Operadores Livres' e 'Agendamento Operador'.
- Contempla as tabulações realizadas pelos operadores.

16. Efetividades das Atendidas - Possui o mesmo valor do item 15, representa a soma dos itens **17 e 18**.

Itens do 17 ao 20 representam grupos de efetividades configurados pelo suporte TotalIP

17. Improdutivas - Quantitativo das tabulações cujo status está configurado para Improdutivo.

18. Produtivas - Quantitativo das tabulações cujo status está configurado para Produtivo.

- Agregado com grupo de efetividades CPC e Conversão.
- Contempla o status Agendamento Operador.

19. CPC - Quantitativo das tabulações cujo status está configurado para CPC

- Agregado com grupo de efetividades Conversão.

20. Conversão - Quantitativo das tabulações cujo status está configurado para Conversão.

Gráficos

21. Gráfico de Tentativas

- Gráfico de Pizza
- Representa a plotagem dos valores dos itens 13, 14 e 15.

22. Gráfico de Efetividades.

- Gráfico de Funil, representando a hierarquia dos grupos de efetividades.
- Representa a plotagem dos valores dos itens 17, 18, 19 e 20.

Número: número de destino.

Data: data e hora.

Usuário: nome de qual colaborador atendeu a ligação.

Tipo de Ligação: local, interurbano

Rota: qual operadora foi utilizada.

Parâmetro 1: parâmetro cadastrado.

Status:

- ✓ **Desligado sem causa:** a operadora desliga a ligação sem um determinado motivo.
- ✓ **Desligado sem operadores livres:** a ligação é desligada por não ter operadores disponíveis para atendê-la.
- ✓ **Discado sistema:** o discador está estabelecendo a ligação.
- ✓ **Entregue ao operador:** a ligação foi estabelecida e entregue ao operador, mas ainda não foi salva uma tabulação.
- ✓ **Licença GSM Excedida:** a ligação não foi estabelecida por não conter licenças GSM disponíveis.
- ✓ **Licença TTS Excedida:** a ligação não foi estabelecida por não conter licenças TTS disponíveis.
- ✓ **Não Atende:** o número discado não atende
- ✓ **Número Inválido:** o número de telefone contém dígitos a mais ou a menos do padrão.
- ✓ **Ocupado:** o número discado está ocupado.
- ✓ **Reconhecimento de Mensagem Eletrônica:** o sistema reconheceu um atendimento eletrônico. Exemplo: caixa postal.
- ✓ **Rota Congestionada:** esse status é tabulado quando a operadora encaminha uma sinalização chamada “causa oito” (sinalização genérica da operadora para diversas causas, como por exemplo, telefone não existe).
- ✓ **Rota Indisponível:** não há rotas disponíveis para o discador estabelecer as ligações.
- ✓ **URA Discador:** a ligação está navegando na URA da campanha ou sendo direcionada para a fila cadastrada na campanha.
- ✓ **URA Discador:** ligação sendo processada na URA.
- ✓ **Na fila de espera:** ligação em espera na fila.
- ✓ **Encerrou na URA:** cliente abandonou a ligação ou a URA encerrou a ligação.
- ✓ **Abandono na Fila de Espera:** a ligação foi abandonada em fila de espera.
- ✓ **Bloqueado Cadastro Total IP:** se os números estiverem no grupo da Black List selecionada, serão importados. Porém, tabulados como "Bloqueado Cadastro na Total IP."
- ✓ **Na Fila de Espera:** ligação em espera na fila.

- ✓ **Encerrou na URA:** cliente abandonou ou URA encerrou ligação.
- ✓ **Abandonou na Fila de Espera:** a ligação foi abandonada na fila de espera.

Alarme: Sem Rotas Disponíveis.

The screenshot shows the 'Cockpit' section of a software interface. At the top, there's a navigation bar with 'Início', 'Relatórios', 'Campanha', and 'Cockpit'. Below the navigation is a search bar with '5 Diogo Teste' and a dropdown menu for time intervals ('Dia', 'Hora', '30 Min.', '15 Min.') and a 'Daily' button. The main area displays two yellow warning boxes. The first box says 'Sem Rotas Disponíveis!' with the message: 'Existem 5 números que possuem tipos de ligações não liberados pela(s) Rota(s) configuradas na estratégia.' The second box also says 'Sem Rotas Disponíveis!' with the message: 'Nenhuma rota configurada na estratégia trabalha com todas operadoras móveis.' Both messages include a note: 'Para mais informações, entre em contato com nossa equipe de Suporte no (11) 3355-3434.'

Resultados das Ligações

Tentativas Efetividades Mailing Disponíveis

- ✓ O primeiro alarme é sobre a configuração de Tipos de Ligações que hoje pode ser feito pela Estratégia e também pelas Rotas (adicionando custo). Ex: Se na estratégia permite ligações para Celular Local, mas nas rotas configuradas na própria estratégia não fazem ligações para Celular Local então um alarme deve ser apresentado informando "Existem X números que possuem tipos de ligações não liberados pela(s) Rota(s) configuradas na estratégia."
- ✓ O Segundo alarme é sobre as Rotas configuradas numa determinada estratégia das rotas liberadas e que fazem ligações para (Celular Local ou Celular Interurbano) se todas elas são de uma operadora específica será alarmado. A intenção é que tenha pelo menos uma rota das que fazem ligações para (Celular Local ou Celular Interurbano) com operadora vazia, ou seja (Todas operadoras.)

5.14 Agente Virtual CPC

Para configurar o Agente Virtual CPC é necessário seguir os seguintes passos:

Criar estratégia:

Campanhas > Estratégias de discagem > Criar estratégia com a modalidade CPC.

Com essa modalidade existe a opção de configurar as renitências de 4 status automático específicos do agente virtual CPC, sendo eles:

- ✓ Engano – URA agente CPC
- ✓ Não reconhecido – você conhece
- ✓ Não reconhecido – você é
- ✓ Recado – Ura agente CPC

Criar campanha

Campanhas > Campanhas > Selecionar a estratégia em Gestão de Estratégia > Informar a quantidade de licenças no campo correspondente > No campo agente virtual CPC selecionar a URA > fazer o Agendamento da Campanha.

Tela da campanha Ura agente virtual CPC

Quantidade de Licenças: O ícone é visualizado quando a estratégia de discagem for URA ativa, CPC ou Agente Virtual, ele define quantas ligações serão realizadas simultaneamente de acordo com as licenças contratadas. (Independentemente da quantidade de operadores).

Obs: O campo também se porta como um botão, informando ao usuário em quais campanhas eles já possuem licenças e o status da campanha e a quantidade de licenças nessas campanhas.

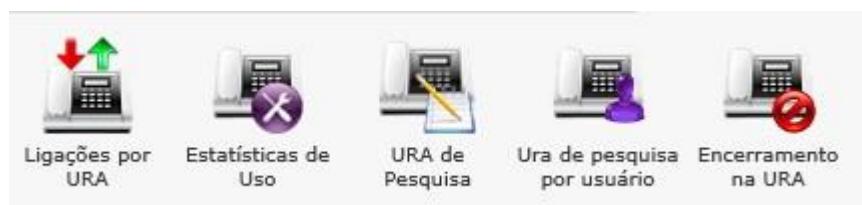
Por ultimo configurar o grupo de atendimento em Administração > Agente Virtual CPC > ASR ou DTMF (conforme for contratado), e alterar o grupo de atendimento, pois os comandos já estão pré-estipulados.

Obs:

- ✓ Não precisa configurar o grupo de atendimento dentro da campanha.
- ✓ Tem sempre que ter o Agendamento da Campanha para funcionar.
- ✓ URA agente virtual CPC disca mesmo não havendo nenhum operador logado
- ✓ Não tem limite para criação de Ura CPC
- ✓ Todos operadores precisam estar com licença Discador

6.Relatório de URA

URA significa **Unidade de Resposta Audível** e serve para direcionar as ligações do sistema. A URA é configurada na aba Administração e seus relatórios, exibindo o uso dos comandos da URA e o número de resposta no caso de URA de Pesquisa, são mostrados na aba de Relatório de URA. Ao clicar nessa aba, é aberta a seguinte tela:



Tela de ícones do Relatório de URA

6.1 Ligações por URA



Essa funcionalidade permite buscar o resultado das ligações por URA, também podendo ser filtrada por grupo de atendimento e período.

Início > Buscar ligações por URA

URA:	Treinamento
Grupo de Atendimento:	Treinamento
De:	9 / 10 / 2013
Até:	9 / 10 / 2013

[Voltar](#) [Gerar Relatório](#)

Tela de pesquisa de ligações por URA

Data	Recebidas	Abandono na URA	Grupo de Atendimento			Total	Tempo Médio			
			Atendidas	Desligadas	Total		Atendimento	Espera	Desistentes	Ocioso
09/10/2013	5	0	5	0	5	00:02:49	00:00:04	00:00:00	00:28:11	
Totais:	5	0	5	0	5	00:02:49	00:00:04	00:00:00	00:28:11	

[Voltar](#)

Relatório de Ligações por URA

- **Data:** dia/mês e ano do relatório.
- **Recebidas:** ligações que entraram pela URA.
- **Abandono na URA:** ligações desligadas ainda na URA.

- Grupo de Atendimento:

Atendidas: ligações atendidas pela URA.

Desligadas: ligações desligadas quando passadas para o grupo de atendimento.

Tempo Médio

- **Atendimento:** tempo médio de duração de uma ligação, contando desde quando o grupo de atendimento a atendeu.
- **Espera:** tempo médio da ligação na fila de espera.
- **Desistentes:** tempo médio de permanência das ligações na fila de espera e seu desligamento antes do atendimento
- **Ocioso:** tempo médio sem antender ligações desse grupo de atendimento

Obs.: O tempo ocioso só contabiliza informações caso o grupo tenha atendido alguma ligação, seja receptiva, ativa ou do discador.

Ao clicar nas quantidades, a seguinte tela é apresentada:

Número de Origem	Tempo	Horário	
25887700	00:00:53	07/01/2015 - 11:46:17	
34111600	00:00:13	07/01/2015 - 13:28:40	
26663000	00:00:25	08/01/2015 - 09:22:15	
25887700	00:00:11	08/01/2015 - 09:23:52	
26663000	00:00:47	08/01/2015 - 09:20:29	
26663000	00:00:28	07/01/2015 - 11:43:47	
970441321	00:01:17	07/01/2015 - 11:42:19	

Voltar

Tela de relatório de URA com detalhes de ligações por URA

- **Número de Origem:** número do cliente.

- **Tempo:** duração da ligação.

- **Horário:** horário da ligação.

Clicando em “+ Detalhes”, é possível visualizar por quais comandos da URA a ligação passou.

Comando da URA	TMP
Tocar Menu de Opções	00:00:04
Grupo de Atendimento - Treinamento	00:00:00

Voltar

Tela de detalhes da ligação com comandos da URA

- **Comando da URA:** nome de qual comando a ligação passou.

- **TMP:** tempo médio de permanência da ligação no comando.

6.2 Estatísticas de Uso



Esta ferramenta exibe as informações de todas as ligações quando passam pela URA. Permite a seleção por URA e período:

URA:	Treinamento
De:	1 / 8 / 2013
Até:	1 / 8 / 2013

Tela de seleção da URA e do período

Será exibida a seguinte tela com a ordem de comandos de acordo com a configuração da URA:

The screenshot shows a report for URA: Teste Luan from May 11, 2015, to May 11, 2015. It lists the following commands:

ID	Comando	Usa	*TMP	Detalhes
100	Item Anterior: - Comando: Tocar Menu de Opções Música: Menu Tentativas: 1 Tempo Máximo de Espera: 10 Se Exceder Tentativas: Arq. Som Op. Inválida:	8	00:00:04	Detalhes
101	↳ Item Anterior: 100 Comando: Grupo de Atendimento - Teste Felipe Máximo de Ligações na Fila: 10 Horário de Atendimento: Não Voicemail: Não Opção Digitada: 1	3	00:00:00	Detalhes
102	↳ Item Anterior: 100 Comando: Grupo de Atendimento - Teste Luan Máximo de Ligações na Fila: 10 Horário de Atendimento: Não Voicemail: Não Opção Digitada: 2	3	00:00:00	Detalhes
103	↳ Item Anterior: 100 Comando: Voltar ao Comando Anterior Voltar para: 100 Opção Digitada: 3 Tentativas: 4	3	00:00:00	Detalhes
104	↳ Item Anterior: 100 Comando: Desligar Opção Digitada: 4	1	00:00:00	Detalhes
		15	00:00:04	

[Voltar](#)

Tela de relatório de URA com os comandos em ordem, conforme configuração da URA

Clicando em “Detalhes” é possível visualizar quais números passaram pelo comando.

The screenshot shows a report for the 'Comando da URA: Tocar Menu de Opções' from May 11, 2015, to May 11, 2015. It lists the following numbers of origin:

Número de Origem	Tempo	Horário	Detalhes
998190439	00:00:05	11/05/2015 11:49:06	Detalhes
998190439	00:00:04	11/05/2015 11:48:34	Detalhes
998190439	00:00:05	11/05/2015 11:48:34	Detalhes
998190439	00:00:03	11/05/2015 11:48:34	Detalhes
998190439	00:00:00	11/05/2015 11:44:41	Detalhes
998190439	00:00:06	11/05/2015 11:44:41	Detalhes
998190439	00:00:03	11/05/2015 11:43:58	Detalhes
998190439	00:00:04	11/05/2015 11:40:25	Detalhes
	00:00:30		

[Voltar](#)

Tela de detalhes do comando “Tocar Menu de Opções”

Clicando novamente em “Detalhes”, é possível visualizar mais informações sobre a ligação:

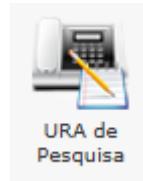
The screenshot shows a report for the 'Número: 998190439' from May 11, 2015, to May 11, 2015. It lists the following information for the 'Tocar Menu de Opções' command:

Comando da URA	Informações	Tempo	Horário
Tocar Menu de Opções	Arquivo: Menu - Opção Digitada: 1	00:00:05	11/05/2015 11:49:06
Grupo de Atendimento	Grupo de Atendimento: Teste Felipe	00:00:00	11/05/2015 11:49:11
		00:00:05	

[Voltar](#)

Tela de detalhes da ligação

6.3 URA de Pesquisa



Esse recurso permite a visualização do resultado de uma pesquisa de satisfação, na qual um cliente pode responder a uma série de perguntas, a fim de saber o desempenho do operador em relação ao atendimento.

Após clicar em URA de Pesquisa, abrirá a tela de busca. Nesta tela, filtramos as informações para gerar o relatório desejado.

URA de Pesquisa: URA Pesquisa Teste Renato
Grupo de Atendimento: Todos
De: 21 / 7 / 2013
Até: 29 / 7 / 2013

Gerar Relatório

Tela de seleção das especificações da URA de pesquisa

O relatório irá exibir, por pergunta, o número de respostas executadas ao longo do período selecionado e a porcentagem de cada resposta possível para a pergunta, como mostra a tela abaixo:

Data	Atendidas	Não respondidas	P 1					P 2					
			R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	Respondidas	%	R 1	R 2	Respondidas	%
Total:	15	13	0	0	1	1	0	2	13 %	1	0	1	6 %
21/07/2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %
22/07/2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %
23/07/2013	10	10	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %
24/07/2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %
25/07/2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %
26/07/2013	5	3	0	0	1	1	0	2	40 %	1	0	1	20 %
27/07/2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %
28/07/2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %
29/07/2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0 %

Relatório de URA de Pesquisa

- **P:** pergunta. Exemplo: P1 = pergunta 1.
- **R:** resposta. Exemplo: R2 = resposta 2.
- **%:** cálculo simples de porcentagem relacionando as ligações atendidas com as ligações respondidas da pergunta 1.

Por exemplo, se 5 ligações foram atendidas e 3 não responderam, 40% delas foram atendidas e responderam a pergunta.

Obs.: Para saber qual a pergunta ou qual é a resposta, basta passar o mouse sobre a opção e aparecerá a pergunta ou a resposta.

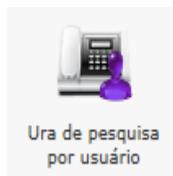
Ao clicar em um numero do relatório, um novo relatório aparecerá com as seguintes informações:

Data	Grupo de Atendimento	Grupo de Usuários	Usuário	Origem	Destino	Tipo de Ligação	Duração
26/07/2013 10:00:16	Teste giovane	Desenvolvimento	Giovane Lima Oliveira	11984160642	33553496	Celular Local	00:00:08
26/07/2013 10:11:28	Teste giovane	Desenvolvimento	Giovane Lima Oliveira	11984160642	33553496	Celular Local	00:00:04
26/07/2013 10:12:27	Teste giovane	Desenvolvimento	Giovane Lima Oliveira	11984160642	33553496	Celular Local	00:00:02

Tela de detalhes das ligações

- **Data:** data e horário da ligação.
- **Grupo de Atendimento:** qual grupo de atendimento atendeu a ligação.
- **Grupo de Usuários:** grupo de usuários ao qual o atendente pertence.
- **Usuário:** nome de qual usuário atendeu a ligação.
- **Origem:** qual número de telefone ligou.
- **Destino:** número do receptivo.
- **Tipo de Ligação:** tipo da ligação (fixo local, fixo interurbano, celular local...).
- **Duração:** tempo total da ligação.

6.4 URA de pesquisa por usuário



Esse recurso permite a visualização do resultado de uma pesquisa de satisfação, na qual um cliente pode responder a uma série de perguntas a fim de saber o desempenho de um operador em relação ao atendimento.

Após clicar em URA de Pesquisa por usuário, abrirá a tela de busca. Nesta tela, filtramos as informações para gerar o relatório desejado.

	URA de Pesquisa:	<input type="text"/>
	Grupo de Atendimento:	<input type="text"/> Todos
	De:	<input type="text"/> 1 / 7 / 2013
	Até:	<input type="text"/> 3 / 9 / 2013

[Voltar](#) [Gerar Relatório](#)

Tela de seleção das especificações da URA de Pesquisa por usuário

O relatório irá exibir as perguntas por usuário, o número de respostas executadas ao longo do período selecionado e a porcentagem de cada resposta possível para a pergunta, como mostra a tela abaixo:



Usuários	Atendidas	Não respondidas	P 1					P 2						
			R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	Respondidas	%	R 1	R 2	R 3	Respondidas	%
Total:	2033	1997	20	13	2	1	23	36	1 %	20	13	23	4	1 %
33344	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
33444	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
40080	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Andre Macedo da Silva	6	6	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Jonathan Mendes	73	71	1	0	0	0	1	2	2 %	0	1	1	1	1 %
Kauê Felipe	268	266	0	0	0	0	2	2	0 %	2	0	2	0	0 %
mais um teste	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Osvaldo Correa Filho	36	35	1	0	0	0	0	1	2 %	0	1	1	2	2 %
Paulo Henrique Nogueira	376	375	0	0	0	0	1	1	0 %	0	1	1	1	0 %
Renan Godoy	512	499	3	0	1	0	9	13	2 %	5	3	8	1	1 %
Renato Faria do Amaral	263	258	0	1	0	1	3	5	1 %	2	1	3	1	1 %
Roberto Barone Del Frate	18	16	1	0	0	0	1	2	11 %	1	1	2	11	11 %
Rodolfo Dona	63	62	0	0	0	0	1	1	1 %	0	0	0	0	0 %
Teste Ariane	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
teste desen lucas	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
teste_renato	1	1	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Testa Khaila	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Testa Total 10	1	1	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Thiago Lucena dos Santos	98	98	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Tiago Clone	1	1	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0	0	0 %
Tiago Vitor de Chiara	38	36	0	0	0	0	2	2	5 %	1	0	1	2	2 %
Victor Hugo Araujo Santos	279	272	2	1	1	0	3	7	2 %	1	3	4	1	1 %

Relatório de URA de Pesquisa por usuário

- **P:** pergunta. Exemplo: P1 = pergunta 1.
- **R:** resposta. Exemplo: R2 = resposta 2.
- **%:** cálculo simples de porcentagem relacionando as ligações atendidas com as ligações respondidas da pergunta 1.

Por exemplo, se 5 ligações foram atendidas e 3 não responderam, 40% das ligações atendidas responderam à pergunta.

Obs.: Para saber qual a pergunta ou qual é a resposta, basta passar o mouse sobre a opção e aparecerá a pergunta ou a resposta.

Ao clicar em um numero do relatório, um novo relatório aparecerá com as seguintes informações:

Data	Grupo de Atendimento	Grupo de Usuários	Usuário	Origem	Destino	Tipo de Ligação	Duração
26/07/2013 10:00:16	Teste giovane	Desenvolvimento	Giovane Lima Oliveira	11984160642	33553496	Celular Local	00:00:08
26/07/2013 10:11:28	Teste giovane	Desenvolvimento	Giovane Lima Oliveira	11984160642	33553496	Celular Local	00:00:04
26/07/2013 10:12:27	Teste giovane	Desenvolvimento	Giovane Lima Oliveira	11984160642	33553496	Celular Local	00:00:02

Tela de detalhes das ligações

- **Data:** dia/mês/ano e horário da ligação.
- **Grupo de Atendimento:** qual grupo de atendimento atendeu a ligação.
- **Grupo de Usuários:** grupo de usuários ao qual o atendente pertence.

- **Usuário:** nome de qual usuário atendeu a ligação.
- **Origem:** qual número do telefone que ligou.
- **Destino:** número do receptivo.
- **Tipo de Ligação:** tipo da ligação (fixo local, fixo interurbano, celular local...).
- **Duração:** tempo total da ligação.

6.5 Encerramento na URA



Registra somente o último comando da URA por onde a ligação passou.

	URA: Treinamento	
	De: 26 / 11 / 2013	
	Até: 27 / 11 / 2013	

Gerar Relatório

Tela de pesquisa de encerramento na URA

Início > Encerramento na URA > Relatório Encerramento na URA

URA: Treinamento De 26/11/2013 Até 27/11/2013

*TML: Tempo Médio por Ligação

Comando da URA	Uso	*TML	Detalhes
Tocar Menu de Opções	0	00:00:00	
Digitar Ramal	0	00:00:00	
Desligar	0	00:00:00	
Tocar Arquivo de Som	0	00:00:00	
Falar Parâmetro Campanha	0	00:00:00	
Discar Automaticamente Para Ramal	0	00:00:00	
Grupo de Atendimento	0	00:00:00	
Falar Texto	0	00:00:00	
Salvar Telefone em Campanha	0	00:00:00	
Comparar Valor Digitado	0	00:00:00	
Salvar Dígitos em Campanha	0	00:00:00	
Salvar Telefone em Campanha e Discar Agora	0	00:00:00	
Salvar Dígitos em Campanha com Menu de Opções	0	00:00:00	
Se Origem Anônima Executar	0	00:00:00	
Voltar ao Comando Anterior	0	00:00:00	
Priorizar Ligações Fila	0	00:00:00	
Deixar Voicemail	0	00:00:00	
Salvar Dígitos para Pop-up Receptivo	0	00:00:00	
0 00:00:00			

Voltar

Relatório de Encerramento da URA

- **Uso:** número de ligações encerradas naquele comando.
- **TML:** tempo médio de duração das ligações encerradas naquele comando da URA.

Clicando em “+ Detalhes”, é possível visualizar a tela abaixo, com todas as informações sobre a ligação:

Número de Origem	Tempo	Horário	
23910387	00:00:00	27/11/2013 12:51:39	Detalhes
04837222900	00:00:00	27/11/2013 11:55:26	Detalhes
38471000	00:00:00	27/11/2013 11:50:10	Detalhes
27234000	00:00:00	27/11/2013 10:55:01	Detalhes
999789243	00:00:00	26/11/2013 17:36:12	Detalhes
38471000	00:00:00	26/11/2013 14:55:23	Detalhes
31134500	00:00:00	26/11/2013 13:16:04	Detalhes
32590282	00:00:00	26/11/2013 11:56:59	Detalhes
40625283	00:00:00	26/11/2013 11:44:42	Detalhes
32590282	00:00:00	26/11/2013 11:34:16	Detalhes
42328489	00:02:26	26/11/2013 10:51:44	Detalhes
		00:02:26	

[Voltar](#)

Detalhes das ligações passadas por último pelo comando

Clicando novamente em “+Detalhes”, é possível ouvir e ver os comandos pelo qual aquela ligação passou na URA, além de maiores detalhes, como mostra a imagem a seguir:

Comando da URA	Informações	Tempo	Horário
Tocar Menu de Opções	Arquivo: Menu Administrativo - Opção Digitada: 1	00:00:13	27/11/2013 11:50:10
Grupo de Atendimento	Grupo de Atendimento: ADM	00:00:00	27/11/2013 11:50:23
		00:00:13	

[Voltar](#)

Tela de detalhes da ligação

7. Administração

A aba Administração contém um conjunto de ferramentas utilizadas para gerenciamento do sistema, desde gerenciar usuários, permissões e grupos até configurações referentes à telefonia, como rotas e canais.



Tela inicial de administração do sistema

7.1 Gerenciar Usuários



Permite adicionar usuários, atualizar as informações de cadastro, definir a senha padrão para um ramal e apagar usuário.

		Adicionar		Buscar Usuário:	
Nome	Grupo	Ramal	Telefone(s)		
Adriana Araujo	Administrativo	20007	33553445	Senha Padrão	Apagar
Alberto Carneiro	Treinamento	40065	33553465	Senha Padrão	Apagar
Alessandra Bonini	Comercial	40118	33553418	Senha Padrão	Apagar
Aline Aparecida Pereira	Suporte	40024		Senha Padrão	Apagar
Ana Caroline Lopes Silva	Administrativo Supervisão	20002		Senha Padrão	Apagar
Ana Paula Santos	Comercial	40111		Senha Padrão	Apagar
Andre Macedo da Silva	Implantação	40016	33553416	Senha Padrão	Apagar
Ariane Traverzim Abreu	Gerente	84327		Senha Padrão	Apagar
Carlos Mencaci	Gerente	40000		Senha Padrão	Apagar
Carolynne Francisco de Oliveira		40120	33553420	Senha Padrão	Apagar
Danilo Ramos Correa	Usuários Bloqueados	40031		Senha Padrão	Apagar
Fabiana Bispo Martins	Treinamento	40064		Senha Padrão	Apagar
Fábio de Souza Oliveira	Suporte	40122		Senha Padrão	Apagar
Fax Administrativo	Administrativo	20003	33553454	Senha Padrão	Apagar

Tela de gerenciamento de usuários do sistema

- **Nome:** nome do usuário.
- **Grupo:** qual grupo o usuário faz parte.
- **Ramal:** número do ramal do usuário.
- **Telefone(s):** números de telefone do usuário.

- **Editar:** possibilita alterar as informações já cadastradas.
- **Apagar:** só serão apagados os usuários bloqueados 30 dias antes. Para isso, clique em “Editar” e selecione a opção “Bloqueado”.
- **Senha Padrão:** Para zerar a senha de um colaborador e torná-la padrão.

Obs.: A senha padrão é 12345678

Obs.: Um usuário pode ser excluído do sistema após passar um mês com o status “Bloqueado”.

Obs.: Ao excluir um ramal, todas as informações do sistema serão apagadas, tais como: login, logout, ligações, etc., exceto o custo gerado por esse usuário.

4. Adicionar novo usuário

Para adicionar novos colaboradores, clique no ícone “Adicionar”. Em seguida, será exibida a tela de cadastro, mostrada abaixo:

The screenshot shows the 'Editar Usuário' (Edit User) interface for Alberto Carneiro, Ramal 40065. The form is divided into several sections:

- Nome:** Alberto Carneiro
- Ramal:** 40065
- Música de Espera:** Espera Operacional
- Grupo de Monitoria:** Treinamento
- Grupo de monitoria de e-mail:** Desenvolvimento
- Licença:** Discador
- Hardphone:** Sim
- Múltiplas Ligações:** Não
- Voicemail:** Sim
- Codec G729:** Sim
- Codec alaw:** Sim
- Senha VNC:** (empty)
- Hard Phone Modelo:** Softphone/TotalIP
- Agendamento de pausas:** (empty)
- Hard Phone IP:** (empty)
- Permitir Login via IP Público:** Não
- Descrição:** 2121
- Números de telefone:** (empty)
- E-mail:** (empty)
- Celular:** (empty)
- Grupo:** Teste Diego
- Grupo de Captura:** (empty)
- Servidor:** Ambexternocurrent
- Licença:** Somente E-mail
- Bloqueado:** Não
- Supporte a fax:** Não
- Ramais Compartilhados:** Não
- Horários de Trabalho:** (empty)
- Voicemail por E-mail:** Não
- Porta VNC:** (empty)
- Hard Phone senha:** (empty)

At the bottom, there are four tabs: Canal (selected), Número, DAC, and AFE. Each tab has an 'Adicionar' (Add) button. There is also a 'Voicemail do DAC' section with its own 'Adicionar' button.

Tela para cadastro de usuário

- **Nome:** insira o nome do colaborador (obrigatório). Por exemplo: Total IP.

Obs.: Para a criação de um usuário, deve-se colocar letras no campo nome. Não será possível a criação apenas com números.

- **E-mail:** insira o e-mail do colaborador (opcional).
- **Ramal:** insira o ramal do colaborador (o sistema exibe sugestões de ramais ainda não criados).

Obs.: o ramal deve conter exatamente 5 dígitos, não podendo iniciar com 0 (zero), 1 (um) ou 5 (cinco).

- **Celular:** adicione o número de celular do usuário (opcional).
- **Música de Espera:** selecione a música a ser reproduzida quando o usuário colocar uma ligação em espera (hold), ou realizar uma transferência.
- **Grupo:** selecione o grupo de usuários.

Obs.: Apenas serão apresentados os grupos de usuários aos quais o operador do sistema tiver permissão para monitoramento no Grupo de Monitoria.

- **Grupo de Monitoria:** selecione a qual o grupo de monitoria esse ramal irá pertencer. Essa opção é utilizada para definir qual grupo de monitoria um supervisor terá acesso.
- **Grupo de Captura:** selecione a qual grupo de captura o usuário será vinculado.

Por exemplo, os funcionários do departamento de vendas farão parte do grupo de captura “vendas”. Assim, quando uma ligação for direcionada para o ramal de um usuário ausente do local no momento, outro do mesmo grupo de captura poderá atender a ligação.

- **Licença:** ao criar/editar um ramal, é necessário atribuir a licença do usuário. As seguintes opções serão exibidas:

***Ramal PABX** - Permite somente realizar e receber ligações internas e externas;

***Gerenciamento** - Permite realizar e receber ligações internas e externas

- + Acessar o menu Administrativo;

***Gravação** - Permite realizar e receber ligações internas e externas + Acessar o menu Administrativo + Gravar as ligações do usuário;

***Discador** - Permite realizar e receber ligações internas e externas + Acessar o menu Administrativo + Gravar as ligações do usuário + Receber ligações do discador automático;

***Gravação de Tela** – Permite gravar a tela do computador do usuário desde o início da ligação até um período após o término da mesma (configurável).

- **Servidor:** selecione em qual servidor o usuário será registrado.

- **Hardphone:** Seleccione essa opção se o usuário utilizar um telefone IP ou ATA.

Obs:

- ✓ Essa opção também é usada para se logar no sistema Total IP usando apenas a página web.

- ✓ Ramais com essa opção Hardphone habilitada, podem somente ser deslogados via comando de integração Socket, API ou por horário de trabalho, ou então dando o comando *2 no telefone. Também não é possível deslogar o ramais pela tela do DAC ou pelo ícone de Licenças de Uso.

Com essa opção ativa, é possível configurar o telefone IP conforme a fabricante e número de IP do telefone para permitir a função de click to dial (a função disca automaticamente para o número clicado) no telefones IP.

***Hard Phone Modelo:** modelo do Telefone IP.

Obs.: O campo precisa estar preenchido para o usuário efetuar uma chamada através do Click to Dial no softphone.

***Hard Phone IP:** endereço de IP do Telefone.

***Hard Phone Senha:** senha para acesso às configurações web do telefone IP.

- **Bloqueado:** ao marcar essa opção, o ramal do colaborador é bloqueado para acessar o sistema.

Obs.: Selecione essa opção caso o colaborador não faça mais parte da empresa.
As informações continuarão a aparecer em relatórios.

- **Suporte a fax:** marque essa opção se o ramal for um fax.

Obs.: para um ramal funcionar com fax, ele precisa estar habilitada à opção Hardphone.

- **Múltiplas Ligações:** selecione essa opção se o usuário tiver necessidade de atender mais de uma ligação ao mesmo tempo.

Obs.: Essa função é utilizada apenas para ramais com números diretos (DDR).

- **Ramais Compartilhados:** essa função permite a mais de um ramal utilizar o mesmo Telefone IP (não simultaneamente). Por exemplo, funcionários ocupando as mesmas posições em diferentes turnos.

- **Voicemail:** possibilita ao operador receber mensagens de voz caso esteja ocupado em uma ligação ou em algum intervalo. Voicemail com tempo menor a seis segundos são excluídos do sistema. O intervalo do sistema é de 30 segundos.

Obs.: Selecione esta opção para o usuário ter acesso ao voicemail pessoal.

- **Transbordo:** permite configurar um transbordo de uma ligação direta, caso o operador não atenda a ligação ou esteja ocupado. Esse transbordo só ocorrerá quando as ligações entrarem em contato diretamente com o DDR do ramal.

- **Horários de Trabalho:** vincula-se um horário de trabalho ao usuário.
- **Voicemail por e-mail:** ao marcar esse campo, o usuário poderá enviar gravações de mensagens deixadas em seu Voicemail por e-mail.

Obs.: Esta opção funcionará somente se o usuário possuir um e-mail cadastrado.

Obs.: O sistema leva 3 minutos para enviar a gravação por e-mail desde o horário da sua criação. Caso o voicemail seja ouvido antes desse tempo, o sistema não enviará o arquivo via e-mail.

- **Senha VNC (para usuários com licenças de Gravação de Tela):** para gravação em vídeo da tela do computador, é necessário cadastrar a senha do VNC da máquina desse usuário.

Obs.: vide configurações do programa VNC instalado na máquina usada pelo usuário do sistema.

- **Porta VNC (para usuários com licenças de gravação de tela):** para gravação em vídeo da tela do computador, é necessário cadastrar a porta do VNC da máquina desse usuário.

Obs.: Vide configurações do programa VNC instalado na máquina usada pelo usuário do sistema.

Obs.: Para ser realizada a Gravação de Tela, o ramal deve estar registrado no Soft Phone.

- **Agendamento de Pausas:** selecione o agendamento criado para o usuário respeitar a programação de pausas.

Obs.: A criação e configurações deste agendamento de pausas deve ser feito na aba Administração > Agendamento de Pausas.

- **Permitir Login via IP público:** permite ao usuário realizar acesso externo, com o seu ramal e senha.

Obs.: esta opção estando marcada como “não” não impede o usuário de realizar login na aplicação em IP público. Esta configuração bloqueia apenas funções referentes ao Asterisk, como por exemplo uma ligação. A Total IP tem a responsabilidade apenas sobre ações referentes ao Asterisk, já o acesso (login) na aplicação é de responsabilidade do cliente barrar por meio de seu firewall bloqueando este tipo de acesso remoto.

- **Descrição:** Informação opcional para referência do usuário. Ex. de preenchimento: acesso do usuário em um CRM.

Obs.: Este campo será utilizado como referência do usuário no cruzamento de tabelas do banco de dados.

- **Número de telefone:** se o ramal for utilizar um número direto (DDR), clique em adicionar e cadastre a numeração para o ramal criado e o canal.

Obs: ao colocar um canal no número de telefone, quando uma ligação é efetuada desse ramal, quem receber a ligação verá o número correspondente ao tronco do canal.

- **DAC:** ao clicar “Adicionar”, será disponibilizada uma lista para escolher em qual fila o usuário fará parte e outra lista para determinar a prioridade de atendimento, sendo a mais baixa “Nenhuma” e a mais alta “Muito Alta”.

Obs.: Se todos os operadores tiverem configurado a mesma prioridade, todos receberão ligações igualmente.

- **Voicemail do DAC:** o campo possibilita definir quais usuários poderão ouvir o voicemail de um determinado grupo de atendimento. Escolha o grupo o qual o usuário ouvirá os recados deixados no voicemail.

Quando necessário criar ramais com as mesmas configurações, existe a possibilidade de duplicar as configurações de um usuário. Para isso, na lista de ramais, basta clicar em “Editar” do usuário qual deseja copiar as configurações. Abrirá a tela de edição desse usuário:

Após alterar estas informações o usuário será automaticamente deslogado.

Duplicar Usuário com Perfil

Editar Usuário Alberto Carneiro - Ramal 40065

*Nome:	Alberto Carneiro	E-mail:	<input type="text"/>				
*Ramal:	40065	Celular:	<input type="text"/>				
*Música de Espera:	Espera Operacional	*Grupo:	Treinamento Total IP				
Grupo de Monitoria:	Treinamento Total IP	Grupo de Captura:	Suporte TotalIP				
Licença:	Discador	*Servidor:	<input type="text"/>				
Hardphone:	Sim	Bloqueado:	Não				
Múltiplas Ligações:	Não	Suporte a fax:	Não				
Voicemail:	Sim	Ramais Compartilhados:	Não				
Horários de trabalho:	<input type="text"/>	Voicemail por E-mail:	Sim				
Hard Phone Modelo:	<input type="text"/>	Hard Phone senha:	<input type="text"/>				
Agendamento de pausas	<input type="text"/>						
Hard Phone IP:	<input type="text"/>						
Permitir Login via IP Público	Sim						
Números de telefone:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Número</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>+ Adicionar</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Canal	Número	+ Adicionar		DAC:	<input type="text"/> Treinamento Total IP <input type="text"/> Nenhuma <input type="checkbox"/> <input type="button" value="Adicionar"/>
Canal	Número						
+ Adicionar							
		Voicemail do DAC:	+ Adicionar				

Tela de edição de um usuário

Nessa tela, ao clicar em “Duplicar Usuário com Perfil”, abrirá a seguinte tela:

Novo Usuário

*Nome:	<input type="text"/>
*Ramal:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Celular:	<input type="text"/>

Salvar

Tela de criação de um novo usuário com perfil duplicado

- **Nome:** insira o nome do colaborador a ser criado (obrigatório).
- **Ramal:** insira o ramal do colaborador a ser criado (obrigatório).
- **E-mail:** insira o e-mail do colaborador (opcional).
- **Celular:** adicione o número de celular do usuário (opcional).

Ao clicar em “Salvar”, o novo usuário será criado, com o mesmo perfil (configurações) do usuário inicial.

7.2 Grupos de Usuários



Todos os usuários do sistema Total IP devem pertencer a um grupo de usuário, no qual são definidas as permissões do sistema. Será aberta a seguinte tela:

Grupos de Usuários

Grupos de Usuários			
Nome	Regras	Editar	Apagar
Cobrança ClajuCred	Interurbano e celular interurbano sem ramal		
Comercial ClajuCred	Interurbano e celular interurbano sem ramal		
Desenvolvimento	Local e celular local		
Diogo Teste 2	Internacional		
Felipe Teste	Internacional		
Felipe Teste AtGroup	Internacional		
Followize	Local e celular local		
Gabriel_teste	Ramal		
Grupo Augusto	Internacional		
Grupo Erik	Internacional		
Implantacao	Internacional		
Lucas	Internacional		

Tela principal grupos de usuários

Colunas: É possível ocultar e mostrar as colunas, conforme a preferencia do usuário.

Adiconar: Para adicionar um grupo de usuário, clique em “Adicionar” e será aberta a seguinte tela:

Editar Grupo de Usuário: Augusto Group

 Nome:	<input type="text" value="Treinamento"/>
 Descrição:	<input type="text"/>
 Intervalo de aviso de números restantes de campanha:	<input type="text" value="15"/> minutos
 Tempo máximo de gravação de tela após término da ligação:	<input type="text" value="0"/> segundos
 Tempo discando (Receptivo):	<input type="text" value="40"/> segundos
 Ociosidade:	<input type="text" value="Exibir na página inicial e exibir Pop-up ▾"/>
 DDD do Grupo:	<input type="text"/>
 Regras:	<input type="text" value="Internacional"/>
 URL:	<input type="text"/> Padrão
 Black Lists:	<input type="text"/>
 Bloquear senha padrão:	<input type="text" value="Não"/>
 Expirar senha em:	<input type="text"/> dias

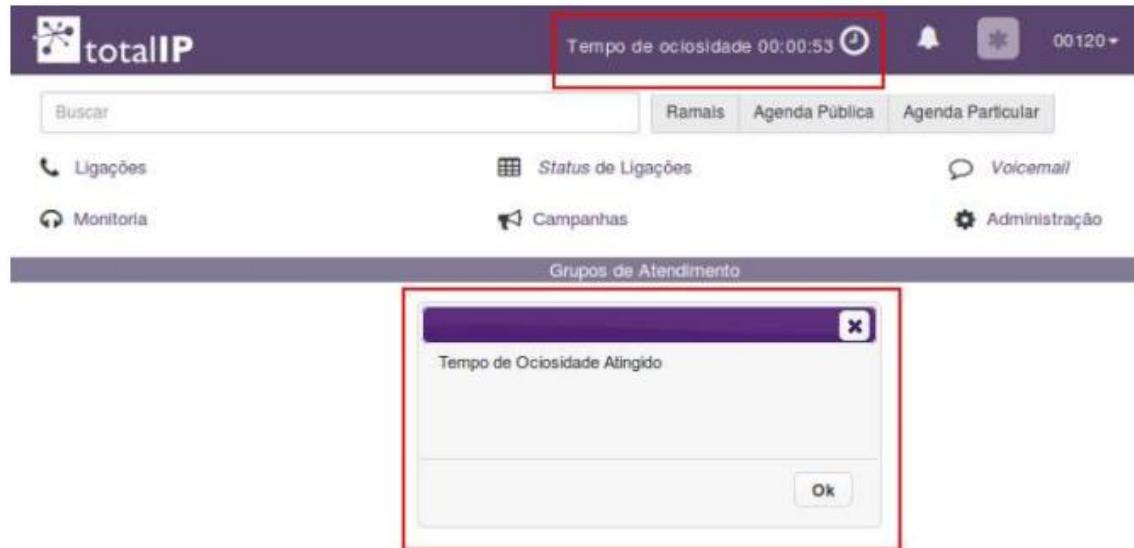
Tempo Limite de Pausas	
Permissões:	
Pop-up e Formulários	
Status de Ligação	
Tempo Limite de Ligações por grupo	
Bloquear rotas:	
Pausas Permitidas Por Grupo	
Buscar Usuários	

Tela de edição de grupo

- **Nome:** nome do grupo.
- **Descrição:** descrição opcional do grupo.
- **Intervalo de aviso de números restantes de campanha:** de quanto em quanto tempo o sistema avisará os números restantes do mailing, a partir da quantidade configurada na campanha.
- **Tempo máximo de gravação de tela após término da ligação:** quanto tempo o sistema ficará gravando a tela do operador após o término da ligação (somente para clientes com essa licença).

Obs: Após o término da ligação quando 0 grava somente até o término da ligação, sendo 0 = 0.

- **Tempo discando (Receptivo):** quanto tempo a ligação ficará tocando nos ramais dos usuários desse grupo. Essa configuração só é válida para ligações receptivas diretas (ramal ou DDR).
- **Ociosidade:** Este recurso possibilita configurar um alerta para o usuário quando este atingir um tempo logado e sem ligações. É possível configurar para que o tempo de ociosidade seja mostrado de três diferentes formas:
- **Exibir na página inicial e exibir Pop-up:** Desta forma o tempo ocioso será demonstrado na tela inicial do operador quando este atingir o tempo estabelecido. Além disto, será apresentado na tela do operador um pop-up de alerta, como a imagem:



Tela do usuário com opção de “Exibir na página inicial e exibir Pop-up”

- **Exibir na página inicial:** Desta forma o tempo ocioso será demonstrado na tela inicial do operador quando este atingir o tempo estabelecido, porém, não será apresentado o pop-up de alerta, como a imagem:



Tela do usuário com opção de “Exibir na página inicial”

- **Não exibir:** Desta forma não será apresentado na tela do operador o tempo ocioso, apenas será demonstrado no relatório DAC- Grupos de Atendimento.

Obs:

- ✓ O tempo de ociosidade é definido logo abaixo na aba de “tempo limite de pausas” por meio do preenchimento do tempo (em segundos) do status “logado e livre”.
- ✓ Os resultados de tempo ocioso podem ser extraídos no relatório “Login, logout e produtividade” localizado na aba “Relatórios” do sistema.

- **DDD do grupo:** DDD do grupo funciona com inserção de 2 dígitos. Só deve ser inserido o código de área do grupo de usuários quando a opção no canal SIP "Utilizar código de área local para Discagem" estiver setado e somente para ligações com 8 ou 9 dígitos, quando discamos 0+DDD+Telefone ou DDD+Telefone. Em uma ligação ativa é enviado o código de

área da ligação, somente em ligações locais o próprio código de área é enviado, no caso o código de área do grupo de usuários.

- **Regras:** quais tipos de chamada o grupo terá permissão para efetuar.

Ramal: permite chamadas entre ramais.

Local: permite ao grupo efetuar chamadas fixo local.

Local e Celular Local: permite efetuar chamadas fixo local e celular local.

Interurbano sem Ramal: permite ao grupo efetuar chamadas fixo local e fixo interurbano e bloqueia as ligações ramal – ramal.

Interurbano: permite ao grupo efetuar chamadas fixo local e fixo interurbano.

Interurbano e Celular Local: permite ao grupo efetuar chamadas fixo local, fixo interurbano e celular local.

Interurbano e Celular Interurbano sem Ramal: permite ao grupo efetuar chamadas fixo local, fixo interurbano e celular local e bloqueia as ligações ramal – ramal.

Interurbano e Celular Interurbano: permite ao grupo efetuar chamadas fixo local fixo interurbano, celular local e celular interurbano.

Interurbano, Celular Interurbano e 0300: permite ao grupo efetuar chamadas fixo local e interurbano, celular local e interurbano e 0300.

Internacional: permite ao grupo efetuar chamadas internacionais, fixo local e interurbano, celular interurbano e celular local.

- **URL:** qual endereço da URL será aberto para ligações receptivas desse grupo.

Obs: O sistema informa para o CRM o número de telefone de origem, o número discado e o ramal de quem atendeu a ligação.

Por exemplo:

http://url_teste.com/teste?a=1&caller_id=12345678&incoming_number=33553400

- **Black List:** lista de telefones para os quais nenhum usuário deste grupo terá permissão de ligar manualmente.

Obs: Essa lista pode ser configurada na aba Administração > Black List.

- **Bloquear senha padrão:** esta opção habilitada só permite ao usuário ficar logado no sistema após alterar a senha padrão de acesso (12345678). Portanto, ao se logar com a senha padrão, será aberta uma tela solicitando alteração dessa senha.

- **Expirar senha em:** em qual intervalo de dias a senha dos usuário desse grupo será expirada e solicitada a sua troca.

- **Exibir alerta ao fechar janela:** permite a abertura de um pop-up de confirmação sempre quando a página inicial for fechada.

Obs: Essa funcionalidade depende da configuração do navegador.

Além dessas configurações, existem as seguintes sub-abas:

- **Tempo Limite de Pausas**

Tempo Limite de Pausas							
Discador	0	segundos	 Cor	Feedback	0	segundos	 Cor
Intervalo Almoço	0	segundos	 Cor	Intervalo Produtivo	0	segundos	 Cor
Lanche	0	segundos	 Cor	Manutenção	0	segundos	 Cor
Retorno	0	segundos	 Cor	Toilette	0	segundos	 Cor
Treinamento	10	segundos	 Cor	Visita	0	segundos	 Cor

Tela de configuração dos limites de pausas

Para cada status da empresa (pausas), poderá ser estabelecido um tempo limite para a permanência dos usuários nessa pausa. Ao ultrapassar esse tempo, o usuário ficará sinalizado pela cor definida no DAC.

- **Permissões**

Permite definir quais permissões o grupo terá, conforme imagem a seguir:

Permissões:	
<input checked="" type="checkbox"/> Bloquear Todos	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir Todos
Geral	
<input checked="" type="checkbox"/> Acesso à Aba Gravações	<input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Agenda
<input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Capturar Ligações	<input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Ligações Efetuadas/Recebidas
<input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Relatórios de URAS	<input checked="" type="checkbox"/> Acesso a Voicemail
<input checked="" type="checkbox"/> Adicionar Campanhas	<input checked="" type="checkbox"/> Adicionar Contatos Na Agenda Pública
<input checked="" type="checkbox"/> Alterar status do operador	<input checked="" type="checkbox"/> Apagar Arquivos de Monitoria
<input checked="" type="checkbox"/> Apagar Usuarios	<input checked="" type="checkbox"/> Auto-Monitoria
<input checked="" type="checkbox"/> Desligar/Reiniciar Servidor	<input checked="" type="checkbox"/> Email informações de rotas
<input checked="" type="checkbox"/> Escolher Filas de Atendimento	<input checked="" type="checkbox"/> Gerenciar Grupos de Usuarios
<input checked="" type="checkbox"/> Gerenciar Rotas	<input checked="" type="checkbox"/> Gerenciar Sistema
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir trocar pausa	<input checked="" type="checkbox"/> Personalizar Voicemail
<input checked="" type="checkbox"/> Reagendar Ligações	<input checked="" type="checkbox"/> Relatório de Custo
<input checked="" type="checkbox"/> Siga-me	<input checked="" type="checkbox"/> Trabalhar campanhas
<input checked="" type="checkbox"/> Trocar senha na WEB	<input checked="" type="checkbox"/> Visualizar rotas em estratégias
<input checked="" type="checkbox"/> Visualizar tabulações de ligação ativa e receptiva	
Relatórios	
<input checked="" type="checkbox"/> Buscar Ligações	<input checked="" type="checkbox"/> Criar Formulário de Monitoria
<input checked="" type="checkbox"/> DAC - Grupos de Atendimento	<input checked="" type="checkbox"/> Excluir Formulário de Monitoria
<input checked="" type="checkbox"/> Grupos de Usuários	<input checked="" type="checkbox"/> Ligações Excedidas
<input checked="" type="checkbox"/> Login, Logout e Ligações Mensais	<input checked="" type="checkbox"/> Login, Logout e Produtividade
<input checked="" type="checkbox"/> Monitoria dos Avaliadores	<input checked="" type="checkbox"/> Monitoria dos Operadores
<input checked="" type="checkbox"/> Nível de Serviço	<input checked="" type="checkbox"/> Números Mais Discados
<input checked="" type="checkbox"/> Números Mais Recebidos	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade de Atendimento
<input checked="" type="checkbox"/> Status Excedido de Pausa	<input checked="" type="checkbox"/> Visualizar Detalhes do Discador no DAC

Tela de edição das permissões

- **Acesso à Aba Gravações:** permite aos usuários do grupo acessar a aba Gravações.

Obs: Caso o operador não esteja em nenhum grupo de monitoria, a aba de gravações também será inibida.

- **Acesso à Agenda:** permite aos usuários do grupo utilizar o recurso “Agenda” na página principal do Total IP e cadastrar contatos em uma agenda particular.

- **Acesso a Capturar Ligações:** permite aos usuários do grupo utilizar o recurso de captura e, assim, o operador pode capturar uma ligação tocando em outro ramal.

- **Acesso à Ligações Efetuadas/Recebidas:** permite aos usuários do grupo visualizar as chamadas efetuadas e recebidas do ramal por meio do ícone “Efetuadas/Recebidas” localizado na página principal.

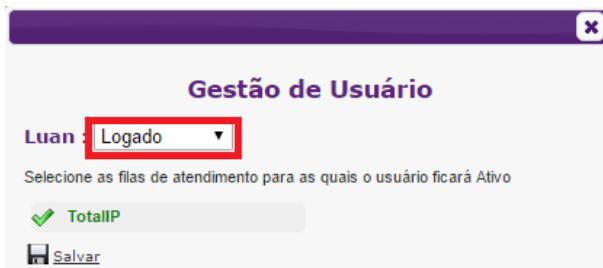
- **Acesso a Relatórios de URAS:** permite aos usuários do grupo acessar a aba Relatórios de URA.

- **Acesso a Voicemail:** permite aos usuários do grupo acessar o recurso voicemail e criar uma mensagem para tocar quando alguém ligar para o operador e ele estiver ausente.

- **Adicionar Campanhas:** permite ao grupo criar e editar novas campanhas.

-Adicionar Contatos na Agenda Pública: permite aos usuários do grupo cadastrar/editar na agenda um contato público e visível para todos da empresa.

- Alterar Status Operador: permite ao usuário alterar o status do operador, por meio do caminho “Relatórios > DAC - Grupos de Atendimento” ou “Grupos de Usuários > clicando no nome do operador”.



Tela de Gestão do Usuário com destaque para alteração de status

Obs: mesmo se o operador estiver em uma pausa agendada não permitindo alteração, o gestor conseguirá alterar o status do operador normalmente, sob a condição de ter a permissão de alterar status do operador em seu grupo de usuários.

- Apagar Arquivos de Monitoria: permite ao grupo apagar as gravações do sistema.

- Apagar Usuários: permite ao grupo apagar usuários. Para isso, deve-se bloqueá-lo e aguardar um mês.

- Auto-Monitoria: selecione essa opção caso o grupo tenha ramais com gravação, pois permite os usuários ouvirem as gravações liberadas pelo supervisor.

- Desligar/Reiniciar Servidor: permite ao grupo agendar o desligamento ou reinício do servidor por meio da função “Servidor”, localizada na aba Administração.

- E-mail informações de rotas: quando uma rota está bloqueada temporariamente por falha física ou da operadora, é possível cadastrar um e-mail, onde será enviado uma mensagem, notificando a dificuldade.

Para cadastrar o(s) e-mail(s) de quem receberá a mensagem, deve-se entrar em contato com o suporte da Total IP.

- Escolher Filas de Atendimento: permite ao grupo selecionar quais filas de atendimento um operador irá participar, dentro do relatório DAC, Grupo de Atendimento.

- Gerenciar Grupos de Usuários: permite ao grupo gerenciar todos os grupos de usuários do sistema.

- Gerenciar Rotas: permite ao grupo configurar quais rotas serão utilizadas para ligações ativas.

- **Gerenciar Sistema:** permite ao grupo acesso a aba Administração, possibilitando o gerenciamento do sistema.
- **Permitir trocar pausa:** permite ao grupo modificar a própria pausa.
- **Personalizar Voicemail:** permite o usuário personalizar o voicemail.
- **Relatório de Custo:** permite ao grupo acesso a aba Tarifador e aos relatórios de custo.
- **Siga-me:** permite ao grupo acessar o recurso "Siga-me" quando for se deslogar do sistema.
- **Trabalhar Campanhas:** permite ao grupo utilizar o recurso Trabalhar Ligações na página inicial do Total IP. Com essa funcionalidade, é possível os usuários trabalharem um mailing manualmente. São disponibilizadas dez ligações para cada usuário.
- **Trocar senha na web:** permite ao grupo trocar a senha pela própria aplicação.

Obs: Caso o usuário não tenha acesso a aba Gravações não será apresentado os ícones "Ligações Excedidas e status Excedidos de Pausa" na aba Relatórios.

- **Visualizar rotas em estratégias:** habilita a visualização das estratégias dentro da configuração de rotas .
- **Visualizar tabulações de ligação ativa e receptiva:** habilita o ícone "Relatório de Tabulação" da aba Relatórios.

Relatórios

Visualizar detalhes do discador: habilita a visualização da tela de discagem em tempo real.

Excluir formulário de monitoria: habilita a permissão de excluir um formulário de monitoria já preenchido

Todas as outras permissões dessa divisão são ícones da aba Relatórios e da aba Gravações do qual os usuários do grupo terão acesso.

5. Pop-up e Formulários

Para ligações ativas (manuais) e receptivas, é possível configurar a abertura de um pop-up para o operador tabular o status da ligação. Também é possível configurar qual formulário será aberto junto com o pop-up.

Pop-up e Formulários			
Pop-up de ligações receptivas:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	Formulário de Ligações Receptivas	<input type="button" value="Formulário Cobrança ▾"/>
Pop-up de ligações ativas:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	Formulário de Ligações Ativas	<input type="button" value="Formulário Cobrança ▾"/>
Tempo Limite de pop-up aberto:	<input type="text"/> minutos		
Fechamento automático do Pop-up:	<input checked="" type="checkbox"/> Não		
Bloquear Ligações:	<input checked="" type="checkbox"/> Não		

Tela de configuração de Pop-up

- **Pop-up de ligações receptivas:** habilita a abertura de pop-up para ligações recebidas pelo operador.

Identificador único Atual: O sistema apresentará o mesmo ID em todas as tentativa de contato.

Religar: Este recurso permite que o operador ligue novamente para o telefone que estava tratando anteriormente.

Ligação Receptiva

Telefone: 951950181	Selecionar Status	Identificador Único Atual: 1518802675.255
---------------------	-------------------	---

Histórico do Identificador Único das Últimas Chamadas

Identificador Único	Data

Histórico

Histórico

Religar **Salvar**

- **Tempo limite de pop-up aberto:** define um tempo limite para o pop-up ficar aberto ao operador e ele tabular o status da ligação.

- **Fechamento automático de Pop-up:** habilita o fechamento automático do pop-up depois do tempo de limite excedido.

- **Pop-up de ligações ativas:** habilita o pop-up também para ligações feitas manualmente (ativas).

Identificador único Atual: O sistema apresentará o mesmo ID em todas as tentativa de contato.

Religar: Este recurso permite que o operador ligue novamente para o telefone que estava tratando anteriormente.

Ligaçāo Ativa

Telefone: 5511951950181	Selecione um Status	Identificador Único Atual: 1518802584.252
-------------------------	---------------------	---

Histórico do Identificador Único das Últimas Chamadas

Identificador Único	Data

Histórico

Histórico

Religar **Salvar**

Obs.: O pop-up receptivo será aberto para grupos de atendimento, ramais e URA com DDR os quais direcionam tanto para grupos de atendimento quanto para ramais.

- **Bloqueio de Ligações:** ao ser habilitado, o recurso impede ao usuário realizar ou receber qualquer tipo de ligação (receptiva, discador e transferência) caso haja algum pop-up aberto. Se o pop-up for fechado sem tabulação, ele será aberto novamente até o usuário tabular algum status.

Obs.: Ligações ramal-ramal não seguem esta regra de bloqueio.

- **Formulário de ligações ativas:** selecione qual formulário será aberto junto com o pop-up das ligações ativas(manual)

- **Formulário de ligações receptivas:** selecione qual formulário será aberto junto com o pop-up das ligações receptivas

***Obs.: o formulário é configurado na aba Administração > Formulário de Ligações. É permitido editar e adicionar novos formulários.**

***Obs.: no campo “Componentes do Formulário” é possível titular os campos que irá compor o formulário e delimitar o tipo de registro (data, lista e texto).**

Exemplo de pop-up do formulário

Exemplo de formulário com informações

6. Status de ligação

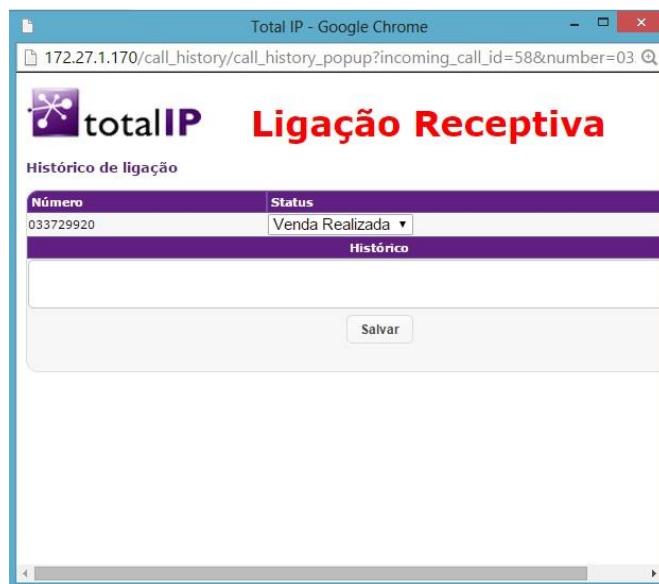
Pode-se habilitar quais status ficarão disponíveis no pop-up de ligações ativas (manual) e receptivas, conforme item anterior, para o operador tabular.



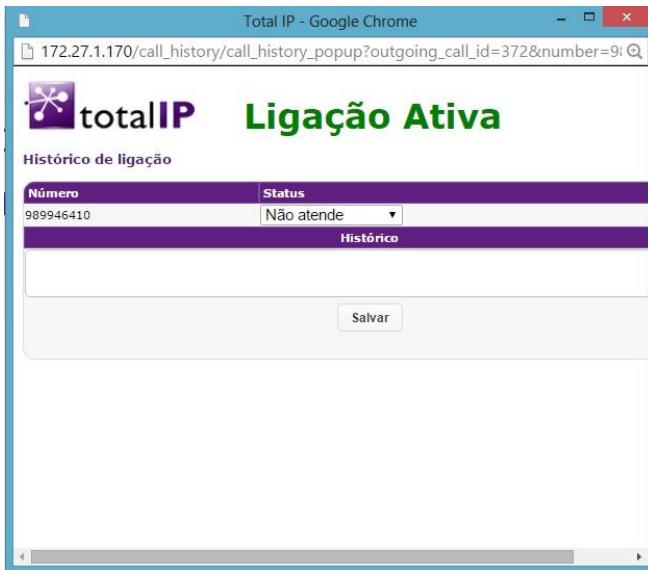
Tela de configuração do status de ligação

Obs.: Ao desabilitar um status do grupo de usuários, o mesmo já não pode ser visualizado no relatório de status da ligação.

Obs.: Pode-se criar/editar status na aba Administração > Status de ligação.



Pop-up de ligação receptiva



Pop-up de ligação ativa

7. Tempo limite de ligações por grupo

Tempo Limite de Ligações por grupo								
Tipo de Ligação Ativa e Receptiva ▼								
0300	120	segundos	0800	120	segundos	Celular Interurbano	120	segundos
Celular Interurbano	120	segundos	Celular Local	120	segundos	Emergência e Servicos	120	segundos
Emergência e Servicos	120	segundos	Internacional	120	segundos	Interurbano	120	segundos
Interurbano	120	segundos	Local	120	segundos			

Tela de configuração do tempo limite de ligações por grupo

Essa funcionalidade permite estabelecer um limite de tempo para cada ligação de acordo com seu tipo (local, celular, etc.).

Obs.: Sempre quando um usuário exceder o tempo limite cadastrado, ficará piscando em vermelho no DAC.

8. Bloquear Rotas

Permite definir quais rotas serão utilizadas para ligações ativas (manual) pelos usuários do grupo.

Bloquear rotas:	
<input checked="" type="checkbox"/> Bloquear Todos	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir Todos
<input checked="" type="checkbox"/> Claro - B3C3 T410	<input checked="" type="checkbox"/> CTBC SIP TRUNK 2
<input checked="" type="checkbox"/> Embratel-7676	<input checked="" type="checkbox"/> Embratel (INATIVO)
<input checked="" type="checkbox"/> Embratel Transbordo	<input checked="" type="checkbox"/> Gateway 1 - Claro
<input checked="" type="checkbox"/> Gateway 2 - Claro	<input checked="" type="checkbox"/> Gateway 2 - Oi
<input checked="" type="checkbox"/> Gateway 2 - Tim	<input checked="" type="checkbox"/> GVT
<input checked="" type="checkbox"/> Mundo Telecom	<input checked="" type="checkbox"/> PRIMACOM
<input checked="" type="checkbox"/> TalkVoz	<input checked="" type="checkbox"/> Telefônica 1

Tela de configuração de rotas bloqueadas nos grupos

- **Pausas Permitidas por grupo**

Permite definir quais serão os status utilizados por determinado grupo de usuários. Para criar novos status, é necessário entrar em contato com o suporte da Total IP.



Tela de configuração de pausas permitidas por grupo

- **Buscar Usuários**

Define quais usuários devem pertencer ao grupo. Para adicionar um usuário no grupo, basta clicar na seta vermelha e para retirá-lo, clicar na seta verde.

Buscar Usuários			
Digite Nome ou Ramal:			
Usuários Pertencentes ao Grupo		Usuários Não Pertencentes ao Grupo	
► Aline Aparecida Pereira	40024	◄ Adriana Araujo	20007
► Fábio de Souza Oliveira	40122	◄ Alberto Carneiro	40065
► Paulo Henrique Nogueira	40042	◄ Alessandra Bonini	40118
► Pedro Guilherme Alves	40071	◄ Ana Caroline Lopes Silva	20002
► Renato Faria do Amaral	40043	◄ Ana Paula Santos	40111
► teste123	00000	◄ Andre Macedo da Silva	40016
► Teste Pedro	99995	◄ Ariane Traverzim Abreu	84327
► Teste Tiago	99948	◄ Carlos Mencaci	40000
► Victor Hugo Araujo Santos	40030	◄ Carolynne Francisco de Oliveira	40120
		◄ Danilo Ramos Correa	40031
		◄ Fabiana Bispo Martins	40064

Tela para adicionar usuários ao grupo

Obs.: Todas as alterações somente serão efetivadas selecionando o botão “Salvar” ao final da tela de edição.

Obs.: Para apagar um grupo de usuário, é necessário retirar todos os usuários pertencentes a ele e adicioná-los em outro grupo. Isso serve para não se perder informações e todos os dados do usuário constarão nos relatórios do novo grupo ao qual ele pertence.

Quando necessário criar grupos com as mesmas configurações, existe a possibilidade de duplicar as configurações de um Grupo de Usuários. Para isso, na lista de grupos, basta clicar em “Editar” do grupo qual deseja copiar as configurações. Abrirá a tela de edição desse grupo:

Tela de edição de configuração de grupos de usuários

Nessa tela, ao clicar em “Duplicar Grupo de Usuários”, abrirá a seguinte tela:

Duplicar Grupo de Usuário

*Nome: _____

Descrição: _____

Salvar Cancelar

Tela de criação de um novo grupo com perfil duplicado

- Nome: insira o nome do grupo a ser criado (obrigatório).
- Descrição: Insira a descrição deste grupo.

Ao clicar em “Salvar”, o novo grupo será criado, com o mesmo perfil (configurações) do grupo inicial.

Obs: os ramais do Grupo de Usuários originais não serão replicados para o Grupo de Usuários, pois, um ramal não pode pertencer a mais de um grupo.

7.3 Grupos de Captura



Esse ícone permite criar um grupo onde os usuários possam capturar ligações de outros ramais, pertencentes ao mesmo grupo de captura. Ao clicar nesse ícone, será aberta a seguinte tela:

Adicionar Buscar Usuário: _____

Nome	Editar	Apagar
Comercial	Editar	Apagar
Desenvolvimento	Editar	Apagar
Implantação	Editar	Apagar
Suporte	Editar	Apagar
Teste	Editar	Apagar
Teste 2	Editar	Apagar
Treinamento	Editar	Apagar

criação e edição de grupos de captura

Ao clicar em “Adicionar”, será aberta a seguinte tela:

Tela adicionar e editar grupos de captura

Após adicionar um nome ao grupo e clicar em “Salvar”, será aberta seguinte tela:

	User Name	ID
Red arrow	Adriana Araujo	20007
Red arrow	Alberto Carneiro	40065
Red arrow	Alessandra Bonini	40118
Red arrow	Aline Aparecida Pereira	40024
Red arrow	Ana Caroline Lopes Silva	20002
Red arrow	Ana Paula Santos	40111
Red arrow	Andre Macedo da Silva	40016

Tela adicionar e editar grupos de captura

Para adicionar os usuários a esse grupo, basta clicar sobre as setas vermelhas, localizadas à frente do nome do usuário. E para retirar o usuário do grupo, clica-se sobre a seta verde. O mesmo deverá ser feito quando se deseja editar um grupo já existente.

Obs.: Todas as alterações somente serão efetivadas selecionando o botão “Salvar” ao final da tela.

7.4 Grupos de Monitoria



Possibilita a criação, edição e visualização dos grupos de monitoria. O grupo de monitoria permite aos usuários pertencentes monitorarem os grupos de usuários pré-definidos. Ao clicar nesse ícone, será aberta a seguinte tela:

	Nome		
<input type="checkbox"/>	Administrativo	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Apoio Comercial	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Comercial	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Desenvolvimento	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Gerente	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Implantação	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Redes	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Suporte	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Teste	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Teste5	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Teste AlmaViva	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>
<input type="checkbox"/>	Treinamento	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Apagar"/>

Tela inicial de grupos de monitoria

Clique em “Adicionar” para criar um novo grupo de monitoria. Será aberta a seguinte tela:

Editar Grupo de Monitoria			
<input type="text"/> Nome:			
Escolha os Grupos			
<input checked="" type="checkbox"/> Administrativo	<input checked="" type="checkbox"/> Administrativo Supervisão	<input checked="" type="checkbox"/> Apoio Comercial	<input checked="" type="checkbox"/> Comercial
<input checked="" type="checkbox"/> Desenvolvimento	<input checked="" type="checkbox"/> Gerente	<input checked="" type="checkbox"/> Implantação	<input checked="" type="checkbox"/> Redes
<input checked="" type="checkbox"/> Supporte	<input checked="" type="checkbox"/> Teste	<input checked="" type="checkbox"/> Teste 1	<input checked="" type="checkbox"/> Teste5
<input checked="" type="checkbox"/> Teste aline usuários	<input checked="" type="checkbox"/> Teste AlmaViva	<input checked="" type="checkbox"/> Teste Jr	<input checked="" type="checkbox"/> Teste Lucas
<input checked="" type="checkbox"/> teste sotopietrs	<input checked="" type="checkbox"/> Teste Tiago2	<input checked="" type="checkbox"/> TesteVictor	<input checked="" type="checkbox"/> Total IP
<input checked="" type="checkbox"/> Treinamento	<input checked="" type="checkbox"/> Usuários Bloqueados	<input checked="" type="checkbox"/> x	

Tela de edição/adição de grupos de monitoria

Insira o nome do grupo, selecione quais grupos serão monitorados e clique em “Salvar”.

Para editar um grupo, clica-se em “Editar”. Assim, define-se quais grupos serão monitorados e quais usuários pertencerão a esse grupo.

Editar Grupo de Monitoria			
<input type="text"/> Nome: Fabi			
Escolha os Grupos			
<input checked="" type="checkbox"/> Administrativo	<input checked="" type="checkbox"/> Administrativo Supervisão	<input checked="" type="checkbox"/> Apoio Comercial	<input checked="" type="checkbox"/> Comercial
<input checked="" type="checkbox"/> Desenvolvimento	<input checked="" type="checkbox"/> Gerente	<input checked="" type="checkbox"/> Implantação	<input checked="" type="checkbox"/> Redes
<input checked="" type="checkbox"/> Supporte	<input checked="" type="checkbox"/> Teste	<input checked="" type="checkbox"/> Teste 1	<input checked="" type="checkbox"/> Teste5
<input checked="" type="checkbox"/> Teste aline usuários	<input checked="" type="checkbox"/> Teste AlmaViva	<input checked="" type="checkbox"/> Teste Jr	<input checked="" type="checkbox"/> Teste Lucas
<input checked="" type="checkbox"/> teste sotopietrs	<input checked="" type="checkbox"/> Teste Tiago2	<input checked="" type="checkbox"/> TesteVictor	<input checked="" type="checkbox"/> Total IP
<input checked="" type="checkbox"/> Treinamento	<input checked="" type="checkbox"/> Usuários Bloqueados	<input checked="" type="checkbox"/> x	
Usuários Pertencentes ao Grupo de Monitoria		Usuários Não Pertencentes ao Grupo de Monitoria	
<input checked="" type="checkbox"/> Adriana Araujo	20007	<input type="text"/> Buscar Usuários:	40118
<input checked="" type="checkbox"/> Alberto Carneiro	40065		40024
		<input checked="" type="checkbox"/> Alessandra Bonini	20002
		<input checked="" type="checkbox"/> Aline Aparecida Pereira	40111
		<input checked="" type="checkbox"/> Ana Caroline Lopes Silva	40016
		<input checked="" type="checkbox"/> Ana Paula Santos	
		<input checked="" type="checkbox"/> Andre Hacedo da Silva	

Tela de edição dos grupos de monitoria

Para adicionar usuários ao grupo, clica-se na seta vermelha. Para retirar, clica-se na seta verde.

Obs.: Todas as alterações somente serão efetivadas selecionando o botão “Salvar” ao final da tela.

Obs.: Caso o operador não esteja em nenhum grupo de monitoria, a aba Gravações também será inibida.

7.5 DAC – Grupos de Atendimento



O DAC (Direcionador Automático de Chamadas) possibilita criar e editar grupos de atendimento. Ao clicar nesse ícone, será aberta a seguinte tela:

Grupos de Atendimento			
	Nome	Telefones	Servidor
ADM			Servidor do PABX Locado
Comercial		33553400 4009	Servidor do PABX Locado
Fila_Marcio			Servidor do PABX Locado
Implantação		33553450	Servidor do PABX Locado
Lucas Teste			Servidor do PABX Locado
pedro_teste			Servidor do PABX Locado
Suporte		33926661 25002 5002 05002 87654321	Servidor do PABX Locado
Teste		33553449	Servidor do PABX Locado
Teste Jr			Servidor do PABX Locado
teste leyd		33553431	Servidor do PABX Locado
Teste Lucas 2			Servidor do PABX Locado
Teste_marcio			Servidor do PABX Locado
Teste_Oswaldo			Servidor do PABX Locado
Teste_Pedro			Servidor do PABX Locado
Teste_Rhaiza			Servidor do PABX Locado

Tela inicial do grupo de atendimento

Ao clicar em “Adicionar”, será aberta a seguinte tela:

Editar Grupo de Atendimento Administrativo

*Nome:	Administrativo	Tempo Máximo de Toque:	0 segundos																							
Mensagem de anúncio para o operador:	Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	Tempo Máximo de Espera:	0 segundos																							
Mensagem de Horário de Atendimento:	Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	Pausa estratégica receptiva:	0 segundos																							
Estratégia de Distribuição:	Circular	Máximo de Ligações na Fila:	10																							
Música de Espera:	Espera Operacional	Voicemail:	<input checked="" type="checkbox"/>																							
*Servidor:	Ambexternocurrent	URA de Pesquisa:	<input type="button" value="▼"/>																							
Informar posição na fila:	Sim	Tempo de Nível de Serviço:	0 segundos																							
Frequência do anúncio de posição na fila e/ou tempo de espera (em segundos)	0	Priorizar Ligação																								
Incluir tempo de espera ao informar a posição na fila:	Sim	Ligações abandonadas nos últimos:	<input type="text"/> minutos																							
		Aguardaram no mínimo:	<input type="text"/> segundos																							
Números de telefone: + Adicionar																										
Bloqueio Receptivo	Agenda semanal	Dias de Recesso																								
<input checked="" type="checkbox"/> Todos <input checked="" type="checkbox"/> 0800 <input checked="" type="checkbox"/> Emergência e Servicos <input checked="" type="checkbox"/> 0300 <input checked="" type="checkbox"/> Ramal <input checked="" type="checkbox"/> Internacional <input checked="" type="checkbox"/> Interurbano <input checked="" type="checkbox"/> Celular Local <input checked="" type="checkbox"/> Celular Interurbano <input checked="" type="checkbox"/> Local	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dia</th> <th>Inicio</th> <th>Fim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Domingo</td><td>▼ : ▼</td><td>▼ : ▼</td></tr> <tr><td>Segunda</td><td>▼ : ▼</td><td>▼ : ▼</td></tr> <tr><td>Terça</td><td>▼ : ▼</td><td>▼ : ▼</td></tr> <tr><td>Quarta</td><td>▼ : ▼</td><td>▼ : ▼</td></tr> <tr><td>Quinta</td><td>▼ : ▼</td><td>▼ : ▼</td></tr> <tr><td>Sexta</td><td>▼ : ▼</td><td>▼ : ▼</td></tr> <tr><td>Sábado</td><td>▼ : ▼</td><td>▼ : ▼</td></tr> </tbody> </table>	Dia	Inicio	Fim	Domingo	▼ : ▼	▼ : ▼	Segunda	▼ : ▼	▼ : ▼	Terça	▼ : ▼	▼ : ▼	Quarta	▼ : ▼	▼ : ▼	Quinta	▼ : ▼	▼ : ▼	Sexta	▼ : ▼	▼ : ▼	Sábado	▼ : ▼	▼ : ▼	12 Dias de Recesso + Adicionar
Dia	Inicio	Fim																								
Domingo	▼ : ▼	▼ : ▼																								
Segunda	▼ : ▼	▼ : ▼																								
Terça	▼ : ▼	▼ : ▼																								
Quarta	▼ : ▼	▼ : ▼																								
Quinta	▼ : ▼	▼ : ▼																								
Sexta	▼ : ▼	▼ : ▼																								
Sábado	▼ : ▼	▼ : ▼																								

Tela para criação de um Grupo de Atendimento (Fila)

Nome: nome da fila.

Obs:

- ✓ Deve conter até 20 caracteres e pode haver espaços entre as letras.
- ✓ Caso o nome da fila seja alterado enquanto a mesma estiver em funcionamento, os atendentes precisarão entrar novamente no sistema.

Mensagem de anúncio para o operador: informa ao operador por meio de uma mensagem de voz qual fila ele irá atender. Esse item é utilizado em empresas com várias filas para os mesmos operadores atenderem.

Mensagem de Horário de Atendimento: possibilita importar um arquivo de áudio para a mensagem de encerramento da fila. O Formato do arquivo de áudio deve ser: **Wav - 16bits - 8000hz – Mono**.

Estratégia de Distribuição: opções de forma de distribuição das ligações.

Circular: a ligação é distribuída de forma circular.

Aleatório: a ligação é direcionada para qualquer colaborador, sem utilizar nenhum critério.

Tempo mais longo: a ligação é direcionada para quem está mais tempo ocioso.

Música de Espera: define a música de espera da fila.

Servidor: selecione em qual servidor a fila será criada. No caso das empresas com mais de um servidor Total IP, selecionar o servidor onde o link E1 do DDR estiver conectado.

Informar posição na Fila: esse recurso permite aos clientes da fila de espera receberem uma mensagem de voz informando sua posição na fila de espera.

Ao colocar “Sim”, aparece mais duas opções:

- **Frequência do anúncio de posição na fila e/ou tempo de espera (para grupos com informação da posição na fila):** define em quanto tempo o cliente será informado sobre sua posição na fila de espera (em segundos).
- **Incluir tempo de espera ao informar a posição na fila (para grupos com informação da posição na fila):** essa mensagem pode ser configurada para tocar sempre quando o cliente for informado sobre sua posição na fila.

Obs:

- ✓ O critério do calculo para a divulgação de tempo na Ura, é a soma do tempo de espera das ligações atendidas dividido pela quantidade de ligações atendida, assim ficaria uma média de tempo de espera.
- ✓ Esta funcionalidade necessita da liberação do Suporte Técnico da Total IP. Contate o setor Comercial.

Tempo Máximo de Toque: qual tempo máximo uma ligação vai tocar para cada usuário.

Obs: Caso a ligação não seja atendida, ela volta para a fila e vai se comportar de acordo a estratégia de distribuição.

Tempo Máximo de Espera: qual o tempo máximo de uma ligação na fila de espera.

Pausa Estratégica Receptiva: define em segundos, um tempo de pausa para o operador ao finalizar uma ligação receptiva, com o objetivo de possibilitá-lo fazer anotações ou cadastros antes da próxima ligação. O tempo começa quando o operador desliga a ligação. Ao término da pausa, o operador ficará disponível para receber ligações (receptivas ou discador). Para não haver pausa, defina o “tempo de pausa” como zero.

Por exemplo, o usuário pertence a três filas, com as configurações abaixo:

Fila 1 - tempo configurado: 60 segundos

Fila 2 - tempo configurado: 30 segundos

Fila 3 - tempo configurado: 0 segundos

Se uma ligação receptiva cair para o usuário na fila 1, após finalizar a chamada, ele não receberá ligações de nenhuma das filas durante 60 segundos. Se cair uma ligação da fila 2, quando o usuário desligar a chamada, não receberá outra ligação de nenhuma fila durante 30 segundos. E se cair uma ligação da fila 3, não haverá pausa estratégica, e logo após desligar a chamada, o usuário já estará disponível para uma próxima ligação de qualquer fila.

Máximo de Ligações na Fila: quantidade máxima de ligações que poderá ficar na fila de espera.

Obs:

- ✓ Caso o número de ligações na fila de espera exceda o número definido, a próxima ligação receptiva receberá o tom de linha ocupada e a ligação será finalizada automaticamente.
- ✓ Se na opção "Máximo de Ligações na Fila" colocarmos "zero", o número de pessoas na espera será igual ao número de operadores livres da fila de atendimento.

Pode-se efetuar a configuração em dois lugares distintos, na URA ao selecionarmos o comando “Grupo de Atendimento” e no DAC grupo de atendimento da aba Administração. Entretanto, essas configurações são feitas de acordo com a necessidade de cada cliente.

Veja abaixo os exemplos de utilização deste recurso:

Para grupos de atendimento híbridos (com discador e receptivo simultaneamente) não gerarem fila de espera para o discador, somente fila para o receptivo, basta inserir o número “0” (zero) no “Máximo de Ligações na Fila” da URA do Discador. Com isso, entrarão ligações de acordo com a quantidade de operadores livres e não será gerada fila de espera.

Por exemplo, quero gerar fila de 10 pessoas no meu receptivo e não quero gerar fila no meu discador. Como configurar? Resposta: na URA eu colocarei “0” no máximo de ligações da fila. No DAC Grupo de Atendimento, eu colocarei 10.

Outros exemplos:

Número de receptivo atribuído à fila e URA do discador atribuída à Campanha.

*Atribui 2 no máximo de ligações pela URA (Discador);

*Atribui 2 no máximo de ligações na fila (Número Receptivo Associado);

*Entrarão 2 ligações do discador na espera. As demais serão desligadas e tabuladas como "Desligado sem operadores livres".

*Entrarão 2 ligações do receptivo na espera; as demais serão desligadas.

*Total de ligações na espera: 4

Número do receptivo atribuído a URA e a mesma URA é utilizada na Campanha

*Atribui 1 no máximo de ligações pela URA (Discador);

*Atribui 1 no máximo de ligações na fila (DAC – Grupo de Atendimento);

*Entrará 1 ligação do discador na espera. As demais serão desligadas e tabuladas como "Desligado sem operadores livres".

*Não entrou nenhuma ligação na espera do receptivo; a ligação será desligada.

*Total de ligações na espera: 1.

Voicemail: marque essa opção para permitir à fila ter mensagens de voicemail.

Obs: Se na opção "Máximo de Ligações na Fila" colocarmos "zero", quando não houver operadores disponíveis, qualquer ligação entrante na fila (discador ou receptivo) será direcionada ao voicemail.

URA de Pesquisa: selecione uma URA de Pesquisa ao qual a Fila estará associada.

Tempo de Nível de Serviço: defina um tempo em segundos para o relatório de Nível de Serviço.

- **Priorizar Ligação:** permite configurar a prioridade para atendimento das ligações da fila de espera.

Ligações abandonadas nos últimos: tempo (em minutos) entre o último contato do cliente e o novo contato.

Aguardaram no mínimo: qual o tempo mínimo (em segundos) o cliente ficou na fila de espera e desligou, pois não houve atendimento.

Exemplo de utilização:

Ligações abandonadas nos últimos 5 minutos

Aguardaram no mínimo 120 segundos

Todas as ligações nas quais o cliente ficou aguardando 120 segundos (dois minutos) ou mais para ser atendido e abandonou a ligação sem atendimento, caso retornem a ligação dentro de 5 minutos, terão sua ligação priorizada na fila.

Número de telefone: números associados à fila.

Bloqueio receptivo: tipos de ligações bloqueadas no receptivo.

Obs: Caso um número receptivo tente efetuar o tipo de ligação bloqueado, o cliente ouvirá sinal de ocupado.

Agenda semanal: período no qual a fila ficará ativa.

Dias de Recesso: datas nas quais a fila não será ativada.

Após criar o grupo, é necessário salvar, localizá-lo na tela inicial e clicar em “Editar”, para configurar quais usuários pertencerão ao grupo, clicando na seta verde para retirar e na seta vermelha para adicionar o usuário.

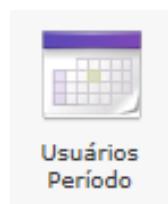
Usuários Pertencentes ao Grupo de Atendimento	Usuários Não Pertencentes ao Grupo de Atendimento
► Aline Aparecida Pereira	40024
► Andre Macedo da Silva	40016
► Jonathan Mendes	40045
► Oswaldo Correa Filho	40034
► Paulo Henrique Nogueira	40042
► Pedro Guilherme Alves	40071
► Renato Faria do Amaral	40043
	Adriana Araujo
	Alberto Carneiro
	Alessandra Bonini
	Ana Caroline Lopes Silva
	Ana Paula Santos

Adicionar ou remover usuário do grupo

Legenda: é possível verificarmos qual licença o usuário possui, pois esta deve equivaler a do grupo de atendimento do qual está inserido.

Obs: Todas as alterações somente serão efetivadas selecionando o botão “Salvar” ao final da tela.

7.6 Usuários Período



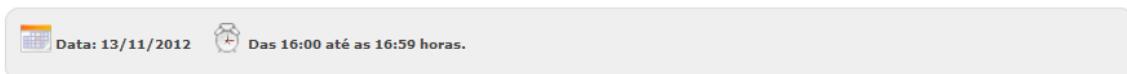
Exibe quantos usuários se logaram em um determinado dia/periodo. Selecione a data, o horário e qual grupo deseja visualizar, conforme a imagem abaixo:

Tela de

<input type="button" value="Voltar"/>	<input type="button" value="Gerar Relatório"/>
Dia e Mês:	13 / 11 / 2012
Das:	16 :00 hs
Até as:	16 :59 hs
Grupo:	Administrativo

seleção para o dia, mês, período e grupo para visualizar

Será exibida a quantidade de usuários logados durante uma hora:



Relatório de usuários por período

Clique no número de usuários por hora para visualizar as informações detalhadas:

Nome	Grupo	Ramal
Adriana Araujo	Administrativo	20007
Fax Administrativo	Administrativo	20003
Renato de Souza Santos	Administrativo	20004

Relatório detalhado de usuários por período

7.7 Licenças de Uso



Licenças de Uso

Tem a função de apresentar a quantidade de licenças contratadas com a Total IP. Possibilita visualizar quantas licenças estão sendo utilizadas no momento e deslogar um colaborador se ele não estiver utilizando a licença.

Tipo do Ramal	Licença adquirida	Em Uso
Ramal PABX	5	2
Gerenciamento	10	0
Gravação	250	105
Discador	300	62
Gravação com Gravação de Tela	10	2
Discador com Gravação de Tela	10	0
TTS	80	17
URA Ativa	10	0
TOTAL	595	171

Tela de visualização de licenças em uso

Ao clicar no número de usuários logados em determinada licença, surgirá uma lista de quais usuários estão utilizando a licença.

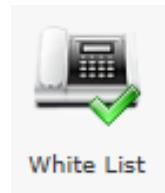
Ramais do Discador logados

	Nome	Ramal	Tipo de Licença	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Deslogar
1	Alberto Carneiro	40065	Discador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Deslogar
2	Alexandre Ruffo	23020	Discador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Deslogar
3	Aline Lima dos Santos	32972	Discador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Deslogar
4	Álvaro Siviero Faria	40061	Discador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Deslogar
5	Amanda Amorim de Oliveira	32974	Discador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 Deslogar

Tela de detalhes de visualização de licenças de uso

E é possível alterar as licenças em lote ou deslogar determinados usuários para liberar licença.

7.8 White List



Possibilita o cadastro de quais números podem ser discados por todos os usuários da empresa, independentemente das permissões de discagem dos grupos.

Número	 Apagar
33553434	 Apagar
72630206	 Apagar
80125537	 Apagar
84160601	 Apagar

Tela inicial de White list

Clique em “Adicionar” para cadastrar quais números podem ser discados por todos os operadores, independentemente do tipo de ligação de acesso do grupo.

Para cadastrar um número local, digite apenas os oito dígitos do telefone. Ex: 3553434.

Para números interurbanos, digite zero(0)+Cód.Cidade(DDD)+ Número Telefone. Ex: 01939364906.

Para excluir um número, basta clicar em “Apagar”.

7.9 Black List

The screenshot shows the TotalIP software interface. At the top, there are multiple tabs for different users and applications. The main window title is "Black List". It features a large icon of a telephone handset with a red slash over it. Below the icon, the word "Black List" is displayed.

Últimas Importações:

ID	Nome do arquivo	Black List	Usuário	Data de Adição	Status	Apagar
459	black list com erro.txt	teste Amanda	Teste TotalIP	25/10/2017 12:37:41	⚠️ Erro	
458	black list com erro.txt	teste Amanda	Teste TotalIP	25/10/2017 12:36:52	⚠️ Erro	
457	black list com erro.txt	teste Amanda	Teste TotalIP	25/10/2017 12:34:02	✓ OK	

Listas:

Nome	Telefones	Campanhas	Data de Modificação	Editar	Apagar
Geral	0	1	2017-10-24 11:20:57		
teste Amanda	5	0	2017-10-25 12:33:18		

Detalhes:

O número possui caracteres inválidos

The screenshot shows the TotalIP software interface. At the top, there are multiple tabs for different users and applications. The main window title is "Black List". It features a large icon of a telephone handset with a red slash over it. Below the icon, the word "Black List" is displayed.

Últimas Importações:

ID	Nome do arquivo	Black List	Usuário	Data de Adição	Status	Apagar
459	black list com erro.txt	teste Amanda	Teste TotalIP	25/10/2017 12:37:41	⚠️ Erro	
458	black list com erro.txt	teste Amanda	Teste TotalIP	25/10/2017 12:36:52	⚠️ Erro	
457	black list com erro.txt	teste Amanda	Teste TotalIP	25/10/2017 12:34:02	✓ OK	

Listas:

Nome	Telefones	Campanhas	Data de Modificação	Editar	Apagar
Geral	0	1	2017-10-24 11:20:57		
teste Amanda	5	0	2017-10-25 12:33:18		

Detalhes:

O número possui caracteres inválidos

Possibilita o cadastro de um número ou uma lista de números sem permissão de discagem.

Ao clicar em “Black List”, serão exibidos os últimos arquivos importados que apresentaram erro, o botão de adição de novas listas e as listas já importadas, como mostra a tela abaixo:

The screenshot shows the 'Black List' section of a software interface. At the top, there are navigation links ('Início', 'Black List'), a search bar ('Buscar Número', 'Buscar'), and a dropdown menu ('Todas'). Below this is a summary bar with 'Black Lists: 2' and 'Telefones: 0'. A link to 'Histórico de Importações de Arquivos' is present. The main area is divided into two sections: 'Últimas Importações' and 'Listas'.

Últimas Importações:

ID	Nome do arquivo	Black List	Usuário	Data de Adição	Status	Apagar
313	teste.txt	Teste	Juliana de Almeida	22/09/2017 14:53:54	<input checked="" type="checkbox"/> Ok	

Listas:

Nome	Telefones	Campanhas	Data de Modificação	Editar	Apagar
Geral	1	2	2017-08-24 17:15:18		
Teste	4	0	2017-09-11 13:41:47		

A 'Voltar' button is located at the bottom left of the 'Listas' section.

Tela do ícone Black List

- **Historico de importação de arquivos**
 - **ID:** Identificação da lista
 - **Nome do arquivo:** Nome do arquivo importado.
 - **Black list:** Nome da lista onde o arquivo está ospedado
 - **Usuario:** Nome do usuário que fez a importação.
 - **Data da adição:** Data e horário de importação do arquivo.
 - **Status:** informa a descrição do erro ocorrido na importação.
 - **Apagar:** Apaga o arquivo importado

- **Listas**
 - **Nome:** Nome da black list
 - **Telefones:** Quantidade de telefones importados
 - **Campanhas:** Quantas campanhas estão utilizando essa lista
 - **Data da modificação:** Data da ultima modificação
 - **Editar:** Botão que possibilita a edição da lista
 - **Apagar:** Botão que possibilita excluir a lista



: Botão para inserir uma nova Black List. Ao clicar neste menu será apresentada a tela para criação da lista.

Tela criação da Black List

Inserir o nome do grupo a ser criado para adicionar números que devem ser bloqueados.

Obs.: Após escrever o nome, clique em “Adicionar” para criar o grupo.

Clicando no botão “Editar” será apresentada a tela de edição da Black List, como a imagem abaixo:

Tela de edição da Black List

- **Anexar:** Campo para escolher o arquivo a ser importado
- **Importar:** Campo para importar lista com números de telefones para bloqueio.

- **Historico:** Exibe o histórico de importação.
- **Excluir números:** Exclui todas as listas importadas.
- **Colunas:** é possível ocultar e exibir as colunas



* **Arquivo:** Local onde demonstra os arquivos já importados.

***Manual:** Local onde demonstra e inclui os números realizados manualmente (quando não há importação de arquivos)

- **Telefone**

Demonstra a quantidade de telefones importados (manual/importado)

- **Padrão de Importação:** o arquivo precisa estar no formato de texto (.txt) e cada linha deve conter apenas o número do telefone.

Para cadastrar um número local, digite apenas os oito dígitos do telefone. Ex: 3553434.

Para números interurbanos, digite zero (0) + Cód.Cidade(DDD) + Número Telefone.

Ex: 01939364906.

Obs:

- Caso um mesmo número esteja cadastrado no White List e no Black List, ele segue a regra de não permitir discagem (Black List).
- Na opção de gerar arquivo em Excel, será exportado com todos os números existentes na lista.
- A Black List é aplicada automaticamente para todas as chamadas realizadas pela aplicação independente de ter sido setada em algum grupo de usuários ou campanha. Qualquer cliente que esteja na black list não será discado, nem manualmente, nem por campanhas.

7.10 Rotas



Permite a visualização de todas as rotas de ligações ativas e inativas. Também são visualizadas tarifas cadastradas para cada rota.

Ao clicar nesse ícone, é aberta a seguinte tela:

Tela de consulta/edição das rotas

A primeira parte dessa tela permite simular uma ligação para saber por qual rota ela sairia. Para isso, seleciona-se qual grupo faria a ligação, qual número de telefone se deseja simular e clica-se em “Simular”. O sistema apresentará a seguinte tela:

Ordem	Rota	Tronco/Filial	Custo	Prioridade	Uso Atual	
1º	Telefonica_Local	Telefonica	R\$ 0,06	0	0 ligações	Escolhido Sistema

Tela de simulação de rota

- **Ordem:** ordem de escolha da rota.
- **Rota:** nome da rota por onde a ligação sairia.
- **Tronco/Filial:** link de saída da ligação.
- **Custo:** custo do minuto da ligação.
- **Uso Atual:** quantidade de ligações em tempo real dessa rota.
- **Prioridade:** preferência da ligação para sair por aquela rota (números de 1 a 10, quanto maior o número, maior a prioridade da ligação sair por aquela rota).

Obs: Essa prioridade é definida na configuração da rota, como veremos adiante.

- **Bloqueio Automático de Rotas:** possibilita bloquear automaticamente um link quando o mesmo estiver indisponível por falhas físicas ou da operadora.

Na tela de consulta e edição de rotas, é possível ativar ou desativar essa opção. Quando essa opção está ativa, os links indisponíveis por falhas físicas ou da operadora serão bloqueados.

Obs.: Com a utilização dessa funcionalidade, é importante ter outros links disponíveis.

A segunda parte da tela de rotas é a seguinte:

Nome	Canal/Filial	Tipo de Canal	Tipos de Ligações	Status		
Claro B1C2 97661-6661	CLARO B1C2	GSM	Celular Interurbano Celular Local	ATIVA	Editar	Apagar
Claro B1C3 97678-5678	CLARO B1C3	GSM	Celular Interurbano Celular Local	ATIVA	Editar	Apagar
OI B2C1 96521-2316	OI B2C1	GSM	Celular Interurbano Celular Local	ATIVA	Editar	Apagar
OI B2C2 96959-9154	OI B2C2	GSM	Celular Interurbano Celular Local	INATIVA	Editar	Apagar
Sip Tellfree Caruana	Sip Tellfree Caruana	SIP TRUNK	Local Celular Local	INATIVA	Editar	Apagar
Telefonica Celular Interurbano	Telefonica	E1	Celular Interurbano	ATIVA	Editar	Apagar
Telefonica Celular Local	Telefonica	E1	Celular Local	ATIVA	Editar	Apagar
Telefonica_Interurbano	Telefonica	E1	Interurbano Internacional	ATIVA	Editar	Apagar

Tela de consulta/ edição das rotas

- **Nome:** nome da rota.
- **Canal/Filial:** nome do canal ou filial.
- **Tipo de Canal:** tipo de canal (VOIP, E1 ou GSM).
- **Tipos de Ligações:** define para qual tipo de ligações essa rota será utilizada.
- **Status:** informa se a rota está ativa/inativa.
- **Editar:** edita a rota.
- **Apagar:** exclui a rota.

Ao clicar em “Editar”, será exibida a seguinte tela:

Editar Rota:

Nome* : GVT	Taxa de Conexão: 0.0
Tempo do ciclo de billing: 6 (Ex.: 6)	Tempo mínimo de geração do billing: 3 (Ex.: 3)
Rota pertence a: Canal	Tempo de geração do billing: 30 (Ex.: 30)
Operadora Móvel: [dropdown]	Canal*: GVT - SIP TRUNK

Se alguma operadora for selecionada, esta rota fará ligações somente para números de celular desta operadora.
Caso o canal desta rota esteja ocupado, outra rota de menor custo será escolhida.

Estratégias de Discagem associadas
Tipos de Ligações
Grupos de usuários associados

Tela de edição de rota

Nessa tela, é possível cadastrar as informações da rota:

- **Nome:** nome da rota.
- **Taxa de conexão:** taxa fixa cobrada pela operadora a cada ligação.
 - Obs.: Verifique com a operadora se a taxa de conexão é cobrada ou não.**
- **Tempo Mínimo de Geração do Billing:** tempo mínimo de cobrança da operadora. Antes desse mínimo, é cobrada apenas a taxa de conexão.
- **Tempo do Ciclo de Billing:** após o tempo de geração do billing, a cobrança da operadora será baseada nesses intervalos, de 6 em 6 segundos.
- **Tempo de Geração do Billing:** em quanto tempo a operadora cobrará o primeiro billing. Depois desse período, o valor cobrado será feito com base no tempo cadastrado no tempo de ciclo de billing.

Obs.: O billing se refere aos intervalos de cobrança da operadora.

- **Rota pertence a:** informa se a rota pertence à filial ou ao canal (link operadora).
- **Canal:** tipo de canal (VOIP, E1 ou GSM).
- **Operadora Móvel:** possibilita utilizar a funcionalidade de Rota Inteligente, onde as ligações sairão pelo chip da operadora do telefone discado. Ao cadastrar uma operadora, essa rota

fará ligações somente para números dessa operadora. Se essa rota estiver ocupada, a ligação será direcionada para a próxima rota de menor custo.

***Limite em minutos:** cadastra-se a quantidade de minutos contratada com a operadora.

***Dia da Fatura:** data de fechamento do pacote de minutos. Nesta data, o pacote de minutos inserido no limite de minutos inicia-se novamente.

***Licença GSM (Serviço contratado a parte):** esse serviço contempla realizar ligações de celular para operadoras específicas (Ex.: Chip da operadora X só disca para números da operadora X). Essa funcionalidade permite o cadastro de controle de minutos negociados por chip.

Obs.: As rotas GSM não realizam ligações locais (fixos).

Obs.: Devido à portabilidade, algumas ligações podem ser realizadas por operadoras diferentes. Nossa base é atualizada conforme disponibilidade de dados da Anatel.

Obs.: A rota com licença GSM terá preferência em realizar ligações para celular mesmo havendo outra rota com maior prioridade nesse tipo de ligação.

Para rotas GSM, é possível configurar um tempo em segundos para liberação do canal. Esse tempo começará a ser contabilizado quando a ligação sai do PABX da Total IP; ou seja, quando o operador aperta o “ligar” do seu softphone ou Telefone IP. Essa configuração será válida tanto para ligações onde houve sucesso, quanto em ligações onde houve falha.

Ex 1:

Tempo para desbloquear canal: 15 segundos

Ligação atendida

10:00:00 - Usuário X fez a ligação para o número 99999-9999 e clicou em “Ligar”.

10:00:15 – Chip liberado para fazer novas ligações, independentemente da duração da ligação.

Ex 2:

Tempo para desbloquear canal: 15 segundos

Ligação com falha

10:00:00 - Usuário X fez a ligação para o número 99999-9999 e clicou em “Ligar”.

10:00:10 - Operadora envia uma requisição de falha da ligação.

10:00:15 - O chip em uso será liberado para fazer novas ligações.

Para essa configuração, contate a equipe de Suporte Técnico pelo suporte@totalip.com.br ou ligue para (11) 3355-3434.

Obs.: Essa regra só é aplicada na utilização de canais individuais GSM. Quando a forma de alocação de canais for cíclica, essa regra não será aplicada.

- **Estratégias de Discagem Associadas:** serão exibidas as estratégias de discagem de campanhas liberadas para discagem, bem como as bloqueadas. Ao clicar sobre o nome da estratégia, será direcionado à tela de edição da mesma, na qual é possível liberar ou bloquear a rota.

Tela de edição de rota – Estratégias de Discagem associadas

- **Tipos de Ligação:** serão cadastrados quais tipos de ligações essa rota fará. Para permitir à rota fazer algum tipo de ligação, é necessário atribuir um valor.

Tela de edição de rota - Tipos de Ligações ampliado

Ao clicar em algum dos tipos de ligação, será apresentada a seguinte tela, onde devem ser cadastrados os valores das ligações:

Interurbano											
Definir Custo Padrão:											
Prioridade	Descrição	DDD	Custo	Prioridade	Descrição	DDD	Custo	Prioridade	Descrição	DDD	Custo
0	São Paulo	11	R\$ 0,2523	0	São Paulo	12	R\$ 0,2523	0	São Paulo	13	R\$ 0,2523
0	São Paulo	14	R\$ 0,2523	0	São Paulo	15	R\$ 0,2523	0	São Paulo	16	R\$ 0,2523
0	São Paulo	17	R\$ 0,2523	0	São Paulo	18	R\$ 0,2523	0	São Paulo	19	R\$ 0,2523
0	Rio de Janeiro	21	R\$ 0,2523	0	Rio de Janeiro	22	R\$ 0,2523	0	Rio de Janeiro	24	R\$ 0,2523
0	Espírito Santo	27	R\$ 0,2523	0	Espírito Santo	28	R\$ 0,2523	0	Minas Gerais	31	R\$ 0,2523
0	Minas Gerais	32	R\$ 0,2523	0	Minas Gerais	33	R\$ 0,2523	0	Minas Gerais	34	R\$ 0,2523
0	Minas Gerais	35	R\$ 0,2523	0	Minas Gerais	37	R\$ 0,2523	0	Minas Gerais	38	R\$ 0,2523
0	Paraná	41	R\$ 0,2523	0	Paraná	42	R\$ 0,2523	0	Paraná	43	R\$ 0,2523
0	Paraná	44	R\$ 0,2523	0	Paraná	45	R\$ 0,2523	0	Paraná	46	R\$ 0,2523
0	Santa Catarina	47	R\$ 0,2523	0	Santa Catarina	48	R\$ 0,2523	0	Santa Catarina	49	R\$ 0,2523
0	Rio Grande do Sul	51	R\$ 0,2523	0	Rio Grande do Sul	53	R\$ 0,2523	0	Rio Grande do Sul	54	R\$ 0,2523
0	Rio Grande do Sul	55	R\$ 0,2523	0	Distrito Federal	61	R\$ 0,2523	0	Goiás	62	R\$ 0,2523

Tela de cadastramento dos custos de cada ligação realizada pela rota

Por exemplo, para a rota executar ligações para o DDD 21, é necessário associar um valor no campo desse DDD. Se o valor for desconhecido, poderá ser inserido o valor R\$ 0,00.

Prioridade: cada DDD terá uma nota e ela será comparada com a nota dos DDD's de outras rotas. Para realizar a ligação, o sistema irá comparar a nota atribuída ao DDD de cada rota e dará preferência de discagem para qual tiver a maior nota.

Obs.: Quando as rotas não possuem nota ou quando as notas são iguais para mais de uma rota, o sistema fará a ligação pela rota de menor custo. Se estiver cheia ou o custo empatar, será feito o balanceamento de carga.

Obs.: Se todos os DDD's tiverem o mesmo valor, será possível definir o valor padrão de todos no item “Definir Padrão”.

Dentro da edição de tipos de ligações é possível ainda limpar todos os custos e prioridades de um tipo de ligação.

Por exemplo: Ligações Internacionais, ao clicar em “Limpar todos os Campos” todos os campos serão apagados de uma única vez. Para finalizar e só clicar em salvar.

Jordan	962	R\$		Syria	963	R\$	
Iraq	964	R\$		Kuwait	965	R\$	
Saudi Arabia	966	R\$		Yemen	967	R\$	
Oman	968	R\$		Palestinian Settlements	970	R\$	
United Arab Emirates	971	R\$		Israel	972	R\$	
Bahrain	973	R\$		Qatar	974	R\$	
Bhutan	975	R\$		Mongolia	976	R\$	
Nepal	977	R\$		Iran	978	R\$	
Tajikistan	992	R\$		Turkmenistan	993	R\$	
Azerbaijan	994	R\$		Georgia	995	R\$	
Kyrgyz Republic	996	R\$		Uzbekistan	998	R\$	

[Voltar](#) [Salvar](#) [Limpar Todos os Campos](#)

Tela de edição de rota – Tipos de Ligação

- **Grupos de usuários associados:** serão exibidos todos os grupos de usuários:

Grupos de usuários associados	
Buscar Grupos: <input type="text"/>	
Grupos liberados nesta rota	Grupos bloqueados nesta rota
1.Totalip Adm Celular Adm Compras Adm Coordenação Adm Custos Administrativo Administrativo Super. Total IP Administrativo TotalIP Apoio a Consultoria Apoio Adm Apoio Comercial Apoio Comercial Total IP Apoio de Planejamento Apoio/Filtros Celul. Aprendizagem Saber Aprendizagem Saber RJ Atendimento Empresas Auditoria Estudantes Avape CapT Telas TotalIP Cobrança Sete	ComercialTotalIP Comunicação Total IP Gerência Total IP Help Desk Coordenação Implantação TotalIP Suporte Nube Suporte TotalIP TesteTotalIP Teste Total IP Total IP Rotas Treinamento Total IP Virtual_Alog_Nube Virtual antigo

Tela de edição de rota – Grupos de usuários associados ampliado

- **Grupos liberados nessa rota:** quais grupos de usuários poderão utilizar essa rota.
 - **Grupos bloqueados nessa rota:** quais grupos de usuários não poderão utilizar essa rota.
- Para liberar um grupo na rota, basta clicar na seta vermelha e, para bloqueá-lo, na verde.

7.10.1 Balanceamento de carga

O balanceamento de carga de links é a forma na qual o sistema realiza a divisão da quantidade de canais existente nos links da empresa (GSM, SIP ou E1) de maneira equilibrada, para não ocorrer sobrecarga nos links.

Por exemplo: trabalhamos com ligações receptivas, ativas e do discador, possuindo 90 canais. Esses canais serão proporcionalmente distribuídos entre os três links.

Se você está com fluxo maior de ligações receptivas em um determinado link, as ligações ativas sairão pelos outros links. Assim, ao final do processo, a utilização dos três links será proporcional.

Obs.: Quando as rotas não possuem prioridade, ou quando são iguais para mais de uma rota, o sistema fará a ligação pela rota de menor custo. Se esta estiver com a ocupação total ou o custo for igual, será feito o balanceamento de carga.

Obs.: Se todos os DDDs possuírem o mesmo valor, será possível definir o valor padrão de todos no item “Definir Padrão”.

7.11 Bilhetagens Receptiva



Possibilita cadastrar tarifas e números de telefones receptivos. Ao clicar nesse ícone, será exibida a seguinte tela:

Números	Dia de Faturamento	Taxa de Conexão	Ciclo	Geração	Ações
03005551234	20	0.0	6	30	
08005555555	15	0.0	6	30	
40040000	17	0.0	6	60	

Tela inicial da bilhetagem receptiva

Para adicionar um número, clica-se em “Adicionar”:

Bilhetagem Receptiva	
Número	<input type="text"/>
Dia de Faturamento	<input type="text"/>
Taxa de Conexão:	<input type="text"/> 0.0
Ciclo(Ex.: 6):	<input type="text"/> 0
Geração(Ex.: 30):	<input type="text"/> 0
Tarifas	
Local	
Interurbano	
Celular Local	
Celular Interurbano	

Tela para cadastro de tarifas de número receptivo 0800

- **Número:** cadastro do DDR associado.
- **Dia de faturamento:** cadastro do dia de fechamento da conta.
- **Taxa de conexão:** cadastro da taxa de conexão. Selecionar caso a cobrança seja por ligação receptiva.

- **Ciclo:** cadastro do ciclo de bilhetagem cobrado pela operadora por ligação receptiva.
- **Geração:** cadastro da geração de bilhetagem cobrada pela operadora por ligação receptiva.
- **Tarifas:** cadastro dos valores das tarifas.

Obs.: As tarifas devem ser cadastradas com ponto (.) Ex: 0.50

Obs.: O número cadastrado deve ser consultado com a operadora, pois para certos telefones, existe uma outra DDR associada.

7.12 Log do Sistema



Esse ícone permite visualizar todas as atualizações feitas no sistema e por quais usuários foram feitas. Para isso, basta selecionar o período e o tipo de alteração para consulta, como mostra a tela abaixo:

Início:	7	12	2015	-	17	:	16
Fim:	14	12	2015	-	17	:	16
Tipo:	Todos						
Ramal:							

*Na busca por ramal, o período máximo é de 10 dias e precisa de no mínimo 5 caracteres.

[Voltar](#) [Buscar](#)

Tela inicial do log do sistema

Ao clicar em “Buscar”, será exibida a tela do log, como no exemplo a seguir:

Alterado por	Tipo de alteração	Alteração	Data
40023	Alteração de Usuário	Alterações do usuário 23333: - Grupo alterado de 'TotalIP Reunião 2' para 'Usuários Bloqueados.'. - Usuário bloqueado.	10/12/2015 09:24:07
84319	Alteração de Campanha	Campanha Estudantes TTS, associada ao Grupo de Atendimento Estudantes TTS desativada.	10/12/2015 09:30:08
84319	Alteração de Campanha	Campanha Estudantes TTS, associada ao Grupo de Atendimento Estudantes TTS ativada.	10/12/2015 09:32:40
40034	Alteração de Usuário	Alterações do usuário 78696: - Grupo alterado de 'Empresas Caio' para 'Usuários Bloqueados.'. - Grupo de Captura alterado de 'Empresas' para 'nenhum'. - Usuário bloqueado. - Removido telefone 40822205 do usuário 78696 - Removido grupo de atendimento empresas do usuário 78696. - Removido grupo de atendimento Transferência do usuário 78696.	10/12/2015 09:48:12
40034	Alteração de Fila	Alterações do grupo de atendimento empresas: - Adicionado telefone 40822205 na fila empresas	10/12/2015 09:48:41
41253	Alteração de Usuário	Status do usuário 'Everton Niglio' alterado de 'Logado' para 'Int. Produtivo'.	10/12/2015 09:56:58
00000	Execução de Agendamento de Estratégia	Não foi possível alterar a estratégia da campanha 'Total Ip' as '10:15', pois a estratégia 'Teste' possui modalidade Preview e a anterior 'Teste TotalIP' não possui.	10/12/2015 10:15:38

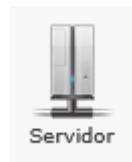
Tela do log do sistema

- **Alterado por:** exibe qual o número do ramal realizou a alteração.
- **Tipo de Alteração:** informa a alteração realizada.
- **Alteração:** alteração feita.
- **Data:** exibe data e horário da alteração.

- Novos Tipos de Log: o relatório log possibilita visualizar mais quatro tipos de alteração:

- *Importação de mailing bem sucedida;
- *Importação de números bloqueados bem sucedida (válido para Black List);
- *Importando mailing;
- *Importando números bloqueados;

7.13 Servidor



Possibilita programar um horário para desligar ou reiniciar o servidor com o sistema da Total IP. Ao clicar nesse ícone, será aberta a seguinte tela:

Tela



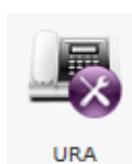
A interface de usuário mostra uma barra superior com o link "Servidores" e a hora "Hora Atual: 14/11/2012 09:11:20". Abaixo, há duas seções: "Cluster" e "Servidor do PABX Locado". Cada seção contém campos para "Desligar servidor em:" e "Reiniciar servidor em:", ambos com botões para definir hora e data, e um botão "Agendar".

gerenciamento de reinício ou desligamento do servidor

Nessa tela são exibidos todos os servidores da empresa e é possível configurar em quais os horários os mesmos serão ligados e desligados.

Obs: É possível ligar o servidor manualmente. Porém, para desligá-lo, é necessário configurar o horário.

7.14 URA – Unidade de Resposta Automática



URA são comandos para direcionar automaticamente as chamadas. Ao clicar nesse ícone, será exibida seguinte tela:

 Adicionar			
Nome	Descrição	Telefone(s)	
Administração		33553441 33553444 33553440	 Editar Apagar
Aline Aparecida Pereira		33553442	 Editar Apagar
Ana Caroline Lopes Silva		33553409	 Editar Apagar
Ana Paula Santos			 Editar Apagar
Atendimento_campaña			 Editar Apagar
Atendimento Eletronico			 Editar Apagar
Caixa Postal		33553492	 Editar Apagar
callback		33553407 33553410 33553404 33553413 33553401	 Editar Apagar
Comercial			 Editar Apagar
Implantação			 Editar Apagar

Tela inicial de URAs

Ao clicar em “Adicionar”, será exibida uma tela para configuração de uma URA. Para criar uma URA, deve-se preencher os campos da seguinte forma:

The screenshot shows the configuration interface for a new URA. At the top, there are fields for 'Nome' (Name) containing 'teste x', 'Descrição' (Description), 'Servidor' (Server) set to 'totalippbx', and 'Número de telefone' (Phone number) with a dropdown menu. Below these are sections for 'Arquivos de som' (Sound files) with a 'teste' entry and a 'Salvar' (Save) button. The bottom part shows a preview of the command list with items 1712 and 1839, each with options like 'Horário de Atendimento' (Attendance schedule) and 'Voicemail'.

Tela de configuração da URA

- **Nome:** adicione um nome para a URA.
- **Descrição:** adicione uma descrição.
- **Servidor:** nome do servidor ao qual a URA será associada.
- **Números de Telefone:** número do telefone associado à URA.

Obs: Quando mais de uma URA possui o mesmo número de telefone, essas URAs devem ser agendadas para funcionarem em horários diferentes. Caso contrário, quando entrarem em contato por esse número, a ligação entrará pela URA primeiramente configurada com esse telefone.

- **Arquivos de Som:** arquivos de som utilizados pela URA. É necessário atribuir um nome a cada arquivo importado.

Após esse preenchimento, deverá salvar a URA e editá-la, clicando em “Novo Comando”, o qual aparecerá na tela.

Obs.:

- ✓ O botão “Salvar” apresentado em uma URA serve somente para confirmar as alterações das configurações da URA (Servidor, Telefone, Arquivo de Som, Descrição e Nome).
- ✓ Para salvar as alterações referentes a estrutura de URA, é necessário retirar o "focus" do campo; ou seja, clicar em outra parte da tela ou pressionar a tecla TAB.

Ao clicar em “Adicionar Novo Comando”, aparecerá uma linha na qual será possível definir a primeira ação da URA. Para a configuração de outras ações, é necessário criar novos comandos. Os comandos disponíveis são:

- **Comparar Valor Digitado:** compara o valor digitado pelo cliente com o valor importado num parâmetro do mailing de uma campanha, e a partir dessa comparação, executa uma ação pré-definida, como por exemplo, encaminhar para uma fila de atendimento. Contudo, é funcional apenas para ligações ativas do discador automático.
- **Deixar Voicemail:** permite gravar uma mensagem para a caixa postal.
- **Deixar voicemail para Ramal Digitado:** permite gravar uma mensagem para a caixa postal, de acordo com o ramal digitado.
- **Desligar:** desliga automaticamente a chamada.
- **Digitar Ramal:** o ramal pode ser digitado por quem está ligando. Ao selecionar essa opção, aparecerá um campo onde é possível adicionar um arquivo de som e determinar um “tempo máximo de espera”.

Obs:

- ✓ O tempo mínimo a ser preenchido no campo “tempo máximo de espera” é de 5 segundos. Caso seja preenchido com valor inferior, o sistema automaticamente preencherá com 5.
- ✓ O campo de seleção do arquivo de som não pode ficar em branco.
- ✓ Caso não seja digitado nenhum ramal pelo cliente, o próximo comando da Ura será executado.

- **Digitar Ramal Integração:** permite ao cliente digitar um ramal para a ligação ser encaminhada a outro PABX, selecionando o canal responsável pela integração.

Obs: para configurar o Canal de integração com outro PABX, entre em contato com o Suporte Técnico pelo suporte@totalip.com.br ou ligue para (11) 3355-3434.

- **Discar Automaticamente para Ramal:** direciona a ligação para um determinado operador.
- **Discar para:** permite discar para o telefone configurado, selecionando o canal de saída da discagem.

- **Falar Parâmetro da Campanha:** específico para licenças TTS. Diz o parâmetro da campanha.
- **Falar Texto:** específico para licenças TTS. Fala texto digitado.
- **Falar Texto e Reconhecer Voz:** específico para licenças TTS e ASR. Permite a digitação de um texto (TTS) para ser reproduzido como áudio e abre a possibilidade de um menu para o cliente dizer algo. Isso será reconhecido por meio da tecnologia ASR.

Obs: Essas palavras são importadas no ícone na aba Administração > Gramática de URA e depois são associadas na URA.

- **Progresso:** O comando "progresso", só funciona quando o comando anterior for "se origem". Quando não atender a condição do "se origem", e o próximo comando for desligar, colocamos o comando "progresso" para continuar a execução do menu de opções. **Ex:**



Tela da Ura com o comando “progresso”

- **Grupo de Atendimento:** comando usado para direcionar a ligação a um determinado grupo de atendimento. Ao selecioná-lo, aparecerá uma guia onde deverá ser selecionado o grupo e ao lado um campo para ser inserido o máximo de ligações na fila.
- **Máximo de Ligações na Fila:** esse campo nos possibilita inserir qual quantidade de clientes deverá ficar na fila de espera do discador automático e/ou do receptivo, caso não haja operadores disponíveis para atendê-los. Ligações entrantes acima do valor estabelecido serão desligadas e o cliente receberá o tom de ocupado.

Nós podemos efetuar a configuração em dois lugares distintos: na URA ao selecionarmos o comando “Grupo de Atendimento” e no DAC- Grupo de Atendimento da aba Administração. Entretanto, essas configurações são feitas de acordo com a necessidade de cada cliente.

Veja abaixo os exemplos de utilização deste recurso:

Indicado para grupos de atendimento os quais trabalham com discador e receptivo simultaneamente (grupo de atendimento híbrido) e não querem gerar fila de espera para o discador, somente fila para o receptivo. Nesse caso, basta inserir no máximo de ligações na fila da URA do Discador o número “0” (zero). Ou seja, entrarão ligações de acordo com a quantidade de operadores livres e não será gerada fila de espera.

Ex.: Quero gerar fila de 10 pessoas no meu receptivo e não quero gerar fila no meu discador. Como configurar?

- Na URA, eu colocarei 0 no máximo de ligações da fila.
- No DAC - Grupo de Atendimento, eu colocarei 10.

Outros exemplos:

- Número de receptivo atribuído à fila e URA do discador atribuída à Campanha;
- Atribui 2 no máximo de ligações pela URA (Discador);
- Atribui 2 no máximo de ligações na fila (Número Receptivo Associado);
- Entrarão 2 ligações do discador na espera. As demais serão desligadas e tabuladas como "Desligado sem operadores livres";
 - Entrarão 2 ligações do receptivo na espera, as demais serão desligadas;
 - Total de ligações na espera: 4.
- Número do receptivo atribuído à URA e a mesma URA é utilizada na Campanha;
- Atribui 1 no máximo de ligações pela URA (Discador);
- Atribui 1 no máximo de ligações na fila (DAC – Grupo de Atendimento);
- Entrará 1 ligação do discador na espera. As demais serão desligadas e tabuladas como "Desligado sem operadores livres";
 - Não entrou nenhuma ligação na espera do receptivo, a ligação será desligada;
 - Total de ligações na espera: 1.

Também poderá ser ativada ou desativada as opções de execução de horário de atendimento e voicemail, para momentos nos quais a fila estiver desativada ou sem operadores logados. Na versão 4.1, esse comando englobou o Grupo de Atendimento com operadores livres e possibilita a ativação e desativação das funcionalidades de Voicemail e Horário de Atendimento.

Para manter a funcionalidade do grupo de atendimento com operadores livres, basta deixar zerada a quantidade de posições na fila de espera. Dessa forma, quando não houver operadores livres na fila, será executado o próximo comando da URA.

- **Priorizar Ligações Fila:** determina qual tipo de ligação (celular, interurbano, local, etc.) terá maior prioridade em uma determinada fila.
- **Redirecionar Usando Nota de Reconhecimento:** específico para licença ASR. Permite a diferenciação e direcionamento da ligação de acordo com a assertividade da palavra reconhecida. É necessário ser configurada essa precisão de 0 a 100 para a mesma palavra.

Obs.: Essas palavras são importadas no ícone na aba Administração > Gramática de URA e depois são associadas na URA.

Ex.:

374	Item Anterior: 373 ▼ Ao falar: Sim ▼ Redirecionar usando nota de recon ▼ Assertividade De: 41 Até: 100 Ir para: 375 ▼	X Apagar
376	Item Anterior: 373 ▼ Ao falar: Sim ▼ Redirecionar usando nota de recon ▼ Assertividade De: 0 Até: 40 Ir para: 377 ▼	X Apagar

Em “Ao falar”, aparecem as palavras importadas. Nesse menu, também aparece a opção <<BRANCO>>, para o caso de o cliente não dizer nada.

- **Assertividade:** o quanto precisa ser a palavra dita para ser reconhecida. Esse parâmetro/número varia de 0 a 100. Quanto maior o intervalo configurado, maior a assertividade do reconhecimento de voz.

No exemplo, o cliente ao dizer a palavra “Sim” com uma precisão alta, ou seja, de 41 a 100, é direcionado para o comando 375. Já se ele disser com uma precisão baixa, ou seja, de 0 a 40, ele é direcionado para o comando 377.

Ex.:

374	Item Anterior: 373 ▼ Ao falar: Sim ▼ Redirecionar usando nota de recon ▼ Assertividade De: 41 Até: 100 Ir para: 375 ▼	X Apagar
376	Item Anterior: 373 ▼ Ao falar: Sim ▼ Redirecionar usando nota de recon ▼ Assertividade De: 0 Até: 40 Ir para: 377 ▼	X Apagar

*Necessita da licença ASR para funcionar.

- **Reproduzir Som e Reconhecer Voz:** específico para licença TTS e ASR. Permite a execução de um arquivo de som e abre a possibilidade para o cliente dizer algo, isso será reconhecido por meio da tecnologia ASR

Obs.: Essas palavras são importadas no ícone na aba Administração > Gramática de URA e depois são associadas na URA.

- **Salvar Dígitos em Campanha:** essa opção permite a quem liga digitar um número a ser salvo no mailing de uma campanha. Esse número pode ser um número de identificação de um usuário.

- **Salvar Dígitos em Campanha com Menu de Opções:** tem a mesma função do item anterior, porém os dígitos salvos no mailing da campanha são relacionados ao menu de opções gravado na URA.

Obs.: Caso o cliente possua 5 telefones no mailing em qualquer contato de sucesso, seja tabulado o dígito “3”, por exemplo, esse dígito “3” estará importado em todos os 5 telefones deste cliente, no parâmetro selecionado, quando o resultado da campanha for exportado.

- **Salvar dígitos para popup receptivo:** permite ser aberto um popup com os números digitados pelo cliente, ao operador que atender essa ligação, como por exemplo, o número do CPF. É funcional apenas para ligações receptivas.
- **Salvar Telefone em Campanha:** específico para a função “Campanha de Mídia”, contratado à parte. Com esse comando, quando o número de telefone liga para o terminal receptivo, ele é armazenado no mailing da campanha relacionada e pode ser trabalhado quando a campanha for ativada (discador power ou preditivo).
- **Salvar Telefone em Campanha e Discar Agora:** específico para a função “Call Back”, contratada à parte. Com esse comando, a ligação receptiva é desligada, o número de origem é identificado e discado automaticamente por uma campanha com a modalidade de URA Ativa.

Obs.: O Call Back ignora a Black List.

- **Salvar valor em campanha:** salva um texto no mailing da campanha, de acordo com a palavra reconhecida (ASR). É necessário configurar em qual parâmetro e campanha os valores configurados serão salvos.

Exemplo de uso do comando “Salvar Valor em Campanha”

No exemplo acima, de acordo com as respostas “Sim”, “Não” e “Desconheço”, serão salvos os valores no mailing da campanha “Pagou o boleto”, “Não pagou o boleto” e “Desconhece dívida”, respectivamente.

- **Se Origem:** permite colocar uma ação de acordo com o tipo de ligação (0300, 0800, Celular Interurbano, Celular Local, Emergências e Serviços, Internacional, Interurbano, Local, Ramal, Todos).

URA configurada com o comando “Se Origem”

No exemplo acima, o arquivo “Audio 1” será executado e logo em seguida a URA fará a validação. Se o telefone do cliente (origem) for uma ligação internacional, o sistema

desligará a ligação. Já se a ligação for local, a URA entregará a ligação para o grupo “Treinamento”.

Obs.: Caso a ligação seja de uma origem não configurada, a URA seguirá para o próximo comando, de acordo com a sua estrutura.

- **Se Origem Anônima Executar:** essa opção permite configurar ligações de números desconhecidos, como por exemplo, “desligar ligação”, “aceitar ligação”, etc.
- **Se Parâmetro for Ir Para:** Permite direcionar a ligação para um comando específico conforme o parâmetro configurado.

Configuração de URA com destaque para a configuração do novo comando

- 1 – Selecionar o comando quando a ligação é direcionada.
- 2- Escrever o texto conforme descrito no mailing. A informação deve ser idêntica ao parâmetro.
- 3- Selecionar o parâmetro onde está a informação (item 2).

No exemplo acima, se o parâmetro 2 do cliente for “1”, ele será direcionado ao comando 141 (Tocar Arquivo de Som).

Obs: Esse comando deve ser utilizado para URA de discador.

- **Tabular cliente:** esse comando tabula automaticamente a ligação, de acordo o opção digitada pelo cliente na URA.

Comandos da URA com opções de tabular cliente

No exemplo acima, se o cliente digitar a opção 1, o número será tabulado automaticamente com o status “Notificado Operador”, se o cliente digitar a opção 2, o número será tabulado como “Prospecção”.

Para escolher em qual campanha essas informações serão registradas, acesse a aba Campanhas > Campanhas > clique em editar na campanha selecionada > em “URA”, selecione a URA configurada com o comando de “Tabular Cliente”

- **Tocar Arquivo de Som:** comando utilizado para tocar uma mensagem na URA, sem menu de opções. Aparecerá uma guia onde deverá ser selecionado o arquivo.

- **Tocar Menu de Opções:** comando usado para tocar um menu de opções, em que, quem liga, responde digitando uma das opções. Ao selecionar essa opção, aparecerá um campo onde é possível determinar quantas tentativas o cliente terá para digitar uma das opções e adicionar um arquivo de som caso ele digite um número não válido. Quando passar 10 segundos e o cliente não digitar nada, uma tentativa será perdida e caso ele exceda as chances, a URA direcionará o cliente para o comando preenchido na opção “Se exceder tentativas”.

Obs.: No campo Arq. Som Op. Inválida, caso nenhum arquivo de som seja adicionado, quando o cliente exceder as tentativas, a ligação será desligada.

Voltar ao Comando Anterior: permite a quem liga voltar ao menu de opções anterior, digitando o número determinado pela URA. Precisa ter um numero maior a 1 tentativa para execução do comando, pois o sistema considera a ligação recebida como uma tentativa

A cada comando selecionado serão exibidos comandos extras a serem selecionados. Para mais informações sobre a configuração completa, verifique a apostila de URA.

A opção de “Ativar Agendamento” possibilita cadastrar um horário de atendimento dessa URA. Ao clicar em “Ativar Agendamento”, será aberta a seguinte tela:

Dia	Início	Fim
Domingo		
Segunda		
Terça		
Quarta		
Quinta		
Sexta		
Sábado		

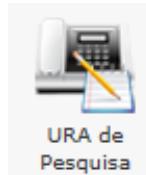
Tela de agendamento da URA

Para cadastrar o horário de funcionamento da URA, basta inserir os horários dos dias correspondentes e salvar.

Obs.: Todas as URAs criadas deverão ser associadas a um número de telefone ou a uma campanha.

Obs.: As alterações feitas nos comandos da URA são salvas automaticamente.

7.15 URA de pesquisa



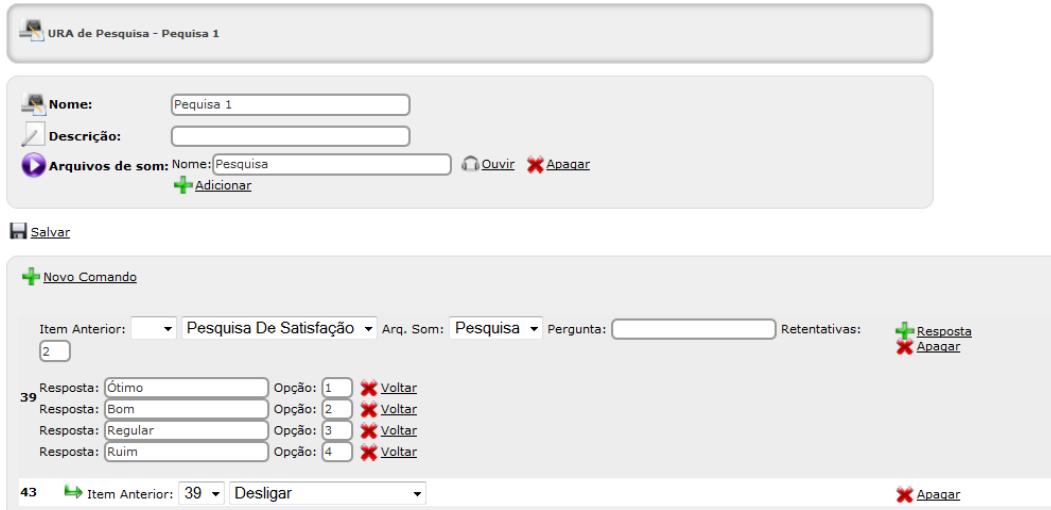
Esse recurso possibilita a criação de uma pesquisa de satisfação, na qual um cliente pode responder a uma série de perguntas, a fim de saber qual o desempenho do operador no atendimento. Ao clicar em URA de Pesquisa, tem-se a seguinte tela, a qual lista e permite criar e editar URAs de Pesquisa.

Obs.: Esta funcionalidade necessita da liberação do Suporte Técnico da Total IP. Contate o setor Comercial.

Adicionar			
Nome	Descrição	Editar	Apagar
Fabiana			
teste			
teste1	teste		
Teste Jonathan			
Teste Lucas	Teste Lucas		
Teste_marcio_pesquisa	teste de Ura de Pesquisa		
Teste_Pesquisa	Teste		
Teste_rodrigo			

Tela inicial do ícone URA

A criação e edição de URAs de pesquisa funcionam como as URAs receptivas. Para a criação, é necessário clicar no botão “Adicionar”, criar o nome, a descrição e adicionar o arquivo de som a ser executado. Após essa configuração é necessário clicar em “Salvar” e adicionar os comandos necessários, como mostra a tela abaixo:



Tela de edição da URA

Contudo, nessa URA existem apenas três tipos de comandos:

- **Desligar:** funciona como na URA receptiva. Desliga a ligação.
- **Tocar Arquivo de Som:** funciona como na URA receptiva. Reproduz um arquivo de som.
- **Pesquisa de Satisfação:** esse comando cria uma pergunta da pesquisa de satisfação. Pode-se atribuir um nome à pergunta, o qual será exibido no relatório de URA de Pesquisa. Também é possível atribuir um número de retentativas, ou seja, quantas tentativas o cliente possui para digitar uma resposta válida. Se as retentativas se esgotarem, o sistema desliga a ligação. Deve-se associar um arquivo de som para reproduzir a pergunta ao cliente. Esse comando também permite a criação das respostas possíveis para a pergunta. A resposta deve conter o nome e a opção do usuário escolhidas como resposta.

Obs.: Todas as URAs de pesquisa são associadas a um grupo de atendimento. Com isso, todas as ligações atendidas pelo grupo, ao serem desligadas, são direcionadas para a URA associada.

Obs.: Não será executada a URA de pesquisa, caso haja transferência de ligação.

- **Salvar Telefone em Campanha:** salva o telefone discado na campanha selecionada.
- **Grupo de Atendimento:** direciona a ligação para o grupo de atendimento selecionado.
- **Se a Última Nota:** avalia a opção digitada no último comando 'Pesquisa de Satisfação'. Se a opção digitada atender à condição, será executado o comando configurado em 'Ir para'. Caso contrário, será executado o comando informado na opção 'Senão'.
- **Se a Soma das Notas:** esse comando realiza o mesmo processo do comando 'Se a Última Nota'. No entanto, verifica a soma de todas as opções digitadas no caso da URA de Pesquisa conter mais de um comando na 'Pesquisa de Satisfação'.

7.16 Música de Espera



Essa função permite carregar um arquivo de música de espera onde pode ser utilizado em fila de atendimento ou no usuário, quando ele colocar a ligação em espera.

A interface de usuário mostra uma lista de músicas carregadas. Cada item tem um nome, uma descrição e uma coluna de ações com opções para ouvir, editar e apagar. A descrição da primeira música é "Teste de atualização do arquivo de som".

Nome	Descrição	Ações
Espera_operacional		Ouvir Editar Apagar
Teste Marcio		Editar Apagar
testedoteste		Editar Apagar
almaviva carvajal		Editar Apagar
testetiago		Editar Apagar
Teste3		Editar Apagar
Teste Tiago		Editar Apagar
TesteAndre		Editar Apagar
teste lucas		Editar Apagar
sigame		Editar Apagar

Tela inicial do ícone musica de espera

Para adicionar uma música, clica-se em “Adicionar”. Será aberta a seguinte tela:

A interface para adicionar uma nova música exige que o usuário preencha campos para nome, descrição e selecione o arquivo WAV. Um botão "Selecionar arquivo..." está disponível para ajudar a encontrar o ficheiro.

Tela para adicionar um arquivo de música de espera

- **Nome:** adicione um nome à música.
- **Descrição:** adicione uma descrição.
- **Arquivo WAV:** selecione o arquivo a ser carregado. Esse arquivo deverá seguir o seguinte padrão: WAV – 16 bits – 8000 hz – Mono.

7.17 Excluir Gravações



Essa função permite apagar as gravações geradas pelo sistema. Ao clicar nesse ícone, será exibida a tela abaixo, onde é possível selecionar o servidor e verificar os períodos disponíveis para exclusão, como exibe a tela abaixo:

The screenshot shows a web-based application interface for managing recordings. At the top, a message reads: "Realize Backup das gravações antes de excluir. As gravações serão excluídas em 24 horas." Below this, there's a dropdown menu labeled "Servidor" with "totalippbx" selected. Two tabs are visible: "Períodos Disponíveis" (selected) and "Agendamentos". The main content area displays two sections of months, each with a "Delete Recordings" link.

Ano	Mês	Ação	
2009	Julho	Apagar Arquivos	
	Agosto	Apagar Arquivos	
	Setembro	Apagar Arquivos	
	Outubro	Apagar Arquivos	
	Novembro	Apagar Arquivos	
	Dezembro	Apagar Arquivos	
	2010	Janeiro	Apagar Arquivos
		Fevereiro	Apagar Arquivos
		Março	Apagar Arquivos
		Abril	Apagar Arquivos
		Maio	Apagar Arquivos
		Junho	Apagar Arquivos
Julho		Apagar Arquivos	
Agosto		Apagar Arquivos	
Setembro		Apagar Arquivos	
Outubro		Apagar Arquivos	
Novembro		Apagar Arquivos	
Dezembro		Apagar Arquivos	

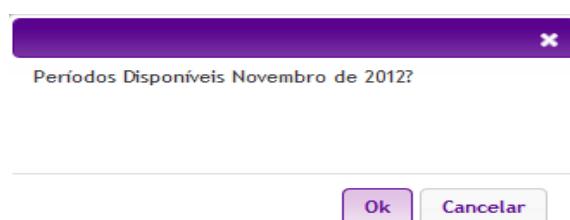
Tela inicial do ícone “Excluir Gravações”

Na coluna “Agendamentos”, é possível verificar quais períodos foram selecionados para exclusão. A exclusão é feita 24h a partir da data e hora solicitada.

Exemplo: Cliquei no botão “Apagar Arquivos” no dia 02/01/2012, às 14h05. As gravações serão deletadas no dia 03/01/2012, às 14h05.

Obs.: As pastas com os meses são criadas a partir da utilização. Exemplo: no dia 1º de janeiro, os ramais com gravação não foram utilizados. A utilização iniciou apenas no dia 2. Logo, a pasta “Janeiro 2012” ficará disponível no sistema no dia 3 de janeiro.

Após selecionar em qual período as gravações serão excluídas, será exibida a seguinte tela:



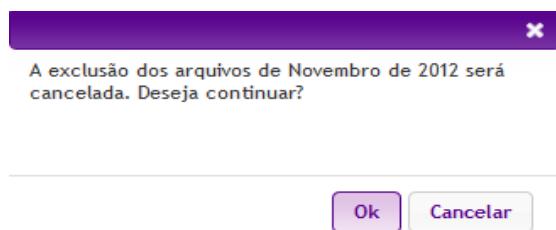
Tela de confirmação da exclusão

Após essa confirmação, será possível cancelar a exclusão, clicando no ícone exibido na coluna agendamentos, como mostra a tela abaixo:



Tela de agendamentos de exclusão

Ao clicar em “Cancelar Exclusão”, será exibida a seguinte tela:



Tela de confirmação do cancelamento da exclusão

ATENÇÃO! Lembre-se de fazer o backup das gravações antes de realizar efetivamente a exclusão.

7.18 Telefones Utilizados



Esse ícone exibe todas os DDRs (telefones) utilizados em URAs, Grupos de Atendimento, Campanhas Receptivas e por Usuários. Ao clicar nesse ícone, será exibido:

Usuários		URA		Grupo de Atendimento	
Nome	Telefone	Nome	Telefone	Nome	Telefone
Adriana Araujo	33553445	Administração	33553441	Comercial	33553400
Alberto Carneiro	33553465		33553444		4009
Alessandra Bonini	33553418	Ana Caroline Lopes Silva	33553442	Implantação	33553450
Andre Macedo da Silva	33553416	Ana Paula Santos	33553409		33926661
Carolyinne Francisco de Oliveira	33553420	callback	33553492	Supporte	25002
Fax Administrativo	33553454		33553407		5002
Fax Teste (Procedimento)	12345678	Comercial	33553410		05002
Fernando Lujan	33553480		33553404		87654321
Giovanni Bruno Martins Giro	33553412		33553413	Teste	33553449
Grazielle Aparecida Marques da Silva	33553447		33553401	teste leyd	33553431
Jaquelynne Rodrigues de Oliveira	33553433	Fabi 2	33553464	teste tiago	33553448
Jonathan Mendes	33553402	Lucas Garcia dos Santos2	80125537	Teste Victor	33553449
Juliana Lopes	26945015		33553499		
Junior de Oliveira	33553466	teste barone	33553490		
Leyd Yslany Almeida Coelho	33553467	Teste Fabi	33333333		
	33553463	Teste_Marcio	33553488		
		Teste_Oswaldo	33553464		
			997197793		
		Teste Victor 4	33553424		
			33553100		
		Teste Way Back	3100		
			33553439		
		Thiago Vieira dos Santos	33553417		

Tela de telefones utilizados

Ao clicar sobre o nome do usuário, da URA ou do Grupo de Atendimento, será direcionado à tela de edição do mesmo.

7.19 Canais



O relatório permite visualizar todos os canais da empresa, com informações sobre os troncos, a sinalização e a posição dos links na placa. Ao clicar nessa tela, será aberta a seguinte tela:

Busca: <input type="text"/>	Tipo de	Individual	Grupo
-----------------------------	---------	------------	-------

Tela do relatório dos canais

A tela de canais pode ser apresentada de duas formas. A primeira é a individual e a segunda é a de grupo. Para mudar o modo de apresentação, basta clicar no ícone “Individual” ou “Grupo”, assim como mostra a imagem abaixo:



Ícones dos modos de apresentação

No modo de apresentação “Individual” temos:

Nome	Tipo	Link	Sinalização	Servidor	Uso Atual	Codec G729	Codec alaw	Codec ulaw	Origem Restrita	Desligar Ligações a Cobrar
Telefonica	E1	Khomp/BOL0/	R2 DIGITAL	totalippbx	ATIVO	✗	✓	✓	✗	✓
TellFree	SIP TRUNK	SIP/7000037/		totalippbx	ATIVO	✓	✓	✗	✗	✓
Teste Vono Gcarvalho	SIP TRUNK	SIP/gcarvalho/		totalippbx	INATIVO	✓	✓	✓	✗	✗

- **Nome:** nome atribuído ao canal.

- **Tipo:** tipo do canal cadastrado.

***GSM:** são canais associados a chips GSM.

***SIP:** operadora voip onde as chamadas são realizadas por meio de um link de Internet.

***E1:** link digital de 30 canais.

- **Link:** posição dos canais na placa do servidor.

- **Sinalização:** tipo de sinalização do link, pode ser ISDN ou R2.

- **Servidor:** servidor no qual o canal está associado.

- **Uso atual:** situação do canal “ativo” ou “inativo”.

- **Codecs:** quais códigos as operadoras contratadas pela empresa irão utilizar para anexar os pacotes de áudio entre o PABX e elas. É necessário verificar com as operadoras quais tipos precisam ficar ativos.

- **Origem restrita:** se as ligações efetuadas pelo link terão o número de origem restrito.

- **Desligar ligações a cobrar:** bloqueia ligações receptivas a cobrar.

Obs.: Para a alteração dessas configurações, é necessário entrar em contato com o suporte da Total IP.

Ao clicar sobre algum canal, será aberta a seguinte tela:



Tela de utilização dos canais

- **Uso em Tempo Real (atualiza de 5 em 5 min):** o gráfico mostra a quantidade de ligações ativas na empresa em tempo real. Ao clicar na quantidade de ligações, será aberta a seguinte tela:

Ligações em Tempo Real

Origem	Número	Servidor	Link	Usuário	Grupo	Horário da Ligação	Ativo/Receptivo
40118		Servidor do PABX Locado	Khomp/B0L0	Alessandra Bonini	Comercial	13/11/2012 11:53:50	↑ Ativo
40065		Servidor do PABX Locado	Khomp/B0L0	Alberto Carneiro	Treinamento	13/11/2012 11:09:05	↑ Ativo

Detalhes do Canal Telefonica por hora

Hora de Início: 11:00

Novembro 2012

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					



Tela de detalhamento do canal

Na tela exibida, é possível visualizar os detalhes da utilização do canal. Tanto pela hora selecionada no calendário, quanto pelo máximo do dia. Na parte inferior da tela é possível visualizar as ligações em tempo real da empresa.

- **Ativo do dia:** O gráfico exibe a quantidade de ligações ativas da empresa durante todo o dia. Ao clicar sobre a quantidade de ligações, será exibido o detalhamento das mesmas, como mostra a tela abaixo:

Número	Ramal	Usuário	Grupo	Tipo de Ligação	Duração	Localidade	Horário da Ligação	Completamento
40121	Amanda Carolina da Silva	Treinamento	Local	00:04:49	SÃO PAULO	04/01/2013 12:33:45	Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Interurbano	00:02:23	CAMPO GRANDE	04/01/2013 12:25:49	Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Interurbano	00:01:57	RIO DE JANEIRO	04/01/2013 11:55:10	Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Celular Local	00:00:42		04/01/2013 11:53:20	Não Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Local	00:01:13		04/01/2013 11:50:18	Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Interurbano	00:00:45	RIO DE JANEIRO	04/01/2013 11:46:57	Não Atendido	
40113	Ellen Cristina	Comercial	Local	00:02:54		04/01/2013 11:44:07	Atendido	
40113	Ellen Cristina	Comercial	Local	00:00:13	SÃO PAULO	04/01/2013 11:43:52	Não Atendido	
40113	Ellen Cristina	Comercial	Celular Local	00:00:06		04/01/2013 11:43:41	Não Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Local	00:01:53	SÃO PAULO	04/01/2013 11:42:10	Atendido	
40016	Andre Macedo da Silva	Implantação	Interurbano	00:00:16	RIO DE JANEIRO	04/01/2013 11:33:09	Não Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Interurbano	00:00:44	RIO DE JANEIRO	04/01/2013 11:19:31	Atendido	

Tela de detalhamento das ligações ativas

- **Receptivo do dia:** o gráfico exibe a quantidade de ligações receptivas da empresa durante todo o dia. Ao clicar sobre a quantidade de ligações, será exibido o detalhamento das mesmas, como mostra a tela abaixo:

Número	Ramal	Usuário	Grupo	Tipo de Ligação	Duração	Localidade	Horário da Ligação	Completamento
20007	Adriana Araujo		Administrativo	Local	00:02:19	SÃO PAULO	04/01/2013 12:51:01	Atendido
40121	Amanda Carolina da Silva	Treinamento	Local	00:04:49	SÃO PAULO	04/01/2013 12:33:45	Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Interurbano	00:02:23	CAMPO GRANDE	04/01/2013 12:25:49	Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Interurbano	00:01:57	RIO DE JANEIRO	04/01/2013 11:55:10	Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Celular Local	00:00:42		04/01/2013 11:53:20	Não Atendido	
40118	Alessandra Bonini	Comercial	Interurbano	00:00:44	RIO DE JANEIRO	04/01/2013 11:19:31	Atendido	

Tela de detalhamento das ligações receptivas

No modo de apresentação “Grupo” temos:

Nome do Grupo de Canais		Canais Pertencentes ao Grupo	
Sip			TellFree
Vivo			Telefonica

Ao clicar sobre um grupo, será aberta a seguinte tela:



- **Uso em Tempo Real (atualiza de 5 em 5 min):** o gráfico mostra a quantidade de ligações ativas na empresa em tempo real.
- **Ativo do Dia:** o gráfico exibe a quantidade de ligações ativas da empresa durante todo o dia.
- **Receptivo do Dia:** O gráfico exibe a quantidade de ligações receptivas da empresa durante todo o dia.

Na exibição por grupos, a seguinte tela é exibida:

Canais	
Tipo de Visualização: Individual Grupo	
Nome do Grupo de Canais	Canais Pertencentes ao Grupo
Sip	TelFree
Vivo	Telefonica

Tela de visualização dos canais por grupo

Para agrupar os canais, entre em contato com o suporte da Total IP no telefone (011) 3355-3434 ou pelo e-mail suporte@totalip.com.br.

7.20 Voicemail



Essa opção permite carregar um arquivo de som a ser executado para cada status do usuário com permissão de voicemail. Ao clicar nela, será aberta a seguinte tela:

Deslogado	Selecionar arquivo...
Discador	Selecionar arquivo...
Feedback	Selecionar arquivo...
Intervalo Almoço	Selecionar arquivo...
Intervalo Produtivo	Selecionar arquivo...
Logado	Selecionar arquivo...
Manutenção	Selecionar arquivo...
Retorno	Selecionar arquivo...
Toilette	Selecionar arquivo...
Treinamento	Selecionar arquivo...
Visita	Selecionar arquivo...

Tela de configuração do voicemail

O arquivo carregado para cada status ficará padrão para todos os usuários, com permissão de voicemail. Esse arquivo precisa estar em formato wav - 16bits- 8000hz – mono.

Da mesma maneira, para individualizar um voicemail, o usuário precisar ter a permissão “Personalizar Voicemail”, em seu grupo de usuário.

Ex. A empresa X carregou os arquivos de som nessa funcionalidade, mas João, o diretor, quer seu próprio voicemail. Para isso, o Grupo Diretoria, ao qual João pertence, precisa ter a permissão “Personalizar Voicemail”. Assim, ele poderá criar seu voicemail, ao acessar a página inicial do sistema e clicar nas opções Voicemail > Personalizar meu Voicemail > Gravar e executar sua gravação personalizada para sua caixa postal.

Para carregar o arquivo, é necessário clicar em “Selecionar Arquivo” e carregá-lo no sistema.

7.21 Horários de Trabalho



Essa ferramenta permite criar horários de trabalho diferentes para um ou mais grupos, além de possibilitar o deslogamento automático de um usuário após o término do seu horário de trabalho, impossibilitando o mesmo de se logar fora do horário.

Horários de trabalho:	
Nome	Descrição
7 as 14	
8 as 15	
12 as 19	
13 as 19	
9:30 as 17	
9:30 as 16:30	

Tela de horários de trabalho

Ao clicarmos em “Adicionar” podemos criar um horário de trabalho e, se desejável, selecionarmos a opção “logout automático” para os respectivos usuários. A imagem abaixo mostra a tela de “Adicionar Horário de Trabalho”:

Configurações de horários de trabalho

Nome:	<input type="text"/>		
Descrição:	<input type="text"/>		
Logout automático:	Não		
Login Antecipado:	Não		
Dia	Início	Fim	Horas
Domingo	: :	: :	00:00:00
Segunda	: :	: :	00:00:00
Terça	: :	: :	00:00:00
Quarta	: :	: :	00:00:00
Quinta	: :	: :	00:00:00
Sexta	: :	: :	00:00:00
Sábado	: :	: :	00:00:00

Tela de criação do horário de trabalho

- **Nome:** qual nome do grupo de usuários obedecerão ao horário cadastrado. O horário de trabalho é associado ao usuário.
- **Descrição:** informações adicionais sobre o horário de trabalho.
- **Logout automático:** essa função desloga, automaticamente, os respectivos usuários após o término do horário de trabalho cadastrado.

Obs.: Caso o usuário atinja o horário de trabalho durante uma ligação, o sistema aguardará o término da ligação para deslogá-lo.

Obs.: Caso o usuário pertencente a um grupo de horário de trabalho esteja com “logout automático”, o mesmo será deslogado 5 minutos depois do horário de fim.

Ex: O horário de trabalho está configurado para início às 09h e fim às 15h. Se o operador se mantiver logado depois do horário, ele será deslogado do sistema automaticamente apenas às 15h05 e isso não irá gerar hora extra no relatório de login, logout e produtividade.

Porém caso a opção “logout automático” esteja ativada, o sistema contabilizará hora extra apenas 5 minutos depois do horário de fim.

Ex: O horário de trabalho está configurado para início às 09h e fim às 15h. Se o operador se mantiver logado das 09h até às 16h, o tempo de hora extra só será contado a partir das 15h05; ou seja, no relatório de login, logout e produtividade, o tempo de hora extra para esse operador seria de 55 minutos.

Pergunta: Caso o usuário necessite ficar trabalhando por mais 1 hora, como o supervisor conseguirá liberá-lo para o login?

Resposta: Se o “Logout Automático” for marcado como “Sim”, ao atingir o horário de trabalho, o usuário será deslogado do sistema e não poderá realizar login fora do horário.

Se não for marcado, o usuário poderá logar e trabalhar e o sistema avisará em “Expediente” (apostila de Relatórios; Pág. 05.) se o usuário excedeu o horário de trabalho.

Obs: Mesmo quando o logout automático estiver ativado, o sistema não impedirá o usuário de se logar antes do horário cadastrado.

Ex: No horário de trabalho, o usuário está cadastrado para atender das 8h até às 14h. Se ele tentar se logar às 7h, por exemplo, ele conseguirá, sem maiores dificuldades.

Obs.: Quando os usuários excederem o horário de trabalho, não serão visualizados na fila do DAC e sim em “Expediente”.

- Login Antecipado: ao colocar “Sim”, permite aos usuários pertencentes a esse grupo de horário de trabalho conseguirem se logar antes do horário cadastrado.

Para cadastrar os horários, é necessário inserir as horas na tabela, assim como mostra a imagem a seguir:

Dia	Ínicio	Fim	Horas
Domingo	00:00:00	00:00:00	
Segunda	00:00:00	00:00:00	
Terça	00:00:00	00:00:00	
Quarta	07:00:00	21:00:00	14:00:00
Quinta	07:00:00	19:00:00	12:00:00
Sexta	00:00:00	00:00:00	
Sábado	00:00:00	00:00:00	

Tela de cadastramento dos horários

- Horas: indica período de tempo de trabalho cadastrado.

Obs.: Horários cadastrados com início 00:00 e fim 00:00 impossibilitam ao usuário se logar no dia se estiver com o logout automático ligado.

Obs.: Horários cadastrados em branco no início e no fim permitem o usuário se logar normalmente em qualquer horário se estiver com o logout automático ligado.

Após clicar em “Salvar”, o seguinte campo aparecerá na tela:

Digite Nome ou Ramal:		
Usuários Pertencentes ao Grupo		Usuários Não Pertencentes ao Grupo
▶ Alberto Carneiro	40065	◀ Carla Gabriela Bracamonte Rocabado
▶ Alessandra Bonini	40118	◀ Carlos Mencaci
▶ Aline Aparecida	40024	◀ Carolynne Francisco de Oliveira
▶ André Macedo da Silva	00005	◀ Christiane Arata
▶ Tiago Vitor de Chiara	40048	◀ Danilo Ramos Correa
		◀ Ellen Cristina
		◀ Hiohanna Conceição
		◀ Jaquelyne Rodrigues de Oliveira
		◀ João Dutra

Tela inicial de horários de trabalho

Para adicionar os usuários a esse grupo, basta clicar sobre as setas vermelhas à frente do nome do usuário. Para retirar o usuário do grupo, clica-se sobre a seta verde.

Obs.: Todas as alterações somente serão efetivadas selecionando o botão “Salvar”, ao final da tela.

7.22 Causas de desligamento



Esse ícone permite configurar quais informações serão tabuladas em ligações desligadas pela operadora, permitindo configurar cada sinalização com um status específico.

Ociosidade média recente	
▼ 43 - Access Info Discarded	Serviço ISDN Indisponível
Informação de acesso descartada. A rede não conseguiu fornecer a informação de acesso que o usuário solicitou. Esta causa indica que a rede é incapaz de entregar a informação de acesso ao usuário remoto. Por exemplo, informação user-to-user, low layer compatibility, high layer compatibility ou subaddress.	
► 57 - Bearer Capability Not Authorized	Serviço ISDN Indisponível
► 58 - Bearer Capability Not Available	Serviço ISDN Indisponível
► 65 - Bearer Capability Not Implemented	Serviço ISDN Indisponível
► 7 - Call Awarded	Chamada em espera
► 86 - CallId Cleared	Chamada em espera
► 83 - CallId Does Not Exist	Chamada em espera
► 84 - CallId In Use	Chamada em espera
► 24 - Call Reject Due to Feature at the Destination	Ligaçāo rejeitada
► 21 - Call Rejected	Ligaçāo rejeitada
► 129 - Call Timed Out	Falha Link E1
► 82 - Channel Does Not Exist	Canal Indisponível
► 66 - Channel Type Not Implemented	Canal Indisponível
► 6 - Channel Unacceptable	Canal Indisponível
► 27 - Destination Out Of Order	Telefone temporariamente fora de s
► 25 - Exchange – routing error	Operadora sem Rota para o destino

Tela de configuração de causas de desligamento

À direita, configura-se qual status será tabulado de acordo com a sinalização, posicionada à esquerda. Ao clicar em cima de um código, é exibido uma descrição com maiores detalhes sobre a sinalização.

Obs.: Todas essas causas (à esquerda) antigamente eram tabuladas como sinalizações genéricas, como rota congestionada, rota indisponível etc.

Obs.: Para uma configuração precisa de cada status, deve-se ajustar cada código com a sinalização correspondente. Para isso, deve- se entrar em contato com a operadora de telefonia.

7.23 Ramais compartilhados



Este relatório exibe os status dos ramais compartilhados cadastrados e outros detalhes referente ao uso.

Total Cadastrado: 4 Total Logado: 1 Total em Uso: 2

Status	Ramal Compartilhado	Descrição	Em Uso			
			Usuário	Ramal	Data de conexão	IP
●	50002	Teste Treinamento				10.11.12.168
●	50000	Ramal teste Jefferson	Teste Jefferson	40000	27/02/2015 10:39:38	10.11.12.183
●	50001					
●	50003	Teste Treinamento 2				

- **Status:** mostra a condição do ramal compartilhado.

● = Ramal criado, configurado no softphone ou Telefone IP e logado.

○ = Ramal criado, configurado no softphone ou Telefone IP, mas não está logado.

○ = Ramal criado, mas não configurado no softphone ou Telefone IP e não está logado.

- **Ramal compartilhado:** número do ramal compartilhado.

- **Descrição:** observação do ramal compartilhado.

- **Em Uso:**

***Usuário:** nome do ramal individual.

***Ramal:** número do ramal individual.

***Data de Conexão:** data e horário do último login do ramal.

***IP:** para telefone IP, será exibido o endereço da rede do telefone IP. Caso seja um softphone, será exibido o endereço de rede do computador.

Obs.: Todos os ramais compartilhados devem começar por 5.

7.24 Status de ligação



Essa funcionalidade permite adicionar status disponíveis para ligações ativas (manuais) e receptivas.

 Adicionar	
Nome	Descrição
Acordo já feito	 Editar  Apagar
Sem acordo	 Editar  Apagar
Venda Finalizada	Cliente já adquiriu o produto  Editar  Apagar

Tela de status criados

Clicando em “Adicionar”, a seguinte tela é exibida:

*Campos Obrigatórios!

Adicionar status	
*Nome:	Cliente não estava em casa Quando um terceiro atende a ligação
Descrição:	

Tela de configuração de novo status

- **Nome:** nome do status.
- **Descrição:** detalhes do status.

Em seguida, basta clicar em “Salvar” para concluir a criação do status. Assim, o mesmo estará disponível em aba Administração > Grupos de Usuários > Editar > Status de ligação.

7.25 Agendamento de Status



Essa funcionalidade permite programar em qual horário o operador entrará na pausa, de forma automática.

Início / Administração / Agendamento de Status / Adicionar

O usuário faz o retorno da pausa.

*Nome	Pausas		Permitir Alteração	Sobreposição de Pausas	Remover
Descrição	Dia	Pausa	Inicio	Término	
	Domingo	Retorno			 Não
					 Configurar Pausas
					 Apagar
 Adicionar					

Tela de agendamento de status

Nome: nome do agendamento de status.

Descrição: descrição sobre o agendamento de status.

Dia: dia da semana com a configuração válida.

Pausa: status a ser programado.

Início e Término: horário de início e término do status.

Permitir Alteração: ao habilitar, permite ao operador colocar outro status no horário configurado.

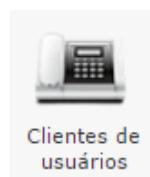
Sobreposição de Pausa: Este recurso tem o objetivo de configurar quais pausas não serão sobrepostas em caso de agendamento de pausa. Ex: Crio um agendamento de pausa “Almoço” entre 12h e 13h, porém configuro que as pausas “Reunião” e “Feedback” não devem ser sobrepostas por esse agendamento. Caso as 12h eu esteja em pausa “Reunião” ou “Feedback” o sistema irá cancelar o agendamento da pausa “Almoço” para o meu ramal.

Remover: exclui a configuração do status.

Obs:

- ✓ Para associar esse agendamento aos operadores dessa configuração, deve-se acessar a aba Administração > Gerenciar Usuários.
- ✓ Caso a pausa esteja programada e o operador entrar em uma ligação no mesmo horário, é possível configurar seu status para ser alterado depois da ligação. Para isso, entre em contato com o nosso setor de Treinamento pelo (11) 3355-3455.
- ✓ Quando termina o agendamento (independentemente se a configuração de “Permitir Alteração” está habilitada ou não), o usuário permanece na pausa, até alterá-la manualmente.
- ✓ Não apagar o período ou o agendamento de status caso algum usuário esteja atendendo o período configurado, pois isso pode causar uma dificuldade no ramal do usuário.

7.26 Cliente de usuários



Essa funcionalidade permite cadastrar quais telefones serão direcionados ao usuário, conforme configuração abaixo.

Importar Arquivo

Utilize um arquivo de texto com um número de telefone em cada linha

Arquivo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado Usuário: Alberto Carneiro - 40065

Importar

Adicionar telefone para um usuário

Telefone: Usuário: Alberto Carneiro - 40065

Adicionar

Nome	Ramal	Detalhes	Apagar
Marcio Pereira Duarte	40020	<input checked="" type="button"/>	<input checked="" type="button"/>
Raphael Telatim	40666	<input checked="" type="button"/>	<input checked="" type="button"/>
Teste Total IP	99998	<input checked="" type="button"/>	<input checked="" type="button"/>
Teste Total IP 2	99997	<input checked="" type="button"/>	<input checked="" type="button"/>

Tela de configuração de clientes de usuários

Em “Importar Arquivos”, é possível importar um arquivo no formato TXT com os telefones vinculados ao usuário. Esses telefones devem ser importados com um embaixo do outro.

Em “Adicionar telefone para um usuário”, deve-se cadastrar o telefone de forma manual e a qual ramal ele ficará vinculado.

Depois de cadastrado os números de telefone, deve-se configurar a URA receptiva o comando “Validar Origem Usuário”.

Novo Comando

100 Item Anterior: ▾ Valida Origem Usuário ▾ Treinamento ▾ Máximo de Ligações na Fila: 10 Horario de Atendimento Voicemail Apagar

103 Item Anterior: 100 Desligar ▾

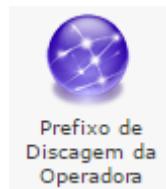
Configuração de URA

Ao lado do comando “Validar Origem Usuário”, deve-se cadastrar qual grupo de atendimento a ligação será direcionada caso o número não esteja vinculado a um usuário.

Caso o ramal esteja em pausa, ocupado ou deslogado, a ligação também será direcionada para o grupo de atendimento configurado.

Obs.: Essa função se aplica somente a URA's receptivas.

7.27 Prefixo de Discagem da Operadora



Permite configurar um prefixo para discagem por operadora.

Início > Canais

Nome	Tipo de Canal	Limite Total	Criado em	Link	Prefixo de Discagem da Operadora	
Integracao	E1	30	29/03/2016	Khomp/B0L0/	012	Editar
Integração Ambiente Externo SIP TRUNK	SIP TRUNK	30	06/01/2016	SIP/ambienteexterno/		Editar
Integracaoteste	SIP TRUNK	30	23/02/2016	SIP/12345678910/		Editar
Tellfree	SIP TRUNK	10	09/10/2015	SIP/7000037/	015	Editar

Configuração de Canais

Nome: nome do canal.

Tipo de Canal: E1, SIP ou GSM.

Limite Total: quantidade máxima de ligações simultâneas do canal.

Criado em: data da criação.

Link: em caso de link E1 e GSM, informa a posição física da conexão da placa. Em caso de SIP, um código interno da Total IP para completamento das chamadas.

Prefixo de discagem: é um código informado pela operadora, adicionado automaticamente em todas as ligações saíntes do canal. Para configurar o prefixo, clique em "Editar":

Início > Canais > Configuração

Editar Tronco - SIP

Prefixo de Discagem da Operadora 015
Prefixo necessário para discagem de longa distância.
Exemplo: 015 para a operadora Telefônica.

[Atualizar](#)

[Voltar](#)

Configuração de prefixo de discagem

Depois de configurar, clique em "Atualizar" para salvar o prefixo.

7.28 Efetividade de Canais



Esse relatório é possível acompanhar a utilização dos canais e sua efetividade na discagem.

Grupo de Canais	Utilização	Ligações	Compl.	AMD	Atend.	STB	CPC	Sem Contato	Conv.
Tellfree	0/10	22	81,82 %	4,55 %	9,09 %	4,55 %	9,09 %	9,09 %	9,09 %
Teste Desenvolvimento	0/30	--	--	--	--	--	--	--	--

[Voltar](#)

Tela de Acompanhamento de Efetividade de Canais

- Grupo de Canais:** exibição por grupo de Canais. A configuração é feita com o suporte da Total IP.
- Canais:** exibição por Canais de forma individual

Período: selecionar o período do relatório clicando na data.

Canais: nome do canal

Utilização X/Y

X: Quantidade de canais que estão sendo utilizados

Y: Quantidade de canais disponíveis

Ligações: Quantidade de ligações feitas pelo Canal no período

Compl.: Porcentagem de ligações que foram tabuladas com status que pertencem ao grupo de status “Atendido” do Canal no período buscado.

Além disso, esse relatório exibe a quantidade de ligações tabuladas em cada grupo de status, sendo:

- **AMD**(Reconhecimento de mensagem eletrônica);

- **Atend.**(Atendidas);

- **STB**(Entregue sem tabulação);

- **CPC**(Contato com a pessoa certa);

- Sem contato;
- Conv.(Conversão).

Obs.: A configuração dos grupos de status fica na aba Campanhas > Estratégias de discagem > Coluna de Efetividade

7.29 Efetividade de Campanha por Canais



Esse relatório é possível acompanhar a utilização dos canais e sua efetividade na discagem, por campanha.

Início > Efetividade de Campanha por Canais

Busca: Período: 12/05/2016 12/05/2016

- As porcentagens são calculadas com base na coluna 'Ligações'
- As informações podem variar caso o mailing de alguma campanha seja excluído.

Campanhas	Todos os Canais								
	Utilização	Ligações	Compl.	AMD	Atend.	STB	CPC	Sem Contato	Conv.
Treinamento	0 / 10	12	91.67 %	8.33 %	16.67 %	8.33 %	16.67 %	16.67 %	16.67 %
Varanda	0 / 10	10	70.0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Exibição da efetividade do canal por campanha

Tellfree									
Utilização	Ligações	Compl.	AMD	Atend.	STB	CPC	Sem Contato	Conv.	
0 / 10	12	91.67 %	8.33 %	16.67 %	8.33 %	16.67 %	16.67 %	16.67 %	
0 / 10	10	70.0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	

Exibição da efetividade por canal

Campanhas: Nome da campanha

Utilização X/Y

X: Quantidade de canais que estão sendo utilizados

Y: Quantidade de canais disponíveis

Ligações: Quantidade de ligações feitas pelo Canal no período

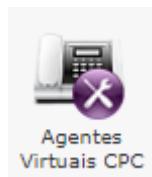
Compl.: Porcentagem de ligações que foram tabuladas com status que pertencem ao grupo de status “Atendido” do Canal no período buscado.

Além disso, esse relatório exibe a quantidade de ligações tabuladas em cada grupo de status, sendo:

- **AMD**(Reconhecimento de mensagem eletrônica);
- **Atend.**(Atendidas);
- **STB**(Entregue sem tabulação);
- **CPC**(Contato com a pessoa certa);
- **Sem contato;**
- **Conv.**(Conversão)

Obs: A configuração dos grupos de status fica na aba Campanhas > Estratégias de discagem > Coluna de Efetividade

7.30 Agente Virtual CPC



O Agente Virtual CPC consiste em um robô capaz de substituir parte do atendimento do operador. Por meio de uma URA com estrutura fixa é possível filtrar o atendimento do cliente para direcionar à operação somente as chamadas atendidas pelo cliente procurado, especificamente. Para se comunicar, utiliza gravações, sintetizador e reconhecimento de voz (ASR) ou Reconhecimento por digitação (DTMF).



Tela Agente Virtual CPC

Ao clicar em “ASR” ou “DRMF” será exibida a estrutura da URA com os comandos já pré-estipulados, onde é configurado apenas o grupo de atendimento conforme tela abaixo:



Tela da estrutura da URA agente virtual CPF

Obs: Para maiores informações referente a configuração da URA agente virtual CPC, verificar no item 5.14.

8. Configuração de URA'S

URA's direcionam automaticamente as chamadas. A ferramenta Total IP conta com quatro tipos de URA, descritos abaixo. Para a criação de qualquer tipo de URA, é necessário clicar na aba Administração > URA, onde será exibida a seguinte tel para edição de URA's ou adição de novas URA's.

Nome	Descrição	Telefone(s)
Administração		33553441 33553444 33553440
Aline Aparecida Pereira		Editar Apagar
Ana Caroline Lopes Silva		Editar Apagar
Ana Paula Santos		Editar Apagar
Atendimento_campanha		Editar Apagar
Atendimento Eletronico		Editar Apagar
Caixa Postal		Editar Apagar
-----		Editar Apagar
Ura suporte noite		33553434 33553432
Ura Suporte tarde		33553434 33553432

Tela de edição e adição de URA's

Para editar uma URA, basta clicar no botão “Editar”, em frente ao nome de qual URA se deseja realizar as alterações.

Para criar uma nova URA clica-se no botão “Adicionar”. Será aberta a seguinte tela:

Nome:

Descrição:

Servidor:

Números de telefone: [+ Adicionar](#)

Arquivos de som: [+ Adicionar](#)

Tela de adição de URA

Nome: nome atribuído à URA.

Descrição: descrição atribuída à URA.

Servidor: servidor ao qual a URA está associada.

Números de telefone: número de telefone ao qual a URA é associada.

Arquivos de Som: arquivos de som utilizados na configuração da URA.

Após inserir tais informações, clica-se em “Salvar”. Em seguida, será exibida a opção de “Novo Comando”, como mostra a tela abaixo. As estruturas dos comandos determinam o tipo da URA.

The screenshot shows the configuration of a new URA (Universal Reception Answer). The top section contains fields for Name (Fabiana), Description (Apostila), Server (Servidor do PABX Locado), Phone numbers (33363336), and Sound files (Som). Below this is a 'Salvar' (Save) button. A large button labeled 'Novo Comando' is prominently displayed at the bottom.

Tela de criação de URA exibindo a opção “Novo Comando”

8.1 URA Receptiva ou Blended

A URA receptiva ou Blended é a URA criada para direcionar ligações receptivas. Essa URA necessita de um telefone associado e seus comandos podem ser variados. Ou seja, como serão tratadas as ligações realizadas para esse determinado número. Um exemplo seria a URA de menu de opções, onde quem liga para o número digita a opção desejada. Essa URA pode ser criada, por exemplo, da seguinte forma:

The screenshot displays the command configuration for a Blended URA. It shows a sequence of four items (1515, 1516, 1517, 1518) where each item has an 'Anterior' step set to 'Tocar Menu de Opções'. Item 1515 has a sound 'Som' and a 'Som Inválida' option. Items 1516, 1517, and 1518 each have three options: 'Comercial', 'Treinamento', and 'Suporte'. Each item also includes a 'Horário de Atendimento' and 'Voicemail' setting. A large 'Novo Comando' button is visible at the bottom.

Tela dos comandos de uma URA receptiva com menu de opções

Com essa URA, quando alguém ligar no número associado a ela, será executado um menu com três opções. Se a pessoa digitar:

1. Será transferida para a fila Comercial;
2. Será transferida para a fila Treinamento;
3. Será transferida para a fila Suporte.

Nesse exemplo, se a pessoa digitar uma opção inválida, será tocado outro arquivo de som. Ela terá três chances para digitar uma opção válida. Se isso não acontecer, o menu de opções será reiniciado.

Obs:

- ✓ Se as opções de voicemail e horário de atendimento estiverem ativos, esses serão executados quando o grupo de atendimento estiver com atendimento encerrado.
- ✓ Caso a opção horário de atendimento esteja ativa e na fila de atendimento (comando grupo de atendimento da URA) todos os operadores estejam em pausa e a URA esteja configurado com 0 em “máximo de ligações na fila”, a mensagem do horário de atendimento será tocada, mesmo quando o grupo possua agendamento configurado.

8.2 URA Ativa

A URA ativa é uma URA utilizada pelo discador. Quando as ligações feitas por ele são atendidas, a URA executa uma mensagem de voz e desliga. Para criar esse tipo de URA, necessita-se criar uma URA, como indicado acima e associar os seguintes comandos:

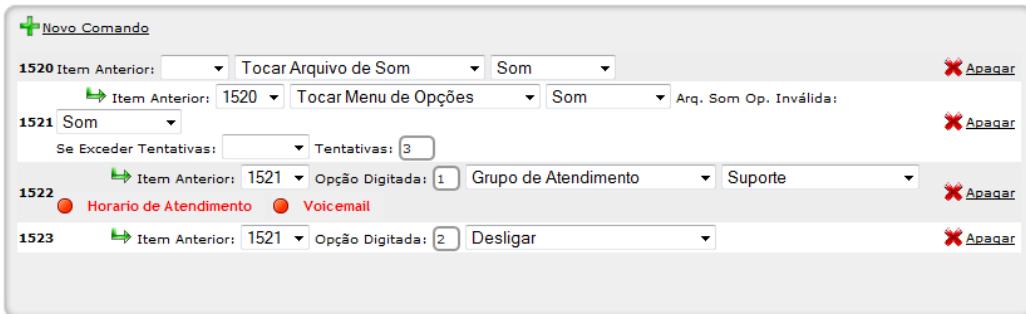


Tela de comandos da URA Ativa

Obs: Essa URA precisa estar inserida em uma campanha com uma estratégia da modalidade URA Ativa.

8.3 URA Reversa

Assim como a URA Ativa, a URA Reversa é utilizada pelo discador e quando as ligações são atendidas, ela dispara uma mensagem de voz. Porém, essa URA permite a execução de um menu de opções; ou seja, possibilita o cliente falar com um grupo de atendimento. Os comandos dessa URA podem ser configurados, como no exemplo abaixo:



Tela de comandos da URA Reversa

Obs: Essa URA deve estar em uma campanha com uma estratégia na modalidade URA Ativa.

8.4 URA TTS (Text to Speech)

A URA TTS é uma URA com a execução de uma mensagem de voz robotizada, digitada no próprio sistema Total IP. Existem três diferentes formas de utilizar essa modalidade de URA:

1. Gravando um arquivo de voz por meio de um texto.

Essa mensagem é criada na aba Administração > Gravação de Mensagem. Ao clicar em “Gravação de Mensagem”, será aberta a seguinte tela:

ID	Texto	Gravando...	Excluir
26	Olá,	Gravando...	Excluir
27	Bom dia! estamos felizes em falar com você!	Gravando...	Excluir

Tela de gravação de mensagem

Para gravar, clique em “Adicionar” e digite o texto no campo em branco, como mostra a tela abaixo:

Gravação de Mensagens	Adicionar	Salvar
-----------------------	------------------	---------------

Tela de gravação de mensagem

Após digitar, clique em “Salvar” e após o sistema fazer a gravação, clique em “Salvar” novamente e salve esse arquivo no computador. Depois, deve-se associar esse arquivo a uma URA.

2. Utilizando o comando “Falar Parâmetro”.

Para utilizar a URA TTS dessa forma, deve-se criar uma URA na aba Administração > URA e, nos comandos, selecionar a opção “Falar Parâmetro”, como mostra a tela abaixo:

The screenshot shows two stacked windows from a software application. The top window is titled 'Nova URA' and contains fields for 'Nome' (Cliente 3), 'Descrição', 'Servidor' (Servidor do PABX Locado), and 'Arquivos de som' (containing 'Se' and 'Olá'). It also has a 'Salvar' button and a 'Ativar Agendamento' checkbox. The bottom window is titled 'Novo Comando' and lists two items: '1528 Item Anterior: Tocar Arquivo de Som Olá' and '1529 Item Anterior: 1528 Falar Parâmetro Campanha Parâmetro 1'. Both items have 'Ouvir' and 'Apagar' buttons.

Tela de edição de URA

Após selecionar esse comando, deve-se escolher qual parâmetro será dito, na opção aberta ao lado. Esse parâmetro é o do mailing a qual estará vinculado à mesma campanha dessa URA. Após executar esse comando, pode-se continuar a URA de várias maneiras, por exemplo, com um transbordo para um grupo de atendimento.

3. Utilizar comando “Falar Texto”.

Para utilizar a URA TTS dessa forma, deve-se criar uma URA na aba Administração > URA e nos comandos selecionar a opção “Falar Texto”, como mostra a tela abaixo:

This screenshot shows the same two windows as the previous one. The top window 'Nova URA' is identical. The bottom window 'Novo Comando' shows a single item: '1528 Item Anterior: Falar Texto Olá, você ligou para a Total IP.'. It includes 'Ouvir' and 'Apagar' buttons.

Tela de edição de URA

Nessa tela, deve-se digitar qual texto será falado durante a execução desse comando. Após sua execução, pode-se continuar a URA de outras maneiras, como um transbordo para um grupo de atendimento.

8.5 Agendamento de URA

Todos os tipos de URA's podem ser agendados. Para isso, clica-se no ícone "Ativar Agendamento", como mostra a tela abaixo:

The screenshot shows the configuration of an URA (Automatic Response System). On the left, there are input fields for 'Nome' (Fabiana), 'Descrição' (Apostila), 'Servidor' (Servidor do PABX Locado), 'Números de telefone' (33363336 with 'Apagar' and 'Adicionar' buttons), and 'Arquivos de som' (Som with 'Ouvir' and 'Apagar' buttons). On the right, a table titled 'Desativar Agendamento' shows the scheduled times for each day of the week, with 'Início' and 'Fim' columns for each day.

Desativar Agendamento			
	Dia	Início	Fim
	Domingo	08 : 00	18 : 00
	Segunda	08 : 00	18 : 00
	Terça	08 : 00	18 : 00
	Quarta	08 : 00	18 : 00
	Quinta	08 : 00	18 : 00
	Sexta	08 : 00	18 : 00
	Sábado	08 : 00	14 : 00

Tela de agendamento da URA

Quando um dia é deixado em branco, como o domingo do exemplo, a URA não será executada. Quando o agendamento é desativado, a URA sempre será executada, independentemente do horário.

9. INTEGRAÇÃO

É possível fazer integração do sistema Total IP com CRM's e RP's de diferentes formas.

9.1 Via API

Temos um conjunto de funções capaz de passar diversas informações ao cliente, como por exemplo: o status de um determinado ramal, lista de ramais, lista de campanhas cadastradas, a fila de espera de um grupo de atendimento, etc.

Informações Técnicas: nossa API pode ser consultada via requisições web.

Para ver a lista completa da API, acesse http://endereco_do_PBX/api

9.1.1 Função Login

Definição: Esta função efetua o login do usuário.

Sintaxes: api/login?ramal=<ramal desejado>

Retornos:

- Caso o ramal não seja informado na requisição:
RAMAL NÃO INFORMADO

- Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:
RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Caso o ramal informado seja um hardphone:
NÃO É POSSÍVEL EFETUAR LOGIN DE HARDPHONE VIA API

- Caso o número de licenças seja excedido:
LICENÇA DE RAMAIS EXCEDIDA

- Caso o softphone do ramal informado esteja desconectado:
SOFTPHONE NÃO ESTÁ CONECTADO

- Quando a operação de login for efetuada com sucesso:
RAMAL LOGADO COM SUCESSO

Exemplos:

<http://192.168.0.1/api/login?ramal=10005>

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

9.1.2 Função Logout

Definição: Esta função efetua o logout do usuário.

Sintaxes: api/logout?ramal=<ramal desejado>

Retornos:

- Caso o ramal não seja informado na requisição:
RAMAL NÃO INFORMADO

- Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:
RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Caso o ramal informado seja um hardphone:
NÃO É POSSÍVEL EFETUAR LOGOUT DE HARDPHONE VIA API

- Quando a operação de logout for efetuada com sucesso:
RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

Exemplos:

<http://192.168.0.1/api/logout?ramal=10005>

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

9.1.3 Função Status

Definição: Esta função retorna todos os status de usuários cadastrados no sistema.

Sintaxe: api/status

Retorno: <código do status>;<nome do status>

Exemplo: http://192.168.0.1/api/status

- 1;Logado
- 2;Deslogado
- 3;Siga-me
- 4;Reunião
- 5;Visita em Cliente
- 6;Intervalo de Almoço
- 7;Feedback

9.1.4 Função set_status

Definição: Esta função altera o status de um usuário que não utiliza hardphone.

Sintaxes: api/set_status?ramal=<ramaldesejado>&status_id=<id do status desejado>

Retornos:

- Caso o ramal requisitado não seja encontrado no sistema:
RAMAL NÃO ENCONTRADO
- Caso o status_id informado não seja encontrado no sistema:
STATUS NÃO EXISTE
- Caso o ramal do usuário seja um hardphone:
NÃO É POSSÍVEL ALTERAR STATUS DE HARDPHONE
- Caso o ramal ou status_id não seja informado:
RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO
- Se a operação for efetuada com sucesso:
STATUS ALTERADO COM SUCESSO

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/set_status?ramal=10005

RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO

http://192.168.0.1/api/set_status?ramal=10005&status_id=5

STATUS ALTERADO COM SUCESSO

http://192.168.0.1/api/set_status?ramal=10010&status_id=3

NAO E POSSIVEL ALTERAR STATUS DE HARDPHONE

9.1.5 Função gerenciar_campanhas

Definição: Esta função ativa ou desativa uma campanha.

Sintaxe: api/gerenciar_campanha?campanha_id=<código da campanha>

Retornos:

- Caso a campanha não seja informada ou não seja localizada

CAMPANHA NÃO ENCONTRADA

-Caso em que a campanha foi ativada

CAMPANHA ATIVADA

- Caso em que a campanha foi desativada

CAMPANHA DESATIVADA

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api/gerenciar_campanha?campanha_id=2`

CAMPANHA NÃO ENCONTRADA

`http://192.168.0.1/api/gerenciar_campanha?campanha_id=50`

CAMPANHA ATIVADA

`http://192.168.0.1/api/gerenciar_campanha?campanha_id=50`

CAMPANHA DESATIVADA

9.1.6 Função ligações_campanha

Definição: Esta função retorna o último status de cada número discado pelo sistema do discador.

Sintaxe: `api/ligacoes_campanha?campanha=<código da campanha>`

Retornos:

`<usuario>;<parâmetro1>;<parâmetro2>;<ddd>;<telefone>;<código do status>;<duração>`

CAMPANHA NÃO ENCONTRADA

NAO HÁ LIGAÇÕES DE CAMPANHA

usuário: código do operador que atendeu a ligação

parâmetro1: primeiro parâmetro importado na campanha

parâmetro2: segundo parâmetro importado na campanha

ddd: código de área importado na campanha

telefone: número do telefone importado na campanha

código do status: corresponde ao código das ligações da campanha; utilize a função `status_campañas` para ver a lista de todos os status e seus respectivos códigos

duração: tempo da ligação em segundos

Exemplo:

`http://192.168.0.1/api/ligacoes_campanha?campanha=27`

`21;127846;0001;21;81793134;3;85`

`;467351;0002;98;89254691;8;5`

`10;400173;0001;62;35236544;6;96`

;147494;0002;11;84826400;12;54
21;397547;0001;21;92053545;7;30

9.1.7 Função usuários

Definição: Esta função retorna todos os ramais cadastrados ordenados pelo código do usuário.

Sintaxe:api/usuarios

Retorno: <código do usuario>;<nome do usuario>;<ramal do usuario>

Exemplo:

http://192.168.0.1/api/usuarios

1;Suporte Totalip;99999

5;Marcos Pereira;67156

10;Cláudia Nascimento;64136

11;Pedro Faria;62152

12;Júlio da Silva;65198

14;Rafael Bueno;62197

18;Rodrigo Soares;65160

17;Fernanda Martins;60179

9.1.8 Função campanhas

Definição: Esta função retorna as campanhas cadastradas ordenadas pelo código da campanha.

Sintaxe: api/campanhas

Retorno: <código da campanha>;<nome da campanha>

Exemplo:http://192.168.0.1/api/campanhas

1;Campanha Clientes X

2;Campanha Clientes Y

3;Campanha Clientes Z

9.1.9 Função status_campanhas

Definição: Esta função retorna todos os status de ligações de campanhas.

Sintaxe: api/status_campanhas

Retorno: <código do status>;<nome do status>

Exemplo:

http://192.168.0.1/api/status_campanhas

3;Entregue ao Operador

7;Ocupado

8;Não Atende

9;Discado Sistema

11;Desligado Sem Operadores Livres

12;Rota Indisponível

13;Número Inválido

9.1.10 Função fila_espera

Definição: Esta função retorna a fila de espera de uma determinada fila.

Sintaxe: api/fila_espera?fila=<nome da fila>

Retornos:

<posição na fila>;<número de origem>;<tempo de espera>

FILA NAO ENCONTRADA

Tempo de espera: tempo em segundos

Exemplo:

http://192.168.0.1/api/fila_espera?fila=call_center

1;1195894637;2.124578

2;1129563288;3.354878

3;1133556214;3.452456

4;1120425638;4.025787

5;1142359987;4.124548

6;1142145789;4.354757

7;1172356598;5.121247

9.1.11 Função gravação

Definição: Esta função retorna os arquivos de gravação de uma ligação.

Syntaxes:

api/gravacao?codigo_ligacao=<código da ligação>

api/gravacao?codigo_ligacao=<código da ligação>&parte=<número da parte>

api/gravacao?codigo_monitoria=<código do arquivo>

Obs.: Há casos em que, buscando pelo código da ligação, mais de um arquivo contendo as gravações é gerado.

Obs.: Nestas situações, será retornada a mensagem “MAIS DE UM ARQUIVO ENCONTRADO, ESPECIFIQUE QUAL PARTE DESEJA OBTER” e, portanto, a parte do arquivo deverá ser informada na URL como nos exemplos abaixo.

Retornos:

O próprio arquivo em formato WAV

NENHUMA GRAVAÇÃO ENCONTRADA

MAIS DE UM ARQUIVO ENCONTRADO, ESPECIFIQUE QUAL PARTE DESEJA OBTER
PARTE ESPECIFICADA NÃO EXISTE

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/gravacao?codigo_ligacao=1272916393.14005

http://192.168.0.1/api/gravacao?codigo_ligacao=1272916393.14005&parte=2

http://192.168.0.1/api/gravacao?codigo_monitoria=84532

9.1.12 Função grupos_de_atendimento

Definição: Esta função retorna as ligações que foram ou não atendidas dos grupos de atendimento. Devem ser informados o dia, mês e ano que se deseja usar para obter as informações.

Sintaxe: `api/grupos_de_atendimento?dia=<dia>&mes=<mes>&ano=<ano>`

Retornos:

<identificador do grupo>;<nome do grupo de atendimento>

<identificador>;<nomedo operador>;<número de origem>;<duração>;<tempo de espera>;<status>;

<data>

INFORMACOES NÃO LOCALIZADAS

Grupo de Atendimento:

•Identificador do grupo: identificador do grupo de atendimento.

•Nome do grupo de atendimento: nome do grupo de atendimento.

Ligações:

• Identificador: código do operador que atendeu a ligação

• Usuário: nome do operador que atendeu a ligação

• Número de origem: numero que fez a ligação para a fila

• Duração: tempo de duração da ligação com o operador em segundos.

• Tempo de espera: tempo que a ligação esperou até ser atendida ou se não foi atendida até o momento da desistência.

• Status: status da ligação.

- Data: data da ligação

Exemplo:

```
http://192.168.0.1/api/grupos_de_atendimento?dia=10&mes=10&ano=2010 2;Comercial
27;40111;Ana Paula Santos;1130761239;1382;21;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 09:51
9;40119;Marina Fagundes Romero;1131888490;63;2;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010
10:10
26;40110;Rafael Franco Prazeres;1131888490;49;6;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010
10:12
27;40111;Ana Paula Santos;1123312836;41;5;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 10:31
9;40119;Marina Fagundes Romero;1123312836;426;5;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010
10:33
26;40110;Rafael Franco Prazeres;1130761244;33;4;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010
10:51
26;40110;Rafael Franco Prazeres;1189883083;45;11;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010
11:18
9;40119;Marina Fagundes Romero;1132425871;96;6;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010
11:26
```

9.1.13 Função set_status_telefones_campanhas

Definição: Esta função cria um status para uma ligação da campanha.

Sintaxe: api/set_status_telefones_campanhas?parametro1=<primeiro parâmetro do cliente>& número do telefone do cliente>&id_campaña=<código da campanha>&id_status=<código do status>&ramal=<número do ramal do usuário que realizou a alteração>&data=<data de agendamento da ligação>.

parametro1: Parâmetro 1 do cliente, informado na importação do mailing

numerodotelefone: Número de telefone do cliente, informado na importação do mailing

id_campaña: Código da campanha criada no Total IP

id_status: Código do status

ramal: Ramal do usuário que realizou a alteração

data (<dia><mes><ano><hora><minuto>): Data de reagendamento da ligação. Essa opção deve ser informada apenas se realizar o reagendamento. Exemplo de formato de data:

"300320120837", será transformado em 30/03/2012, horário 08:37. **Para realizar o**

reagendamento o campo ID_STATUS deve ser 1002.

Retornos:

- Caso um parâmetro não seja informado na requisição:

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO

- Caso o cliente não seja localizado:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA

- Caso o status informado não exista:

STATUS INFORMADO NAO EXISTE

- Caso o usuário do sistema Total IP não seja localizado:

USUARIO TOTALIP NAO LOCALIZADO

- Caso tenha excedido o número máximo de agendamentos por cliente:

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS

- Caso a data de agendamento seja anterior a data atual:

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA

Exemplo: http://192.168.0.1/api/set_status_telefones_campanhas?parametro1=Total IP&numerodotelefone=33553434&id_campaña=1&id_status=10&ramal=99999&data=3003 20120837

STATUS CADASTRADO COM SUCESSO

Obs.: O agendamento ID_STATUS 1002 não fará a ligação de forma automática. Será exibido um aviso ao operador na hora do agendamento, avisando que o mesmo possui uma ligação agendada.

9.1.14 Função inserir_telefone_campaña

A função inserir_telefone_campaña permite inserir um novo telefone para um cliente na base de dados. Para isso, é necessário ao integrador que irá inserir esse telefone indicar qual a prioridade dele; ou seja, qual a posição do telefone que ele está inserindo. 1, 2, 3, 4, 5, etc...

Para fazer isso, o integrador pode realizar uma consulta na view telefones_campañas e verificar quantos telefones determinado cliente tem, inserindo o próximo telefone com prioridade desejada, exemplo:

Se o cliente João tem 2 telefones (campo telefone1 e telefone2), quando o integrador verificar na base de dados esse cliente verá que há 2 telefones. Portanto, o próximo telefone é inserido no telefone3.

Definição: Esta função insere um telefone em uma campanha.

Sintaxes: api/inserir_telefone_campaña?id_campaña=<código da campanha>¶metro=<numero do parâmetro>&valor_parametro=<valor do parâmetro>&prioridade=<numero da prioridade>&codigo_area=<código de área>&telefone=<número de telefone>

Retornos:

TELEFONE INSERIDO
CLIENTE NAO ENCONTRADO
MAIS DE UM CLIENTE ENCONTRADO
PARAMETRO NAO INFORMADO
PARAMETRO NAO EXISTE
PRIORIDADE NAO INFORMADA
JA EXISTE NUMERO DE TELEFONE COM ESTA PRIORIDADE
PRIORIDADE EXCEDE LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA
VALOR DO PARAMETRO NAO INFORMADO
LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA EXCEDIDO
CAMPANHA NAO ENCONTRADA
ID DA CAMPANHA NAO INFORMADO

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api/inserir_telefone_campagna?id_campagna=20¶metro=2&valor_parametro=1234&prioridade=3&codigo_area=11&telefone=33553434`

TELEFONE INSERIDO

`http://192.168.0.1/api/inserir_telefone_campagna?id_campagna=20`

CLIENTE NAO ENCONTRAD

9.1.15 Função status_servidores

Definição: Esta função retorna o status dos servidores. Informações atualizadas a cada 3 minutos.

Sintaxe: api/status_servidores

Retorno:

`<id do servidor>;<nome do servidor>;<status>;`

Exemplo:

`http://192.168.0.1/api/status_servidores`

`1;Servidor Banco de Dados;OK`

`2;Servidor Aplicação 1;WARNING - Particao /backup 84%`

`3;Servidor Aplicação 2;CRITICAL - Uso de Memoria SWAP 21%`

9.1.16 Função status_servidores_view

Definição: Relatório exibindo o status dos servidores. Informações atualizadas a cada 3 minutos.

Sintaxe: api/status_servidores_view

Retorno:

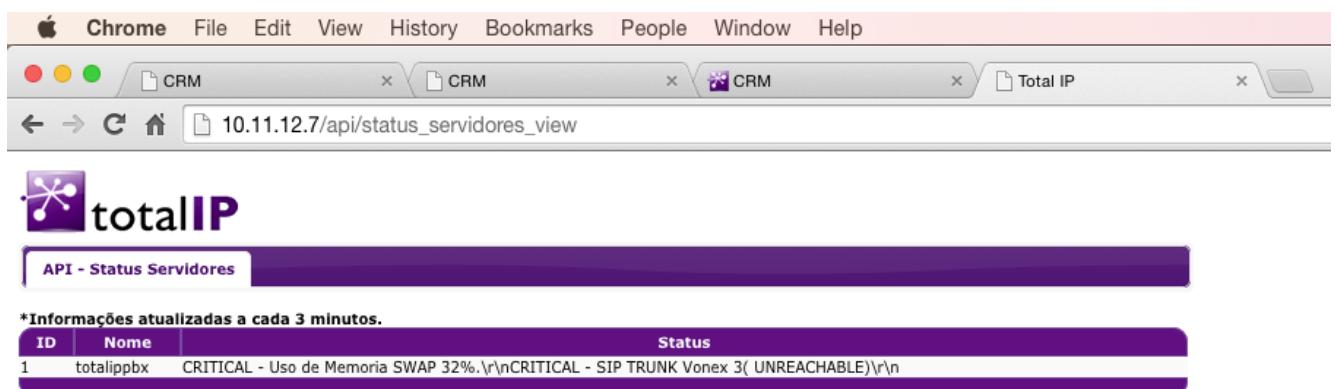
Relatório contém as colunas ID, Nome e Status

Exemplo 1: 10.11.12.7/api/status_servidores



1;totalippbx;CRITICAL - Uso de Memoria SWAP 32%.CRITICAL - SIP TRUNK Vonex 3(UNREACHABLE)

Exemplo 2: 10.11.12.7/api/status_servidores_view



*Informações atualizadas a cada 3 minutos.

ID	Nome	Status
1	totalippbx	CRITICAL - Uso de Memoria SWAP 32%.\\r\\nCRITICAL - SIP TRUNK Vonex 3(UNREACHABLE)\\r\\n

9.1.17 Função adicionar_usuario_com_perfil

Definição: Esta função possibilita a criação de um usuário utilizando como padrão as configurações de outro usuário.

Exemplo: Originamos o usuário “Suporte” e queremos transmitir as mesmas configurações a outros usuários, isto sem que tenhamos a necessidade de cadastrar um usuário por vez.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais são opcionais.

Sintaxe:

http://192.168.0.1/api/adicionar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555

Obs.: Ao criarmos o ramal 44555, o nome dele será de acordo com o número do ramal criado.

http://192.168.0.1/api/adicionar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=TotalIP&email=totalip@totalip.com.br&celular=33553434&senha=122345678
http://192.168.0.1/api/adicionar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=Total IP&email=totalip@totalip.com.br&senha=122345678

Obs.: Caso não seja inserida uma senha no final do comando automaticamente será gerada uma senha padrão de 1 a 8.

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do novo usuário.

nome: Nome do novo usuário.

email: E-mail do novo usuário.

celular: Número de celular do novo usuário.

senha: Senha do novo usuário.

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' criado com sucesso.

- Usuário '<número do ramal>' não foi criado.

- Usuário '<número do ramal>' não foi criado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno, podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web também são aplicadas neste caso.

9.1.17.1 Função atualizar_usuario_com_perfil

Definição: Esta função atualiza as informações de um usuário utilizando como padrão de atualização as configurações de outro usuário.

Exemplo: É possível parametrizarmos o usuário “Suporte” com todas as configurações iguais ao usuário “Total IP”.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais são opcionais.

Sintaxe: `http://192.168.0.1/api/atualizar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=4555`

`http://192.168.0.1/api/atualizar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=TotalIP&email=totalip@totalip.com.br&celular=33553434&senha=122345678`

`http://192.168.0.1/api/atualizar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=Total IP&email=totalip@totalip.com.br&senha=122345678`

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do usuário que deve ser a ser atualizado.

nome: Nome do usuário que deve ser atualizado.

email: E-mail do usuário que deve ser atualizado.

celular: Número de celular do usuário que deve ser atualizado.

senha: Senha do usuário que deve ser atualizado.

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' atualizado com sucesso.
- Usuário '<número do ramal>' não foi atualizado.
- Usuário '<número do ramal>' não foi atualizado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno, podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web também são aplicadas neste caso.

9.1.18 Função discar

Definição: Esta função permite originar uma ligação por meio de um hardphone ou softphone por meio de um ramal compartilhado ou não.

Sintaxe: api/discar?chave_seguranca=<Senha de segurança para uso deste comando>&numero=<número>&ramal=<ramal>

Retornos:

- Ligação disparada com sucesso

DISCANDO

- Caso os parametro sejam passados incorretamente, ou inválidos

PARAMETROS INCORRETOS OU INVALIDOS

Exemplo:

`http://192.168.0.1/api/discar?chave_seguranca=1a2b3c4d&numero=987654321&ramal=400
01`

DISCANDO

Premissas:

- Se marca do telefone for Grandstream, o telefone deve estar com a versão do Firmware 1.0.5.15 ou superior.
- Se marca do telefone for Khomp, o telefone deve estar a partir do Build 10.
- Configurar o telefone para permitir essa função:

Em inglês:

Acessar opção “Settings > Call Features” e selecionar a opção “Enabled” para a função “Click-To-Dial-Feature”.

Em português:

Acessar a opção “Config, > Recursos da Chamada” e selecionar a opção “Ativado” para a função “Característica Clique para Discar”.

- Configurar no CRM uma senha de segurança para utilizar a função “Discar” via API.

Dentro do menu “Configurações > Configurações” do servidor no CRM, configurar uma senha na opção “Senha para API:”

- Senha de exemplo: p4t2a3

Configurações:

Se a função for utilizada por um hardphone ou Ramal Compartilhado, é necessário realizar a seguinte configuração:

- Hardphone: Na edição do usuário na página web, é necessário selecionar o modelo do telefone IP, a senha para acesso web ao telefone e o IP do telefone.

- Ramal Compartilhado: No menu “Configurações > Ramais Compartilhados” no CRM ou no menu “CRM > Ramais Compartilhados” na aplicação Total IP, configurar o ramal compartilhado que utilizará essa função. É necessário selecionar o modelo do telefone (Grandstream) e a senha utilizada para acesso do telefone na página web.

O IP do telefone será detectado automaticamente pela aplicação. Para isso, é necessário ao ramal compartilhado começar com o dígito 5.

Com as configurações acima realizadas, a função via API deve ser utilizada conforme exemplo abaixo:

http://10.11.12.7/api/discar?chave_securanca=p4t2a3&numero=01133553434&ramal=99998

A aplicação enviará, por meio da nossa API, a API específica do telefone configurado para realizar a discagem.

API exemplo Khomp:

<http://root:root@192.168.0.25/goform/SavePhoneCALLInfoCfg?DialNumber=2222&Operate=Dail&BlackListAccountID=127>

API exemplo GrandStream:

http://ip_address/cgi-bin/api-make_call?phonenumer=12345&account=0&password=admin

Se a função for utilizada em um ramal sem ser hardphone, a API enviará o comando sip:<telefone> para o navegador onde o ramal estiver logado.

9.1.19 Função excluir_telefone_campanha

Definição: Esta função exclui um telefone de uma campanha ou todos os telefones da campanha.

Sintaxes:

api/excluir_telefone_campanha?id_telefone=<código da ligação>

api/excluir_telefone_campanha?id_campagna=<código da campanha>

Retornos:

TELEFONE EXCLUIDO

TELEFONE NAO ENCONTRADO

TELEFONES DA CAMPANHA EXCLUIDOS

CAMPANHA NAO ENCONTRADA

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/excluir_telefone_campanha?id_telefone=120000

TELEFONE EXCLUIDO

http://192.168.0.1/api/excluir_telefone_campanha?id_campagna=20

TELEFONES DA CAMPANHA EXCLUIDOS

9.1.20 Função status_ramal

Definição: Esta função retorna informações gerais sobre um determinado ramal.

Sintaxes: api/status_ramal?ramal=<ramal desejado> ou api/status_ramal?id=<id do usuário>

Retornos:

- Caso o usuário esteja em ligação receptiva:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;Receptiva;<número de origem>;<número discado>;<Código da Ligação>;<duração da ligação em segundos>;<complemento do número>

- Caso o usuário esteja em ligação ativa:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;Ativa;<número discado>;<Código da Ligação>;<duração da ligação em segundos>

- Caso o usuário esteja em ligação do discador:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;Discador;<id da campanha>;<nome da campanha>;<parâmetro 1>;<parâmetro 2>;<Código da Ligação>;<Número de Telefone>;<duração da ligação em segundos>

- Caso o usuário não esteja em ligação:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;<status do ramal do usuário>;<status do usuário>;<id do status do usuário>

- Caso o usuário não exista:

RAMAL NAO ENCONTRADO

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api/status_ramal?ramal=10005`

Carlos da Silva;10005;Ativa;22154748;768.484154

`http://192.168.0.1/api/status_ramal?id=5`

Eduardo Moreira;40009;Desconectado;Deslogado;2

`http://192.168.0.1/api/status_ramal?ramal=20010`

Rodrigo Vieira;20010;Livre;Intervalo Almoço;55

9.1.21 Função status_telefone

Definição: esta função retorna todos os status de telefone cadastrados no sistema.

Sintaxe: `api/status_telefone`

Retorno:

`<código do status>;<nome do status>`

Exemplo:

`http://192.168.0.1/api/status_telefone`

0;Livre

1;Ocupado

2;Ocupado

3;Ocupado

4;Desconectado

8;Tocando

9;Ocupado

9.2 Via Socket

Nesta integração, o cliente se conecta no nosso PBX. Depois de estabelecida as conexões mostraram quais são as ligações que estão sendo feitas/recebidas.

Exemplo: Um usuário acabou de fazer/receber uma ligação, ou ainda, a usuária "Ariane" acabou de atender uma ligação do discador.

Informações Técnicas: Essa conexão é feita via protocolo TCP na porta 25000.

9.2.1 Ligação Ativa

`<A><RAMAL><TELEFONE DISCADO><UNIQUEID>`

Exemplo:

<A><40000><99999999><123456789.101112>

O Ramal 40000 está fazendo uma ligação para o Telefone 99999999. Essa ligação possui o código 123456789.101112, único no sistema.

9.2.2 Ligação Receptiva

<R><RAMAL><TELEFONE ORIGEM><TELEFONE DISCADO><UNIQUEID>

Exemplo:

<R><40000><99999999><88888888><123456789.101112>

O telefone 99999999 ligou no telefone 88888888 e foi atendido pelo ramal 40000. Essa ligação possui o código 123456789.101112, único no sistema.

Obs.: No caso de ligações locais, o DDD de origem será removido para facilitar a comparação com outros relatórios.

9.2.3 Ligação Discador

<D><RAMAL><TELEFONE DISCADO><PARAMETRO1><PARAMETRO2><ID CAMPANHA> UNIQUEID>

Nota: Os valores dos PARAMETRO1 e PARAMETRO2 são informados no momento do carregamento das listas de discagem.

<D><40000><99999999><219217305861><TESTE DO TOTALIP><10><123456789.101112>

O Discador entrou em contato no telefone <99999999> e entrou a ligação ao Ramal 40000. Os valores 21927305861 e "TESTE DO TOTALIP" são valores informados no momento do carregamento da listagem. Essa ligação possui o código 123456789.101112, único no sistema.

9.2.4 Ligação Discador Preview

<PREVIEW><RAMAL><TELEFONE DISCADO><PARAMETRO1><PARAMETRO2><ID CAMPANHA>

Nota: Os valores dos PARAMETRO1 e PARAMETRO2 são informados no momento do carregamento das listas de discagem.

<PREVIEW><40000><99999999><219217305861><TESTE DO TOTALIP><10>

O Total IP abriu um pop-up do telefone<99999999> para o Ramal 40000 quando trabalhado na modalidade Preview de campanha. Os valores 2192730581 e "TESTE DO TOTALIP" são valores informados no momento do carregamento da listagem.

9.2.5 Ligações de Agendamento Operador

<AGOP><RAMAL><TELEFONE DISCADO><PARAMETRO1><PARAMETRO2><ID CAMPANHA>

Nota: Envia-se a mensagem quando um usuário foi notificado sobre um agendamento realizado no sistema.

Exemplo:

<AGOP><40000><99999999><219217305861><TESTE DO TOTALIP><10>

O TotalIP informou o <RAMAL> para entrar em contato no telefone <99999999>. Os valores 21927305861 e "TESTE DO TOTALIP" são valo

res informados no momento do carregamento da listagem.

9.2.6 Desligamento

<H><RAMAL><UNIQUEID>

Exemplo:

<H><40000><12342343569.237645>

O Ramal 40000 desligou a ligação em que estava.

9.2.7 Troca de Status de Intervalo

<S><RAMAL><ID_STATUS><NOME DO STATUS>

Exemplo:

<S><40000><1><Logado>

O ramal 40000 acabou de trocar seu status para Logado.

9.2.8 Envio de comando para troca de status de intervalo

Para efetuar a troca de status, enviando um comando via socket para a aplicação. O integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

<SETSTATUS><RAMAL><ID_STATUS>

Exemplo:

<SETSTATUS><40000><1>

O ramal 40000 acabou de trocar seu status para 1, nesse caso o status Logado.

Retornos:

RAMAL NAO ENCONTRADO: Ramal não existe.

STATUS NAO EXISTE: O ID do status especificado não existe.

NAO E POSSIVEL ALTERAR STATUS DE HARDPHONE: A troca de status somente acontece para softphone. Em hardphones, não há intervalos.

STATUS ALTERADO COM SUCESSO: O status do ramal foi alterado com sucesso.

RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO: Um dos campos, ramal ou status não foi informado no envio do comando.

IP NAO TEM AUTORIZACAO PARA ESCREVER COMANDOS NO SOCKET: O endereço IP da máquina não foi autorizado no sistema. Entre em contato com o suporte solicitando a liberação.

9.2.9 Salvar Status em Campanha

Para salvar um status em campanha, enviando um comando via socket para a aplicação, o integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><PARAMETRO1><NUMERODOTELEFONE><ID_CAMPANHA><ID_STATUS><RAMAL><DDMMYYYYYHHMM>

PARAMETRO1: Parametro1 informado no carregamento do mailing.

NUMERODOTELEFONE: Número do telefone do cliente em que o status deverá ser inserido.

ID_CAMPANHA: Identificador da campanha onde deve ser feita a tabulação.

ID_STATUS: Status que deverá ser tabulado.

RAMAL: Número do ramal que deverá receber a tabulação.

DIAHORA: Dia e hora em que o histórico deverá ser inserido no formato DDMMYYYYYHHMM. Se nenhum valor for informado, o sistema utilizará a data atual.

Exemplo:

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><219.273.058-  
61><33553434><1><1><40005><300320120837>
```

Salva um status 1 no cliente cujo parametro1 é igual a 219.273.058-61, cujo telefone seja 33553434. Este histórico estará associado a campanha 1 e ao ramal 40005. A data do histórico será 30/03/2012 às 08:37.

Retornos:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA: Não foi encontrado um cliente com os dados informados na campanha informada.

RAMAL NAO ENCONTRADO: Ramal não existe.

STATUS NAO EXISTE: O ID do status especificado não existe.

STATUS INSERIDO COM SUCESSO: O status do ramal foi alterado com sucesso.

RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO: Um dos campos, ramal ou status, não foi

informado no envio do comando.

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO: Os parâmetros informados não foram localizados.

IP NAO TEM AUTORIZACAO PARA ESCREVER COMANDOS NO SOCKET: O endereço IP da máquina não foi autorizado no sistema. Entre em contato com o suporte solicitando a liberação.

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS: O número máximo de agendamentos para este ramal foi excedido

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA: A data do agendamento deve ser uma data futura.

9.2.10 Agendamento para um número futuro do cliente

Para agendar uma ligação para um número futuro, ou seja, um número do cliente que esteja no mailing e é diferente do número atual que o operador está falando, enviando um comando via socket para a aplicação, o integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><PARAMETRO1>NUMERODOTELEFONE><ID_C  
AMPANHA> <ID_STATUS> <RAMAL><HHMMYYYYHHMM>
```

Exemplo:

O cliente é importado com três números. Ao contatar o primeiro telefone (33553434) e o mesmo não for tabulado com status finalizador, é possível configurar o terceiro telefone (999884466) para que seja discado em um certo horário. Para isso, devemos seguir a seguinte ordem de tabulação:

1. Salvar o status de agendamento para o terceiro telefone (999884466):

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><Total  
IP><999884466><210><23><40044><290820141420>
```

No exemplo acima o telefone 999884466 foi agendado para ser discado às 14:20h do dia 29/08/2014.

2. Salvar um status não finalizar e sem retentativa para o telefone contatado, no caso do exemplo acima, o primeiro telefone:

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><Total IP><33553434><210><93><40044>
```

Se o agendamento funcionar, o retorno do socket será: **STATUS CADASTRADO COM SUCESSO.**

Se o agendamento não funcionar, o retorno do socket será: **CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA.**

Obs.: Um agendamento pode não funcionar, por exemplo, se o telefone informado no momento de tabular na base de dado da Total IP não existir para o cliente informado.

Obs.: É importante ressaltar que para que seja feito esse agendamento, o primeiro número não pode ser tabulado com um status finalizador, nem com um status que tenha o “reagendar” . Também não pode possuir mais de uma tentativa na estratégia de discagem.

Obs.: Caso ao realizar a discagem para o telefone 3 (ou o telefone agendado) houver um insucesso, o discador realizará ligação para o segundo telefone do cliente (ou o próximo telefone do cliente seguindo a estratégia).

9.2.11 Configuração de Usuário Padrão

Definição: Esta função possibilita a criação de um usuário utilizando como padrão as configurações de outro usuário.

Exemplo: Originamos o usuário “Suporte” e queremos transmitir as mesmas configurações a outros usuários, isto sem que tenhamos a necessidade de cadastrar um usuário por vez.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais parâmetros são opcionais.

Sintaxe:

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><senha>
```

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do novo usuário.

nome: Nome do novo usuário.

email: E-mail do novo usuário.

celular: Número de celular do novo usuário.

senha: Senha do novo usuário.

Exemplo:

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><TotalIP><email@totalip.com.br><984169856><12345678>
```

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total  
IP><email@totalip.com.br><984169856>  
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total  
IP><984169856><12345678>
```

**Obs.: Caso não seja inserida uma senha no final do comando automaticamente
será gerada uma senha padrão de 1 a 8.**

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' criado com sucesso
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado.
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web também são aplicadas neste caso.

Com todos os parâmetros

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><se  
nha>
```

Sem o parâmetro de senha

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><>
```

Sem o parâmetro de nome e de e-mail

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><><><celular><senha>
```

OBS.: ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL e ATUALIZARUSUARIOCOMPERFIL
funcionam da mesma forma e possuem as mesmas opções.

Utilizamos ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL, para adicionar um usuário.

**Utilizamos ATUALIZARUSUARIOCOMPERFIL para atualizar um usuário previamente
inserido.**

9.2.11.1 Atualização de Usuário Padrão

Definição: Esta função possibilita a criação de um usuário utilizando como padrão as configurações de outro usuário.

Exemplo: Originamos o usuário “Suporte” e queremos transmitir as mesmas configurações a outros usuários, isto sem que tenhamos a necessidade de cadastrar um usuário por vez.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais parâmetros são opcionais.

Sintaxe:

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><se
```

nha>

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do novo usuário.

nome: Nome do novo usuário.

email: E-mail do novo usuário.

celular: Número de celular do novo usuário.

senha: Senha do novo usuário.

Exemplo:

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total  
IP><email@totalip.com.br><984169856><12345678>  
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total  
IP><email@totalip.com.br><984169856>  
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total  
IP><984169856><12345678>
```

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' criado com sucesso
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado.
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno, podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web também são aplicadas neste caso.

Com todos os parâmetros

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><se  
nha>
```

Sem o parâmetro de senha

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><>
```

Sem o parâmetro de nome e de e-mail

```
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><><><celular><senha>
```

9.2.11.2 Inserir Telefone Campanha

Definição:

O sistema busca um cliente verificando o parametro informado (parametro1, parametro2, etc) junto com o valor.

Sintaxe:

```
<INSERIRTELEFONECAMPANHA><CAMPANHA_ID><PARAMETRO><VALOR_DO_PARA  
METRO><PRIORIDADE><DDD><TELEFONE>  
<INSERIRTELEFONECAMPANHA><10><2><TotalIP><4><11><33553434>
```

No exemplo acima, o sistema verifica se existe um cliente com parâmetro2 igual a 'TotalIP'.

Possíveis Retornos:

TELEFONE INSERIDO

PRIORIDADE EXCEDE LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA

JA EXISTE NUMERO DE TELEFONE COM ESTA PRIORIDADE

PRIORIDADE NAO INFORMADA

LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA EXCEDIDO

MAIS DE UM CLIENTE ENCONTRADO

CLIENTE NAO ENCONTRADO

VALOR DO PARAMETRO NAO INFORMADO

PARAMETRO NAO EXISTE

PARAMETRO NAO INFORMADO

CAMPANHA NAO ENCONTRADA

ID DA CAMPANHA NAO INFORMADO

IP NAO TEM AUTORIZACAO PARA ESCREVER COMANDOS NO SOCKET.

9.2.11.2 Salvar Status de Telefone em Campanha utilizando o parâmetro 1

Este comando nos permite salvar um status em campanha utilizando o parâmetro 1 para buscar os telefones.

É possível que as informações sejam obtidas em uma campanha específica ou em todas as campanhas. Para salvar um status em campanha enviando um comando via socket para a aplicação, o integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHAPARAMETRO1><PARAMETRO1><ID_CAMPANHA>  
<ID_STATUS><RAMAL><DDMMYYYYYHHMM>
```

PARAMETRO1: Parametro1 informado no carregamento do mailing.

ID_CAMPANHA: Identificador único da campanha no sistema. Se for utilizado o valor zero, o sistema buscará em todas as campanhas os telefones dos clientes com o parâmetro1, igual ao informado no comando. Caso contrário, o sistema buscará apenas os registros da campanha informada.

ID_STATUS: Status que deverá ser tabulado.

RAMAL: Número do ramal que deverá receber a tabulação.

DATA: Dia e hora em que o histórico deverá ser inserido no formato DDMMYYYYHHMM. Se nenhum valor for inserido, o sistema utilizará a data atual.

Exemplos:

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHAPARAMETRO1><Total  
IP><1><10><99999><200520131030>
```

É salvo o status 10 (ID do status) no cliente, cujo parâmetro 1 é igual a "Total IP". Este histórico estará associado à campanha 1 e ao ramal 99999. A data do histórico será 20/05/2013 às 10h30min.

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHAPARAMETRO1><Total  
IP><0><10><99999><200520131030>
```

Neste caso, como o parâmetro "ID_Campanha" está com o valor zero. Desta forma, o sistema buscará informações em todas as campanhas.

Retornos:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA: Não foi encontrado um cliente com os dados informados.

USUARIO TOTALIP NAO LOCALIZADO: Não foi localizado um usuário no sistema que possua o número de ramal informado.

STATUS INFORMADO NAO EXISTE: O ID do status especificado não existe.

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO: Caso um parâmetro não seja informado.

STATUS CADASTRADO COM SUCESSO - Campanha "Total IP": Informa que o status foi cadastrado com sucesso.

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS: O número máximo de agendamentos para este ramal foi excedido.

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA: A data do agendamento deve ser uma data futura.

9.2.11.3 LOGIN

Definição: Esta função efetua o login do usuário.

Sintaxe: <LOGIN><RAMAL>

Exemplo:<LOGIN><99999>

Retornos:

NAO E POSSIVEL EFETUAR LOGIN DE HARDPHONE VIA API

LICENCA DE RAMAIS EXCEDIDA

Possíveis Retornos:

SOFTPHONE NAO ESTA CONECTADO

RAMAL ESTA BLOQUEADO
RAMAL LOGADO COM SUCESSO
RAMAL NAO ENCONTRADO
RAMAL NAO INFORMADO

9.2.11.4 LOGOUT

Definição: Esta função efetua o logout do usuário.

Sintaxe:<LOGOUT><RAMAL>

Exemplo:<LOGOUT><99999>

Retornos:

NAO E POSSIVEL EFETUAR LOGOUT DE HARDPHONE VIA SOCKET
RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO
RAMAL NAO ENCONTRADO
RAMAL NAO INFORMADO

9.2.11.5 Função inserir_telefone_campaña

A função inserir_telefone_campaña permite que insira um novo telefone para um cliente na base de dados. Para isso, é necessário que o integrador que irá inserir esse telefone indique qual a prioridade dele, ou seja, qual o telefone que ele está inserindo. 1, 2, 3, 4, 5, etc...

Para fazer isso, o integrador faz uma consulta na view telefonos_campanhas e verifica quantos telefones determinado cliente tem e insere o próximo telefone com prioridade desejada, exemplo:

Se o cliente João tem 2 telefones (campo telefone1 e telefone2), quando o integrador verificar na base de dados, esse cliente verá que há 2 telefones. Portanto, o próximo telefone é inserido no telefone3.

9.3 Via Banco de Dados

O cliente vai se conectar com usuário/senha no Banco de Dados e inserir os números que deseja discar pelo Dialer.

Informações Técnicas: Para acessar o nosso Banco o cliente deve instalar o conector do PostgreSQL e acessar com o usuário "integracao". Essa integração permite o carregamento de filtros e a consulta de resultados em tempo real dentro do sistema Total IP.

9.3.1 Dados Gerais do Sistema

Usuário: integração

Banco de Dados: totalipdb

O endereço IP do host que acessará o banco deverá ser previamente informado para ser liberado dentro do sistema Total IP.

9.3.1.1 Informações de Campanhas

TABELA: campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID,NOME,ATIVA,TELEFONES_RESTANTES

Onde:

ID (INTEIRO): Código Único da Campanha no sistema.

NOME (TEXTO): Nome da Campanha criada dentro do sistema.

ATIVA (BOOLEAN): Status da Campanha se está ativa ou não. Valor true para ATIVA.

TELEFONES_RESTANTES (INTEIRO): Representa o número restantes de telefones que o sistema ainda tem para discar antes do término da campanha.

NUMEROS_AGENDADOS (INTEIRO): Quantidade de números agendados na campanha.

AGENDAMENTO_OPERADOR (INTEIRO): Quantidade de números agendados para o operador na campanha.

CLIENTES_FINALIZADOS (INTEIRO): Quantidade de clientes que tiveram status finalizar atrelado a algum telefone. Esses clientes não serão mais discados.

CLIENTES_NAO_FINALIZADOS (INTEIRO): Quantidade de clientes ainda não finalizados da campanha.

LIGACOES_ATENDIDAS (INTEIRO): Quantidade de ligações atendidas da campanha.

LIGACOES_NAO_ATENDIDAS (INTEIRO): Quantidade de ligações não atendidas da campanha.

LIGACOES_OCUPADAS (INTEIRO): Quantidade de ligações que tiveram status de ocupado na campanha.

RETENTATIVAS (INTEIRO): Quantidade de telefones que possuem retentativas na campanha.

DISCANDO (INTEIRO): Quantidade de ligações que estão sendo discadas na campanha.

LIGACOES_EM_ANDAMENTO_URA (INTEIRO): Quantidade de ligações que foram atendidas e estão trafegando na URA da campanha.

CLIENTES_EM_LIGACAO (INTEIRO): Quantidade de ligações em andamento entregue aos operadores.

LIGACOES_FILA (INTEIRO): Quantidade de ligações na fila de espera da campanha.

CLIENTES_VIRGENS (INTEIRO): Quantidade de clientes que não tiveram nenhum número discado na campanha.

ENTREGUES_SEM_TABULACAO (INTEIRO): Quantidade de clientes que tiveram um

telefone entregue para a operação, porém essa ligação não teve um status tabulado na Total IP pelo operador. Os clientes com essa tabulação não serão rediscados.

Exemplo:

```
SELECT * FROM campanhas;
```

9.3.1.2 Histórico de campanhas

TABELA: historicos_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID_CAMPANHA, ID_CLIENTE, TELEFONE_CLIENTE, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, RAMAL, DATA, HISTORICO

Onde:

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código único da Campanha no sistema

ID_CLIENTE (INTEIRO): Código único do cliente no sistema

TELEFONE_CLIENTE (VARCHAR): Número de telefone do cliente

IDENTIFICADOR1 (VARCHAR): Parâmetro 1 utilizado na importação do cliente

IDENTIFICADOR2 (VARCHAR): Parâmetro 2 utilizado na importação do cliente

RAMAL (VARCHAR): Número do ramal que cadastrou o histórico

DATA (DATA): Data de criação do histórico

HISTORICO (VARCHAR): Texto com a descrição do histórico

Exemplo: SELECT * FROM historicos_campanhas;

9.3.1.2.1 Histórico de campanhas

TABELA: historicos_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID_CAMPANHA, ID_CLIENTE, TELEFONE_CLIENTE, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, RAMAL, DATA, HISTORICO

Onde:

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Número de identificação da campanha no sistema

ID_CLIENTE (INTEIRO): Número de identificação do cliente no sistema

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): Informação do primeiro parâmetro do cliente

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Informação do segundo parâmetro do cliente

RAMAL (TEXTO): Número do ramal que atendeu a ligação

DATA (DATA): dia-mês-ano e hora que a ligação foi recebida

HISTORICO (TEXTO): Informação registrada pelo operador no campo histórico.

Exemplo:

```
SELECT * FROM historicos_campanhas;
```

TABELA: ura_logs

CAMPOS DA TABELA: UNIQUEID, ID_URA, NOME_URA, COMANDO_URA, ARQUIVO_DE_SOM, OPCAO, DURACAO, DATA

Onde:

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP.

ID_URA: (INTEIRO): Código único da URA no sistema.

NOME_URA (TEXTO): Nome da URA.

COMANDO_URA (TEXTO): Comando da URA executado.

ARQUIVO_DE_SOM (TEXTO): Arquivo de som executado pela URA.

OPCAO (TEXTO): Opção digitada pelo cliente.

DURACAO (INTEIRO): Tempo que a ligação permaneceu em determinado comando.

DATA (DATA): Data da ligação.

Exemplo:

```
SELECT * FROM ura_logs;
```

9.3.1.3. Status servidores

TABELA: status_servidores

CAMPOS DA TABELA: ID, NOME, STATUS

Onde:

ID (INTEIRO): Código único do servidor no sistema

NOME (TEXTO): Nome do servidor

STATUS (TEXTO): Mensagem de monitoramento do servidor.

Exemplo: SELECT * FROM status_servidores;

9.3.1.4 Ligações Ativas

TABELA: ligacoes_ativo

CAMPOS DA TABELA:

ID,DESTINO,DURACAO,BILLING,STATUS,RAMAL,DATA,TIPO_LIGACAO,CUSTO,CUSTO_TOT_AL,CUSTO_ARRENDADO, BILLING_ARREDONDADO, FILIAI, UNIQUEID, ID_CAMPANHA, ID_ROTA, NOME_ROTA.

Onde:

ID (INTEIRO): Código da ligação único no sistema.

DESTINO (TEXTO): número destino da ligação.

DURACAO (INTEIRO): duração da ligação incluindo o tempo de toque em segundos.

BILLING (INTEIRO): duração da ligação sem o tempo de toque em segundos.

STATUS (TEXTO): status da ligação ANSWERED (Atendida), BUSY (Ocupado) e NO ANSWER (Não Atende).

RAMAL (TEXTO): número do ramal que efetuou a ligação se houver.

DATA (DATA): Data no sistema em que ocorreu a ligação.

TIPO_LIGACAO (TEXTO): tipo da ligação celular local, celular interurbano, etc.

CUSTO (FLOAT): custo da rota cadastrado no sistema Total IP.

CUSTO_TOTAL (FLOAT): custo total da ligação calculado pelo sistema Total IP.

CUSTO_ARREDONDADO (FLOAT): custo final com o arredondamento da operadora calculado pelo Total IP.

BILLING_ARREDONDADO (INTEGER): duração da ligação incluindo o tempo de toque em segundos.

FILIAL (TEXTO): Nome da Filial.

UNIQUEID (TEXTO): Identificador único da ligação.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único da campanha.

ID_ROTA (INTEIRO): Identificador único da rota.

NOME_ROTA (TEXTO): Nome da rota.

Exemplo:

```
SELECT * FROM ligacoes_ativo;
```

9.3.1.5 Ligações Receptivas

TABELA: ligacoes_receptivo

CAMPOS DA TABELA:

ID,ORIGEM,DESTINO,DURACAO,BILLING,STATUS,RAMAL,DATA,TIPO_LIGACAO,CUSTO,CUSTO_TOTAL, UNIQUEID

Onde:

ID (INTEIRO): Código da ligação único no sistema.

ORIGEM (TEXTO): Número de origem da ligação se houver.

DESTINO (TEXTO): Número destino da ligação.

DURACAO (INTEIRO): Duração da ligação incluindo o tempo de toque em segundos.

BILLING (INTEIRO): Duração da ligação sem o tempo de toque em segundos.

STATUS (TEXTO): Status da ligação ANSWERED (Atendida), BUSY(Ocupado) e NO ANSWER (Não Atende).

RAMAL (TEXTO): Número do ramal que atendeu a ligação se houver.

DATA (DATA): Data no sistema em que ocorreu a ligação.

TIPO_LIGACAO (TEXTO): Tipo da ligação celular local, celular interurbano, etc.

CUSTO (FLOAT): Custo da rota cadastrado no sistema Total IP.

CUSTO_TOTAL (FLOAT): Custo total da ligação calculado pelo sistema Total IP.

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP

Exemplo: SELECT * FROM ligacoes_receptivo;

9.3.1.6 Importar telefones para discagem

TABELA: importar_discador

CAMPOS DA TABELA:

ID_CAMPANHA,
IDENTIFICADOR1,IDENTIFICADOR2,DDD1,TELEFONE1,DDD2,TELEFONE2,DDD3,TELEFONE3,DDD4,TELEFONE4,DDD5,TELEFONE5,TELEFONE_1_DISCAR_AGORA,TELEFONE_1_DISCAR_EM,TELEFONE_2_DISCAR_AGORA,TELEFONE_2_DISCAR_EM,TELEFONE_3_DISCAR_EM,TELEFONE_4_DISCAR_EM,TELEFONE_4_DISCAR_EM,TELEFONE_5_DISCAR_EM,TELEFONE_5_DISCAR_EM,CRIADO_EM

Onde:

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código da Campanha criada no Total IP. Esta informação deverá ser informada pelo cliente ao carregar a lista.

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): CPF, ID, Código do Cliente.

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Nome, Razão Social, etc.

DDD1 ao DDD5 (TEXTO): DDD do telefone a ser cadastrado sem o 0 (Zero).

TELEFONE1 ao TELEFONE5 (TEXTO): Número dos Telefones do cliente.

TELEFONE_(1-5)_DISCAR_EM (DATA): Data e hora que o sistema totalIP deverá realizar a ligação.

TELEFONE_(1-5)_DISCAR_AGORA (BOOLEANO): determina se os números terão prioridade sobre os outros números importados na campanha. Por padrão, o valor desta coluna é FALSE. Caso seja passado o valor TRUE, será dada prioridade na discagem para estes números sobre todos os outros números da campanha.

CRIADO_EM (DATA): Data em que a importação daquele cliente foi realizada.

Exemplo 1:

INSERT INTO

```
importar_discador(id_campaña,identificador1,identificador2,ddd1,telefono1,ddd2,telefono2,t  
elefone_1_discar_em) VALUES(15,'Total IP','Total  
IP','11','80986654','11','80125890','2012-04-24  
16:47:46');
```

Exemplo 2:

```
SELECT * FROM importar_discador;
```

9.3.1.7 Reagendamento

Para o uso do sistema de reagendamento, as seguintes colunas da “tabela importar_discador” devem ser preenchidas. Cada qual cumpre um papel específico no

processo de agendamento. As ligações agendadas dentro do sistema têm prioridade de discagem. Ignoram os filtros e restrições presentes na campanha.

Possíveis Usos da coluna TELEFONE_(1-5)_DISCAR_AGORA:

Sistemas de reagendamento e sistemas onde é necessário disparar uma determinada ligação em um determinado momento, por exemplo, sistemas de “Ligue-me Agora”.

Possíveis Usos da coluna TELEFONE_(1-5)_DISCAR_EM:

Permite agendar uma data futura em que o discador fará o disparo das ligações.

9.3.1.8 Resultado do sistema de discagem

TABELA: resultado_discador

CAMPOS DA TABELA:

ID, ID_CAMPANHA, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, IDENTIFICADOR3, TELEFONE, ID_STATUS, STATUS, DATA, CODIGO_LIGACAO, DISCAR_EM, DISCAR_EM_OPERADOR.

Onde:

ID (INTEIRO): Código deste resultado único no sistema.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador da Campanha.

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

IDENTIFICADOR3 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

TELEFONE (TEXTO): TELEFONE associado ao status.

ID_STATUS (INTEIRO): Identificador do Status no Sistema.

STATUS (TEXTO): Status do que aconteceu com a ligação. Ex.: "Ocupado", "Não Atende", "Entregue Operador", etc. Os status variam de cliente para cliente, uma vez que podem ser criados outros status, além dos que acompanham o sistema por padrão.

DATA (DATA): Data no sistema em que ocorreu a marcação do evento.

CODIGO_LIGACAO (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP

DISCAR_EM (DATA): Data que está agendada a discagem do telefone.

DISCAR_EM_OPERADOR (DATA): Data que o telefone foi agendado com o status “Agendamento Operador”. Essa ligação não será disparada automaticamente, apenas será enviado um alerta ao usuário na data informando que ele possui um agendamento.

Exemplo:

```
SELECT * FROM resultado_discador;
```

9.3.1.9 Exclusão de Telefones / Listas do Processo de Discagem

Permite excluir um telefone específico ou todos os clientes e telefones de uma campanha específica já importada dentro do sistema Total IP.

Para excluir um telefone específico, inserir o valor no campo ID_TELEFONE. Para excluir todos os clientes e telefones associados a uma campanha. Adicione o ID_CAMPANHA e mantenha o ID_TELEFONE como vazio.

TABELA: excluir_telefone_campanha

CAMPOS DA TABELA:

ID, ID_TELEFONE, ID_CAMPANHA, EXECUTADO, DATA

Onde:

ID (INTEIRO): Código Interno de Controle das Exclusões cadastradas

ID_TELEFONE (INTEIRO): Identificador referente ao telefone a ser excluído da lista. Esta informação aparece na tabela telefones_campanhas no campo ID.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador da Campanha que deve ter sua lista excluída.

EXECUTADO (BOOLEANO): Controle para a exclusão ter sido realizada ou não.

DATA (DATA): Data em que a exclusão foi cadastrada no sistema.

Exemplo:

Exclusão de um telefone da campanha onde o ID do telefone é 1234

```
INSERT INTO excluir_telefone_campanha (id_telefone) VALUES(1234);
```

Exclusão de todos os clientes e telefones da campanha de ID=2

```
INSERT INTO excluir_telefone_campanha (id_campanha) VALUES(2);
```

9.3.1.10 Telefones não trabalhados

Exibe os telefones importados que não foram discados.

TABELA: telefones_nao_trabalhados

CAMPOS DA TABELA: ID, ID_CAMPANHA, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, TELEFONE, IMPORTADO_EM, DISCAR_EM.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do cliente importado.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único da campanha.

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): Primeiro parâmetro do cliente informado na importação.

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Segundo parâmetro do cliente informado na importação.

TELEFONE (TEXTO): Telefone do cliente informado na importação.

IMPORTADO_EM (DATA): Data em que o cliente foi importado.

DISCAR_EM (DATA): Data em que o telefone está configurado para discar. Informado na importação.

Exemplo: SELECT * FROM telefones_nao_trabalhados

9.3.1.11 Lista de Usuários

Exibe todos os usuários do sistema, o status de intervalo e o status do ramal de cada um.

TABELA: usuarios

CAMPOS DA TABELA:

ID,NOME,RAMAL,ID_STATUS_USUARIO,STATUS_USUARIO,ID_STATUS_TELEFONE,NOME_STATUS_TELEFONE,ID_GRUPO,EMAIL,MOBILE,TIPO_DA_LIGACAO,UNIQUEID,PARAMETRO1,PARAMETRO2,TELEFONE,ID_CAMPANHA e TELEFONE_ORIGEM.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do totalIP do colaborador.

NOME (TEXTO): Nome completo do colaborador.

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do colaborador.

ID_STATUS_USUARIO (INTEIRO): Identificador do status de pausa do colaborador.

STATUS_USUARIO (TEXTO): Nome do status de pausa do colaborador.

ID_STATUS_TELEFONE (INTEIRO): Identificador do status do telefone do colaborador.

NOME_STATUS_TELEFONE (TEXTO): Nome do status do telefone do colaborador.

ID_GRUPO (INTEIRO): ID do grupo de usuário do operador.

EMAIL (TEXTO): E-mail do colaborador.

MOBILE (TEXTO): Celular do colaborador.

TIPO_DE_LIGACAO (TEXTO): "A" quando ativo, "R" quando Receptivo, "D" quando Discador;

UNIQUEID (INTEIRO): Uniqueid da ligação em curso do usuário;

PARAMETRO1 (TEXTO): Parametro 1 do cliente inserido no mailing da ligação em curso;

PARAMETRO2 (TEXTO): Parametro 2 do cliente inserido no mailing da ligação em curso;

TELEFONE (TEXTO): Telefone destino da ligação em curso (ativo e discador);

ID_CAMPANHA (INTEIRO): ID da campanha em que o usuário está em ligação.

TELEFONE_ORIGEM (INTEIRO): Telefone de origem da ligação em curso (receptivo).

Exemplo: SELECT * FROM usuarios;

9.3.1.12 Lista de Status de Usuários

Lista os status de pausa de todo o sistema.

TABELA: status_usuarios

CAMPOS DA TABELA: ID,NOME

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do status no sistema Total IP.

NOME (TEXTO): Nome completo do status de pausa.

Exemplo: SELECT * FROM status_usuarios;

9.3.1.13 Lista de Status de Telefone

Lista os status de pausa de todo o sistema.

TABELA: status_telefone

CAMPOS DA TABELA: ID,NOME

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do status do telefone no sistema Total IP.

NOME (TEXTO): Nome completo do status de telefone.

Exemplo: SELECT * FROM status_telefone;

9.3.1.14 Gerenciar Campanhas

Permitir ativar ou desativar uma campanha do sistema. Se uma campanha estiver ativa, uma entrada na tabela irá desativar a campanha. Se a campanha estiver inativa, uma entrada na tabela irá ativar a campanha. Assim que o sistema Total IP executar o comando, um log será gerado no sistema e a entrada nesta tabela será excluída.

TABELA: gerenciar_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID,CAMPANHA_ID,DATA

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do registro dentro do sistema Total IP.

CAMPANHA_ID (INTEIRO): Identificador único da campanha no sistema Total IP.

DATA (DATA): Data em que a informação foi inserida no sistema.

Exemplo 1: INSERT INTO gerenciar_campanhas (campanha_id) VALUES(1);

Exemplo 2: SELECT * FROM gerenciar_campanhas;

9.3.1.15 Lista Telefones Importados da Campanha

Lista todos os telefones importados na campanha, mesmo os não discados e sem status no sistema.

TABELA: telefones_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID, CAMPANHA_ID, PARAMETRO1, PARAMETRO2, PARAMETRO3, PARAMETRO4, TELEFONE, ID_STATUS, STATUS, IMPORTADO_EM, PRIORIDADE.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do registro dentro do sistema Total IP.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único da campanha no sistema Total IP.

PARAMETRO1 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

PARAMETRO2 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

PARAMETRO3 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

PARAMETRO4 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

TELEFONE (TEXTO): Número do telefone.

ID_STATUS (INTEIRO): Identificador único do status no sistema Total IP. Exibe o status que foi tabulado para esse número.

STATUS (TEXTO): Exibe o nome do status que foi tabulado para esse número.

IMPORTADO_EM (DATA): Exibe a data de importação do número.

PRIORIDADE (INTEIRO): Indica a prioridade de discagem do número, informado durante a importação do mailing.

Exemplo: SELECT * FROM telefones_campañas;

9.3.1.15.1 Função inserir_telefone_campaña

A função inserir_telefone_campaña permite que insira um novo telefone para um cliente na base de dados. Para isso, é necessário que o integrador que irá inserir esse telefone indique qual a prioridade dele, ou seja, qual o telefone que ele está inserindo. 1, 2, 3, 4, 5, etc...

Para fazer isso, o integrador pode realizar uma consulta na view telefones_campañas e verificar quantos telefones determinado cliente tem e insere o próximo telefone com prioridade desejada, exemplo:

Ex: Se o cliente João tem 2 telefones (campo telefone1 e telefone2), quando o integrador verificar na base de dados, esse cliente verá que há 2 telefones. Portanto, o próximo telefone é inserido no telefone3.

TABELA: inserir_telefone_campaña

CAMPOS DA TABELA: ID, ID_CAMPANHA, PARAMETRO, VALOR_PARAMETRO, CODIGO_AREA, TELEFONE, MESSAGE, PRIORIDADE.

Onde:

ID (INTEIRO): Código único dos registros inserir_telefone_campaña.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código único da Campanha no sistema.

PARAMETRO (INTEIRO): Número do parâmetro que será utilizado. Por exemplo, podemos utilizar o número 1, para representar o primeiro parâmetro.

VALOR_PARAMETRO (TEXTO): Valor que deverá ter esse parâmetro.

CODIGO_AREA (INTEIRO): Número do DDD.

TELEFONE (VARCHAR): Número de telefone.

MESSAGE (TEXTO): Retorno do sistema, que informa se o número foi inserido.

PRIORIDADE (INTEIRO): Número que indica a prioridade de discagem.

Exemplo 1: INSERT INTO inserir_telefone_campanha (id_campanha, parametro, valor_parametro, codigo_area, telefone, prioridade) VALUES (21, 2, 'JONATHAN MENDES', 11, '33553434', 2);

No exemplo acima inseri o telefone 01133553434 na posição 2 para o cliente onde o parâmetro 2 possui o valor ‘Jonathan Mendes’ e campanha de ID 21.

Exemplo 2: SELECT * FROM inserir_telefone_campanha

9.3.1.16 Lista Status de Campanha

Lista os status disponíveis para tabulação de uma campanha.

TABELA: status_discador

CAMPOS DA TABELA: ID, NOME.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do status de campanha no Sistema Total IP.

NOME (TEXTO): Nome do status de campanha.

Exemplo: SELECT * FROM status_discador;

9.3.1.17 Salvar Status em Campanha

TABELA: set_status_telefones_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID, PARAMETRO1, NUMERODOTELEFONE, ID_CAMPANHA, ID_STATUS, RAMAL, MENSAGEM, DATA.

Onde:

ID (INTEIRO): Código único dos registros na set_status_telefones_campanhas

PARAMETRO1 (TEXTO): Parâmetro 1 do cliente, informado na importação do mailing.

NUMERODOTELEFONE (TEXTO): Número de telefone do cliente, informado na importação do mailing.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código da campanha criada no Total IP.

ID_STATUS (INTEIRO): Código do status da campanha.

RAMAL (TEXTO): Ramal do usuário que realizou a alteração.

MENSAGEM (TEXTO): Exibe as mensagens de erro.

DATA (DATA): Data de reagendamento da ligação. Essa opção deve ser informada apenas se o cliente realizar o reagendamento. Para realizar o reagendamento o campo ID_STATUS deve ser 1002.

Exemplo:

```
INSERT INTO set_status_telefones_campanhas (parametro1, numerodotelefone, id_campanha, id_status, ramal, data) VALUES ('Lucas
```

Garcia','80120502',98,1002,'40018','2012-01-03 19:00');

Se as informações estiverem corretas o sistema realiza a tabulação da ligação da campanha e exclui o registro da tabela set_status_telefones_campanhas, caso contrario, a coluna "mensagem" exibirá a mensagem de erro e não deve remover o registro da tabela.

Para verificar as mensagens e as outras informações da tabela execute:

```
SELECT * FROM set_status_telefones_campanhas;
```

Possíveis mensagens de erro:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA.

STATUS INFORMADO NAO EXISTE.

USUARIO TOTALIP NAO LOCALIZADO.

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO.

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS.

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA.

9.3.1.18 Alterar Status do Ramal

Altera o status do ramal.

TABELA: set_status_ramal

CAMPOS DA TABELA: ID, RAMAL, ID_STATUS, MESSAGE, CREATED_AT

ID (INTEIRO): Código único dos registros na set_status_ramal.

RAMAL (TEXTO): Ramal do usuário que deve ser alterado o status.

ID_STATUS (INTEIRO): Código do status.

MESSAGE (TEXTO): Mensagem de retorno do sistema caso ocorra algum erro. Se a troca for efetuada com sucesso, a entrada será removida da tabela.

CREATED_AT (DATA): Data que o registro foi inserido na tabela.

Exemplo 1: INSERT INTO set_status_ramal (ramal,id_status) VALUES ('40018',52);

Exemplo 1: SELECT * FROM set_status_ramal;

9.3.1.19 Tabela de Grupos de Usuários

TABELA: grupos

CAMPOS DA TABELA: ID_GRUPO, NOME

Onde:

ID_GRUPO (INTEIRO): Código único do Grupo no sistema.

NOME (TEXTO): Nome do Grupo.

Exemplo:

```
SELECT * FROM grupos;
```

9.3.1.20 Pausas

TABELA: pausas

CAMPOS DA TABELA: ID_USUARIO, RAMAL, ID_STATUS, DATA, TEMPO

Onde:

ID_USUARIO (INTEIRO): Código único do Usuário no sistema.

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do Usuário.

ID_STATUS (INTEIRO): Código único do status no sistema.

RAMAL (TEXTO): Nome do status.

DATA (DATA): Data de quando o usuário alterou o seu status.

TEMPO (INTEIRO): Tempo em segundos em que o usuário permaneceu em determinado status.

Exemplo:

```
SELECT * FROM pausas
```

9.3.1.21 URA de Pesquisa

TABELA: resultados_ura_pesquisa

CAMPOS DA TABELA: ID, URA_PESQUISA, COMANDO, ARQUIVO, PERGUNTA, RESPOSTA, GRUPO_ATENDIMENTO, ID_USUARIO, DATA, UNIQUEID

Onde:

ID (INTEIRO): Código único no sistema que identifica um resultado da URA de pesquisa.

URA_PESQUISA (TEXTO): Nome da URA de pesquisa.

COMANDO (TEXTO): Nome do comando utilizado na URA de pesquisa.

ARQUIVO (TEXTO): Nome do arquivo de som utilizado na URA de pesquisa.

PERGUNTA (TEXTO): Pergunta utilizada na URA de pesquisa.

RESPOSTA (TEXTO): Resposta da pergunta utilizada na URA de pesquisa.

GRUPO_ATENDIMENTO (TEXTO): Nome do grupo de atendimento associado a URA de pesquisa.

ID_USUARIO (INTEIRO): Código único do usuário no sistema.

DATA (DATA): Data em que foi criado o resultado da URA de pesquisa.

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP.

Exemplo:

```
SELECT*FROM resultados_ura_pesquisa;
```

9.3.1.22 Configuração Usuário Padrão

TABELA: gerenciar_usuarios

CAMPOS DA TABELA: ID, RAMAL_PADRAO, RAMAL, NOME, EMAIL, CELULAR, SENHA, MENSAGEM, ACAO, EXECUTADO, CRIADO_EM, ATUALIZADO_EM.

ONDE:

ID (INTEIRO): Código Único dos registros gerenciar_usuarios.

RAMAL_PADRAO (TEXTO): Número do ramal do usuário que será modelo.

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do usuário que deve ser criado/atualizado.

NOME (TEXTO): Nome do usuário que deve ser criado/atualizado.

EMAIL (TEXTO): E-mail do usuário que deve ser criado/atualizado.

CELULAR (TEXTO): Número de celular do usuário que deve ser criado/atualizado.

SENHA (TEXTO): Senha do usuário que deve ser criado/atualizado.

MENSAGEM (TEXTO): Mensagem que informa se a operação de inclusão/alteração foi bem sucedida.

ACAO (INTEIRO): Indica qual ação deve ser executada. Número 1 indica que deve ser criado um novo usuário. Número 2 indica que o usuário deve ser atualizado.

EXECUTADO (BOOLEAN): Coluna booleana que indica se o sistema executou a ação de inclusão/atualização.

CRIADO_EM (DATA): Data de criação do registro(tupla) na tabela.

ATUALIZADO_EM (DATA): Data de atualização do registro(tupla) na tabela.

Exemplo 1:

```
INSERT INTO gerenciar_usuarios (ramal_padrao,ramal,nome,email,celular,senha,acao)
VALUES('88888', '77777', 'Total IP', 'totalip@totalip.com','33553434','1234',2);
```

Exemplo

2:

```
SELECT * FROM gerenciar_usuarios;
```

9.3.1.23 Informações de Grupos de Atendimento

TABELA: grupos_de_atendimento

CAMPOS DA TABELA: ID, NOME

Onde:

ID (INTEIRO): Código Único dos registros grupos_de_atendimento.

NOME (TEXTO): Nome do Grupo de Atendimento.

Exemplo:

```
SELECT * FROM grupos_de_atendimento;
```

9.3.1.24 Logs de Grupos de Atendimento

TABELA: grupos_de_atendimento_logs

CAMPOS DA TABELA:

ID, ID_GRUPO_DE_ATENDIMENTO, TEMPO_EM_ESPERA, DURACAO, ID_CAMPANHA, ID_USUARIO, NUMERO_ORIGEM, DATA, UNIQUEID.

Onde:

ID (INTEIRO): Código único dos registros grupos_de_atendimento_logs, ID_GRUPO_DE_ATENDIMENTO (INTEIRO): Identificador do grupo de atendimento que pertence este log. Ver tabela grupos_de_atendimento.

TEMPO_EM_ESPERA (INTEIRO): Tempo em segundos que a ligação permaneceu em espera nesse grupo de atendimento.

DURACAO (INTEIRO): Tempo em segundos representando a duração da ligação com o operador.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único de campanha quando a ligação for do discador. Ver tabela campanhas.

ID_USUARIO (INTEIRO): Identificador único que mostra qual usuário atendeu a ligação. Se nulo, a ligação não foi atendida. Ver tabela usuários.

NUMERO_ORIGEM (TEXTO): Representa o Número de origem da ligação.

DATA (DATA): Representa a data em que o log foi gerado.

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP.

Exemplo: SELECT * FROM grupos_de_atendimento_logs;

9.3.1.25 Telefones de Grupos de Atendimento

Exibe todos os telefones associados aos grupos de atendimento.

TABELA: grupo_de_atendimento_telefones

CAMPOS DA TABELA: GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID, TELEFONE.

Onde:

GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID (INTEIRO): Identificador único do grupo de atendimento no sistema.

TELEFONE (TEXTO): Número de telefone associado ao grupo de atendimento.

Exemplo:

SELECT * FROM grupos_de_atendimento_telefones;

9.3.1.26 Usuários de Grupos de Atendimento

Tabela de relacionamento entre grupos de atendimento e usuários. Informa as filas que os usuários estão associados.

TABELA: grupo_de_atendimento_usuarios

CAMPOS DA TABELA: USUARIO_ID, GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID.

Onde:

USUARIO_ID (INTEIRO): Identificador único do usuário no sistema.
GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID (INTEIRO): Identificador único do grupo de atendimento no sistema.

Exemplo:

```
SELECT * FROM grupos_de_atendimento_usuarios;
```

9.3.1.27 Status de usuários de Grupos de Atendimento

Exibe informações dos usuários, status dos usuários e grupos de atendimento associados.

TABELA: grupo_de_atendimento_usuarios_status

CAMPOS DA TABELA: NOME_GRUPO_DE_ATENDIMENTO, NOME_USUARIO, RAMAL, STATUS_USUARIO, STATUS_TELEFONE

Onde:

NOME_GRUPO_DE_ATENDIMENTO (TEXTO): Nome do grupo de atendimento

NOME_USUARIO (TEXTO): Nome do usuário

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do usuário

STATUS_USUARIO (TEXTO): Status atual do usuário.

STATUS_TELEFONE (TEXTO): Status atual do telefone do usuário.

Exemplo:

```
SELECT * FROM grupos_de_atendimento_usuarios_status;
```

9.4 Recursos Adicionais

9.4.1 Click to Dial

É possível adicionar um recurso em sistemas legados denominado Click to Dial, que consiste em criar links em números de telefone de sistemas legados que, ao clicar em um número, o mesmo é discado automaticamente pelo softphone utilizado pelo atendente.

Obs.: O campo “Hard Phone Modelo” (Aba administração > Gerenciar usuários) precisa estar preenchido para que o usuário consiga efetuar uma chamada através do click to dial (Item 7.1).

Na criação deste link, no sistema legado, deve ser especificado o protocolo sip. No caso de números interurbanos, deve-se especificar o DDD com apenas dois dígitos.

Exemplos:

```
<html>
  <body>
```

```

<p>Número local: <a href="sip:33553434"> 3355-3434 </a></p>
<p>Número interurbano: <a href="sip:1133553434"> 11 3355-3434 </a></p>
</body>
</html>

```

9.5 Modelo de Importação de Arquivo de Discagem

O formato do arquivo deve ser **.txt** ou **.csv**. Acentos não são permitidos e o único caractere que pode ser utilizado é o; (ponto e vírgula). Os campos não constando informações devem permanecer em branco. Os agendamentos são opcionais e serão associados aos telefones na ordem que aparecerem. O primeiro telefone será associado ao primeiro agendamento, o segundo telefone ao segundo agendamento e assim por diante.

Parâmetro 1; Parâmetro 2; DDD;Telefone; DDD;Telefone; DDD;Telefone; DDD;Telefone;
DDD;Telefone;DD-MM-AAAA;HH:MM; DD-MM-AAAA;HH:MM;DD-MM-AAAA;HH:MM;
DD-MM-AAAA;HH:MM; DD-MM-AAAA;HH:MM;

Onde:

DD – Dia com dois dígitos do Agendamento.

MM – Mês com dois dígitos do Agendamento.

AAAA – Ano com quatro dígitos referente ao agendamento.

HH – Hora com dois dígitos para realizar a ligação.

MM – Minuto com dois dígitos em que o sistema deverá fazer a ligação.

Exemplo:

Após a conclusão da Campanha é possível exportar as informações referente à mesma:

Parâmetro1; parâmetro2;data hora:minuto:segundos.milésimo de segundos; telefone;
status da chamada; usuário; grupo

Exemplo:

Total	IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400

Total	IP	Tecnologia	2011-10-25 13:26:42.753142	99474351	Entregue ao Operador	Vicente	Suporte
Total	IP	Tecnologia	2011-10-25 13:27:39.317801	99474351	Agendamento Operador	Eduardo	Suporte
Total	IP	Tecnologia	2011-10-25 13:29:02.560477	99474351	Notificado Operador	José	Suporte
Total	IP	Tecnologia	2011-10-25 13:29:30.472247	99474351	Venda realizada	Maria	Suporte
Total	IP	Tecnologia	2011-10-25 14:42:14.497175	77073870	Entregue ao Operador	João	Suporte

9.6 Integração com o Softphone

O aplicativo TotalPhone permite ser controlado por intermédio de comandos enviados de sistemas legados. Tais comandos podem tanto serem enviados via linha de comando (ou seja, CommandPrompt), quanto via Web Browser.

Os comandos de integração com o softphone, somente estarão disponíveis para integrações feitas com o TotalPhone, não estando disponíveis para hardphone e X-Lite.

Abaixo estão documentados todos os parâmetros aceitos pelo aplicativo.

9.6.1 Abrir o TotalPhone e efetuar o login automaticamente

Comando: TotalPhone.exe-ramal=<RAMAL DESEJADO>-senha=<SENHA>

WebBrowser: sip:-ramal=<RAMAL DESEJADO> -senha=<SENHA>

9.6.2 Enviar dígitos ao TotalPhone para compor um número

Este parâmetro é similar a ação de pressionar alguma tecla numérica no TotalPhone.

Comando: TotalPhone.exe-digito=<SOMENTE UM NUMERO DE 0 A 9>

WebBrowser: sip:-digito=<SOMENTE UM NUMERO DE 0 A 9>

9.6.3 Efetuar a discagem

Há dois métodos de efetuar uma ligação no TotalPhone. A primeira é utilizar o parâmetro anterior (ou seja, “-digito=N”) para compor um número de telefone.

Comando: TotalPhone.exe - discar

WebBrowser: sip:-discar

A segunda forma é efetuar uma discagem direta e não dígito por dígito.

Comando: TotalPhone.exe-discar=<NUMERO TELEFONE >

WebBrowser: sip:33553400 ou sip:-discar=<NUMERO TELEFONE>

9.6.4 Desligar uma ligação em curso

Comando: TotalPhone.exe –desligar

WebBrowser: sip-desligar

9.6.5 Atender alguma ligação receptiva

Observação: Se houver mais de uma ligação ativa ao mesmo tempo, a última é atendida.

Comando: TotalPhone.exe –atender

WebBrowser: sip:-atender

9.6.6 Colocar (ou tirar) a ligação em curso, em espera

Comando: TotalPhone.exe –espera

WebBrowser: sip:-espera.

9.6.7 Ativar (ou desativar) a opção mudo

Comando: TotalPhone.exe –mudo

WebBrowser: sip:-mudo

9.6.8 Ativar (ou desativar) a opção “AA – Auto-atendimento”

Comando: TotalPhone.exe –autoanswer

WebBrowser: sip:-autoanswer

9.6.9 Efetuar rediscagem do último número discado

Comando: TotalPhone.exe –rediscar

WebBrowser: sip:-rediscar

9.6.10 Capturar alguma ligação receptiva do Grupo de Captura

Comando: TotalPhone.exe –capturar

WebBrowser: sip:-capturar

9.6.11 Transferir uma ligação em curso

Comando: TotalPhone.exe –tranferir

WebBrowser: sip:-tranferir

9.6.12 Ativar (ou desativar) alguma das 6 linhas disponíveis no TotalPhone

Observações:

Ao ativar uma linha cuja ligação está em curso, a ligação entrará em espera. Ao ativar uma linha que está “tocando” (receptiva), a ligação será atendida. Se, ao ativar uma linha, outra estiver com uma ligação em curso, esta outra ligação entrará em espera.

Comando: TotalPhone.exe –linha=<NUMERO DA LINHA>

WebBrowser: sip:-linha=<NUMERO DA LINHA>

9.6.13 Efetuar o logout e fechar o TotalPhone

Comando: TotalPhone.exe –fechar

WebBrowser: sip:-fechar

9.6.14 Reiniciar o TotalPhone

Comando: TotalPhone.exe –reiniciar

WebBrowser: sip:-reiniciar

Cenário de exemplo:

Abrir e logar no TotalPhone: TotalPhone.exe –ramal=99999 -senha=1234



Efetuar uma ligação: TotalPhone.exe –discar=33553400



Colocar a ligação em espera: TotalPhone.exe –espera



Tirar a ligação de espera: TotalPhone.exe –espera



Ativar a segunda linha: TotalPhone.exe –linha=2



Efetuar a discagem na segunda linha: TotalPhone.exe –discar=33553434



Voltar para a primeira linha: TotalPhone.exe –linha=1



Desligar primeira linha: TotalPhone.exe – desligar



Ativar a segunda linha: TotalPhone.exe –linha=2



Transferir a ligação: TotalPhone.exe – transferência



Fechar o aplicativo: TotalPhone.exe –fechar



9.7 Pop-Up Receptivo

A abertura de pop-up receptivo, na Total IP, poderá ser feita de três diferentes formas:

- **Grupo de Usuário:** Na opção URL é configurada uma URL com dois parâmetros: número de origem e número de destino. Com essa configuração, os clientes que possuem CRM integrado poderão consultar tal URL e assim todos os usuários cadastrados no grupo irão receber uma pop up receptiva. A URL deverá ter o seguinte padrão:

Ex.:

http://url teste.com/teste?a=1&caller_id=12345678&incoming_number=33553400.

- **URA:** Por meio do comando “Salvar dígitos em pop up Receptivo”. Esse comando possibilita ao cliente digitar os dígitos solicitados (ex. número do CPF) que serão salvos e exibidos ao operador por meio de uma pop-up.
- **CRM:** Que pode ser feito:
 - **Via banco:** O integrador pode consultar através da tabela ligacoes_receptivo.

Ex.: select * from ligacoes_receptivo;

- **Via API:** O integrador pode consultar através da API status_ramal

Ex.: http://10.11.12.7/api/status_ramal?ramal=40004RobertoBaroneDelFrate;40004;Receptiva;11984160160;3408;1357651466.1987;1152.767699918

- **Via Socket:** O integrador pode consultar o evento <R> que é escrito no socket via telnet

Ex.: <R><40000><1199999999><88888888>

10. Introdução ao TotalPhone

O TotalPhone é um softphone desenvolvido pela própria Total IP, a fim de otimizar a utilização do sistema, uma vez que seu uso dispensa a utilização de um browser.

Abaixo se apresentam os requisitos necessários para a instalação, a forma da instalação e configuração, a utilização das suas funcionalidades e as integrações.

10.1 Requisitos

Para a utilização do TotalPhone, é necessário à máquina possuir os seguintes requisitos:

TotalPhone		
	Configuração Mínima	Configuração Recomendável
Processador	Pentium 4® 2.4 GHz ou equivalente	2 GHz Intel ou AMD
Memória	2 GB RAM	4 GB RAM
Espaço em disco	50 MB	50 MB
Sistema operacional	Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 8	Microsoft Windows 7 Microsoft Windows 8
Conexão	Conexão de rede IP (Lan)	Conexão de rede IP (Lan)
Adaptador de som	Full-duplex, 16-bit ou USB Headset	Full-duplex, 16-bit ou USB Headset
Adaptador de vídeo	Placa de vídeo com suporte DirectX 9.0	Placa de vídeo com suporte DirectX 9.0

10.2 Instalação do Softphone Total IP

10.2.1 Recomendações

Para o pleno funcionamento do softphone Total IP é necessário instalar a plataforma Dot Net.*Caso já tenha a aplicação instalada, verifique se a mesma está na última versão.

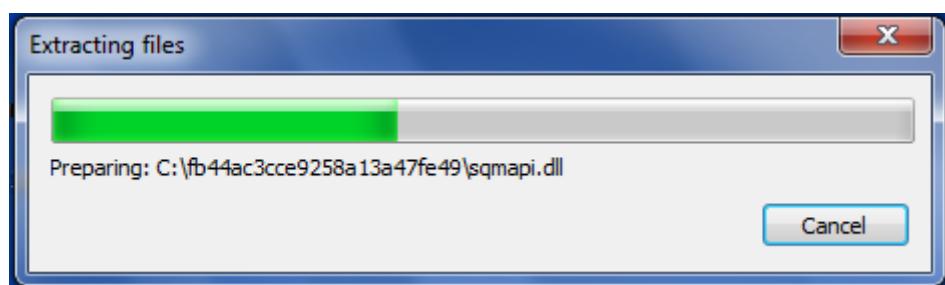
Se a versão do Dot Net não for a última, desinstale e clique no instalador do softphone Total IP, pois o mesmo já contempla a última versão do Dot Net. Se houver outro modelo de Softphone, favor desinstalar.

Obs: Dot Net é uma plataforma de execução de sistemas e aplicações da Microsoft.

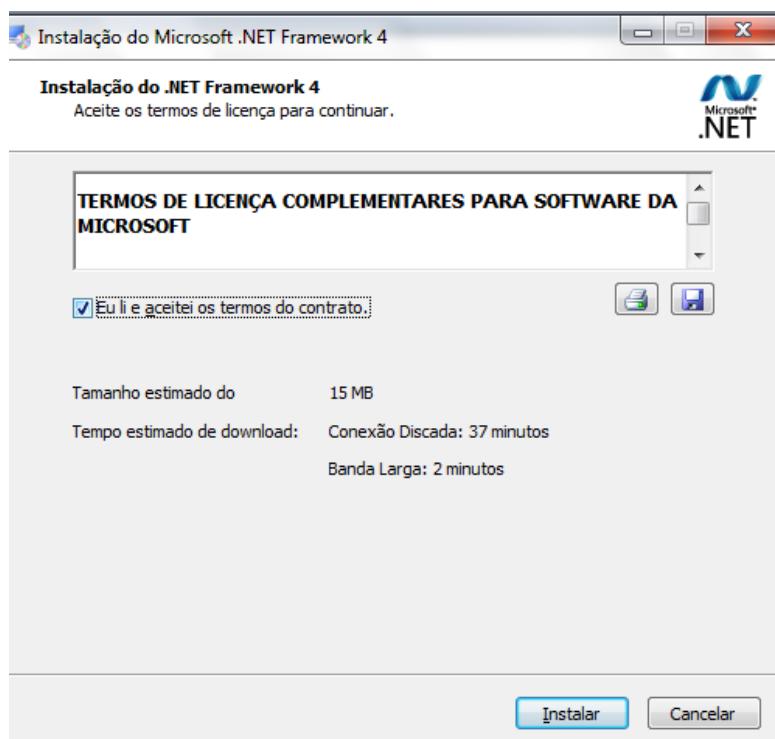
Também é necessário ter o documento executável da Total IP, que deve ser solicitado ao implantador da empresa.

10.2.2 Instalação

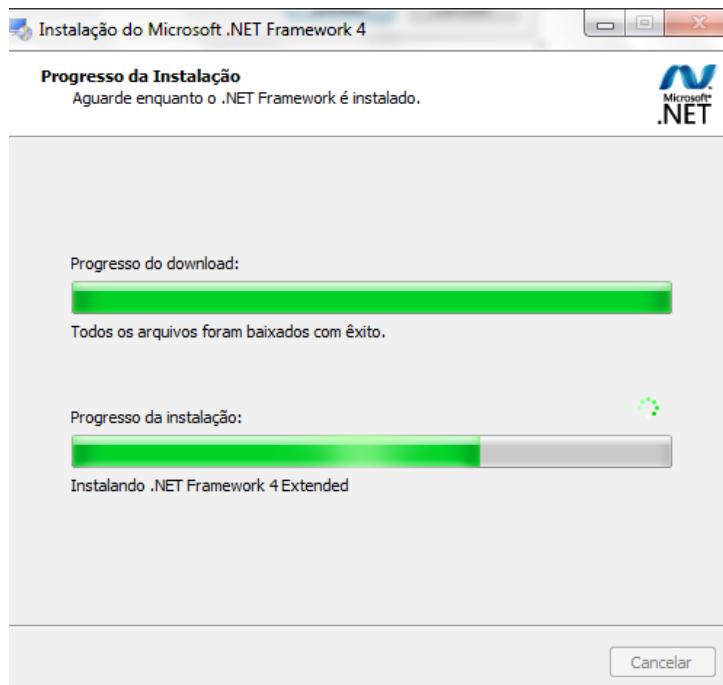
Abra o **DotNet Framework 4:**



Aceite os termos do contrato e depois clique em **Instalar:**



O Computador deve estar conectado à Internet. Aguarde a conclusão da instalação:



Após concluir a instalação do **DotNet**, inicie a instalação do **TotalPhone**:



Depois de instalado a plataforma Dot Net, deverá executar o arquivo da Total IP.

Após clicar no ícone TotalPhone Setup, será apresentada a seguinte tela.

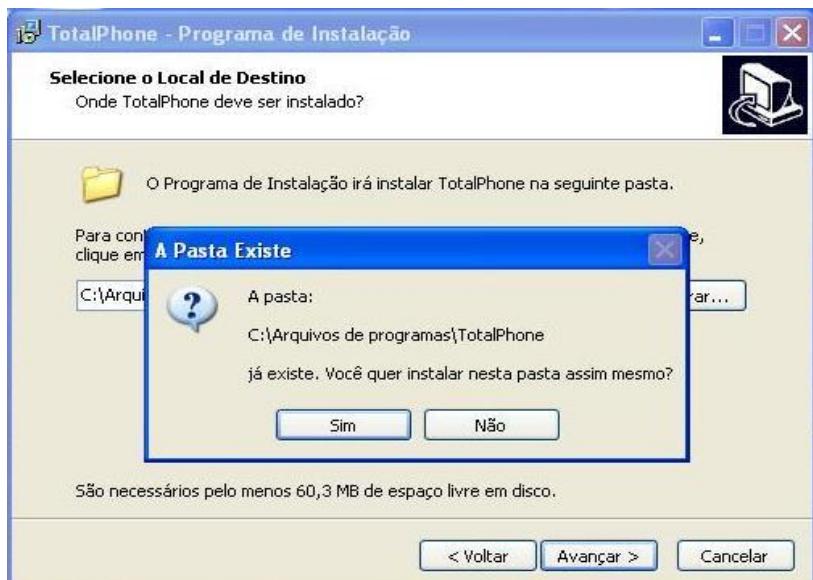


Após clicar em Avançar, será apresentada a tela para selecionar o local de instalação do SoftPhone Total IP.

Por padrão, o SoftPhone Total IP é instalado na pasta "C:\Arquivos de programas\TotalPhone". Clique em "Procurar..." para selecionar um novo destino para ser instalado o SoftPhone.



Caso você esteja realizando uma atualização da versão do SoftPhone Total IP será apresentada a seguinte tela .



Para prosseguir com a instalação é necessário que realize a desinstalação da versão anterior.

Após selecionar o local de instalação, será apresentada a tela de Atalho no menu Iniciar, caso deseje escolher outra pasta clique em “Procurar...” e selecione outro local.



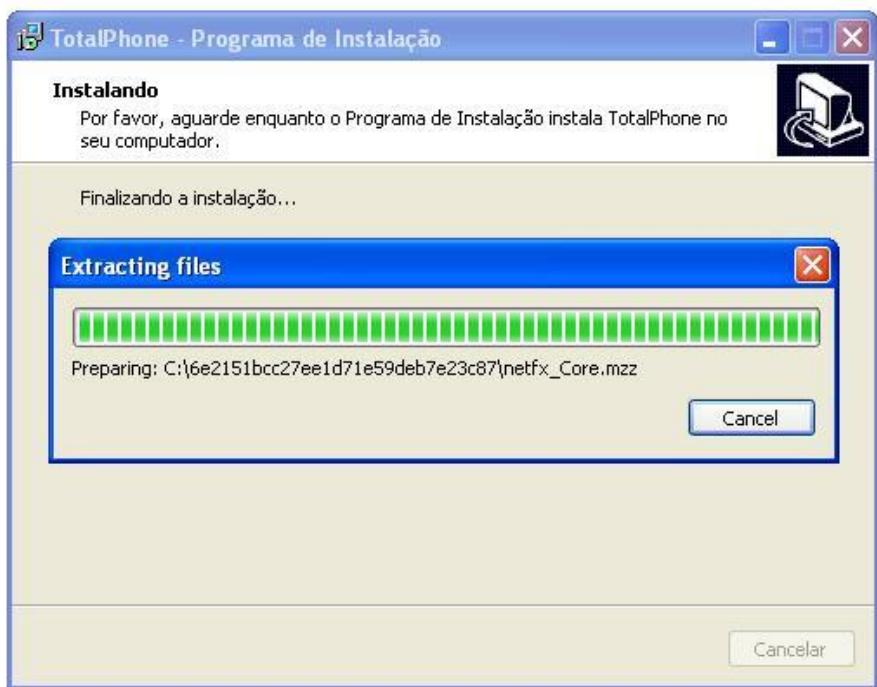
Após selecionar o local de instalação do Softphone Total IP e a pasta do menu Iniciar será apresentada a tela com as opções selecionadas, caso deseje alterar clique em “Voltar” e realize a configuração novamente ou clique em “Avançar” para prosseguir com a instalação.



Será apresentada a tela de instalação do Softphone Total IP.



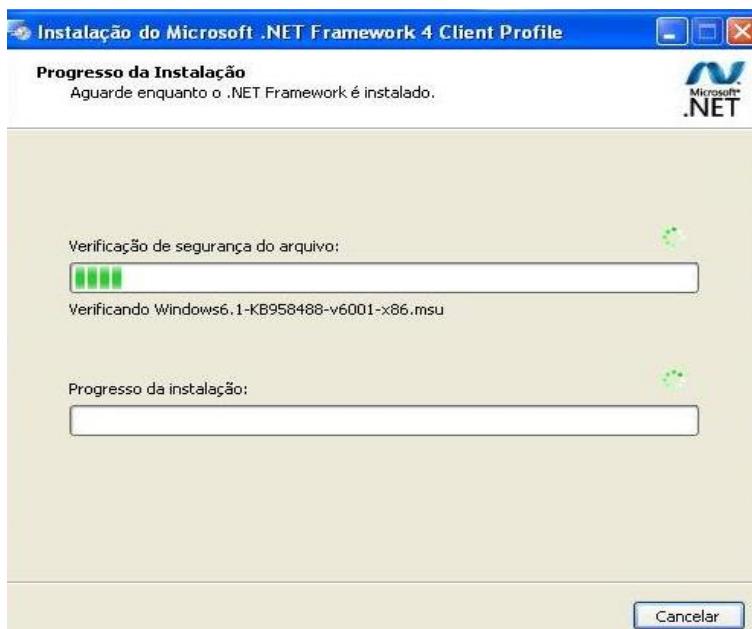
O instalador do Dot Net será iniciado automaticamente.



Após ser realizada a extração dos arquivos será apresentada a tela com os termos de uso do Dot Net.



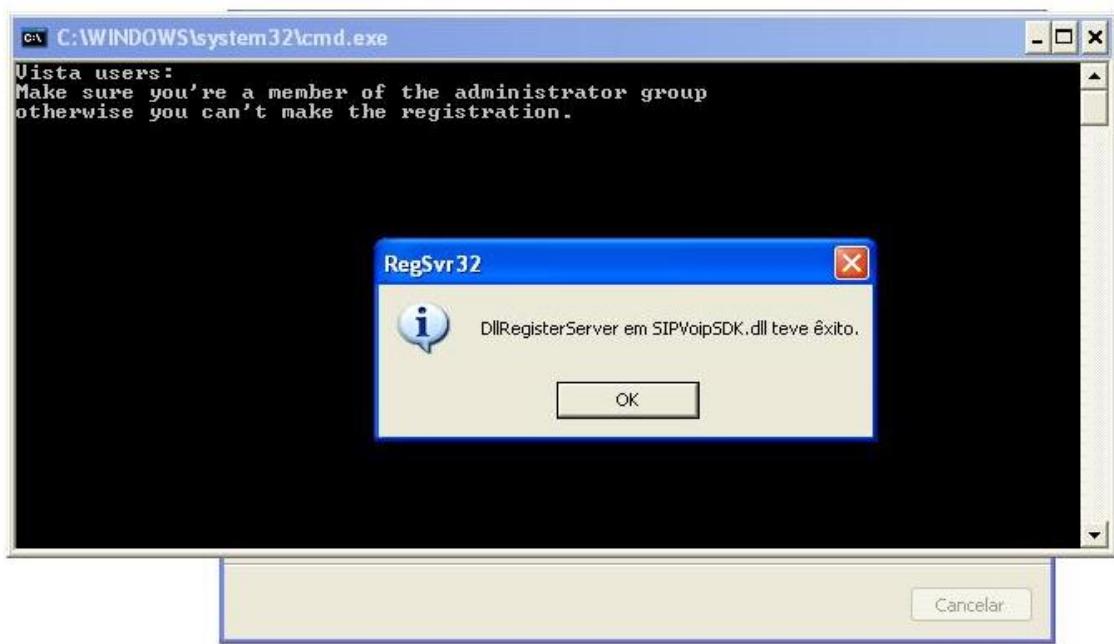
Após ler os termos de uso selecione a opção “Eu li e aceitei os termos do contrato” e clique em instalar (será aberta a tela de instalação).



Após a instalação não será necessário reiniciar o computador, clique em concluir para finalizar a instalação do Softphone.



Após finalizar a instalação será apresentada a seguinte tela, clique em Ok para realizar a configuração da conta no Softphone.



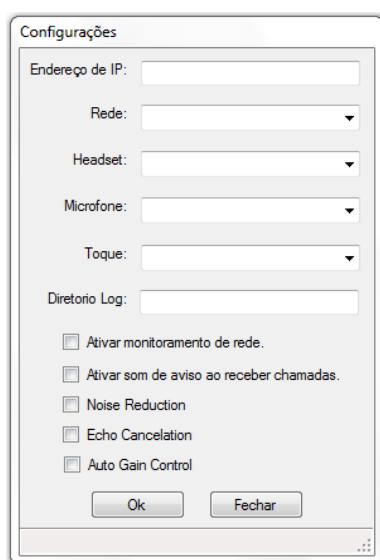
Obs.: O padrão das telas de instalação varia de acordo com o sistema operacional utilizado pela empresa, contudo o método de instalação é o mesmo.

10.3 Configuração de conta

Depois de finalizada a instalação, execute o softphone e digite o ramal e a senha que será utilizado no Softphone e clique em Entrar.



Após Cadastrar o Ramal será apresentada a tela de configuração.



Endereço IP: Digite o IP do servidor Total IP.

Rede: Selecione a opção “Conexão local IPV4”

Headset: Selecione a placa de áudio que o headset estiver conectado.

Microfone: Selecione a placa de som que o Microfone estiver conectado.

Toque: Selecione a placa de som que estiver conectado o headset.

Ative a opção “Ativar som de aviso ao receber chamadas” para que haja um toque no headset quando o usuário receber uma chamada.

Diretório de Log: Endereço da pasta onde serão salvos os logs do TotalPhone.

Ativar monitoramento de rede: Permite que o TotalPhone faça uma verificação (de tempos em tempos) para validar se existe rede no cliente.

Ativar som de aviso ao receber chamadas: Ativa o toque de chamada do TotalPhone no hardware de áudio associado a ele.

Noise Redudction: Bloqueia os ruídos externos a ligação.

Echo Cancelations: Cancela o efeito eco da ligação.

Auto Gain Control: É o controle automático de ganho do áudio do microfone, utilizado quando o headset não possui a função.

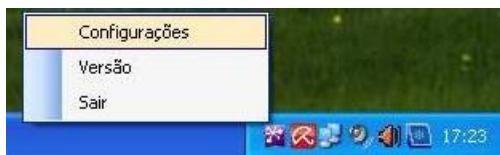
Clique em Ok para finalizar a configuração e conectar o softphone.



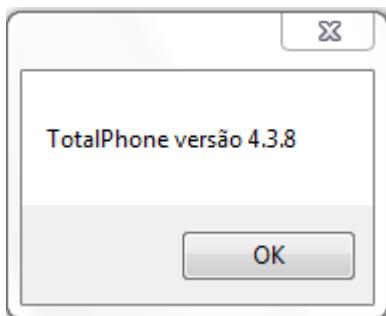
Após a conexão será apresentada a seguinte tela.



Para realizar alguma alteração nas configurações acesse a barra de tarefas, clique no ícone do softphone Total IP e clique em Configurações.



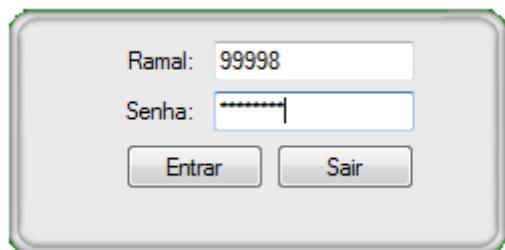
Para verificar a versão instalada clique em “Versão” e será apresentada a seguinte tela:



10.4 Utilização do TotalPhone

10.4.1 Logar no TotalPhone

Para se logar no TotalPhone deve-se clicar no seu ícone que deverá estar na área de trabalho. Ao abrir o TotalPhone, surgirá a seguinte tela:



Deve-se inserir o ramal e a senha do usuário e clicar em entrar.

Obs.: O primeiro login deverá ser feito com o ramal e com a senha 12345678.

10.4.2 Efetuando Ligações

- **Ligações locais**

Digitar = Nº DO TELEFONE + DISCAR.

Exemplo: 33553455

- **Ligações interurbanas**

Digitar = 0 + DDD + Nº DO TELEFONE + DISCAR.

Exemplo: 0 98 33553455

- **Ligações internacionais**

Digitar = 00 + CÓDIGO DO PAÍS + CÓDIGO DA CIDADE + Nº TELEFONE + DISCAR.

Exemplo: 00 1 212 33553455

10.4.3 Transferindo ligações

Durante uma ligação, digite * (estrela) ou a opção Transferir, em seguida o Ramal para qual deseja transferir a ligação. Ao ouvir o primeiro toque, basta desligar a ligação, e a mesma será automaticamente transferida.

10.4.4 Deslogando do TotalPhone

Antes de encerrar o softphone, é necessário deslogar o ramal do sistema.

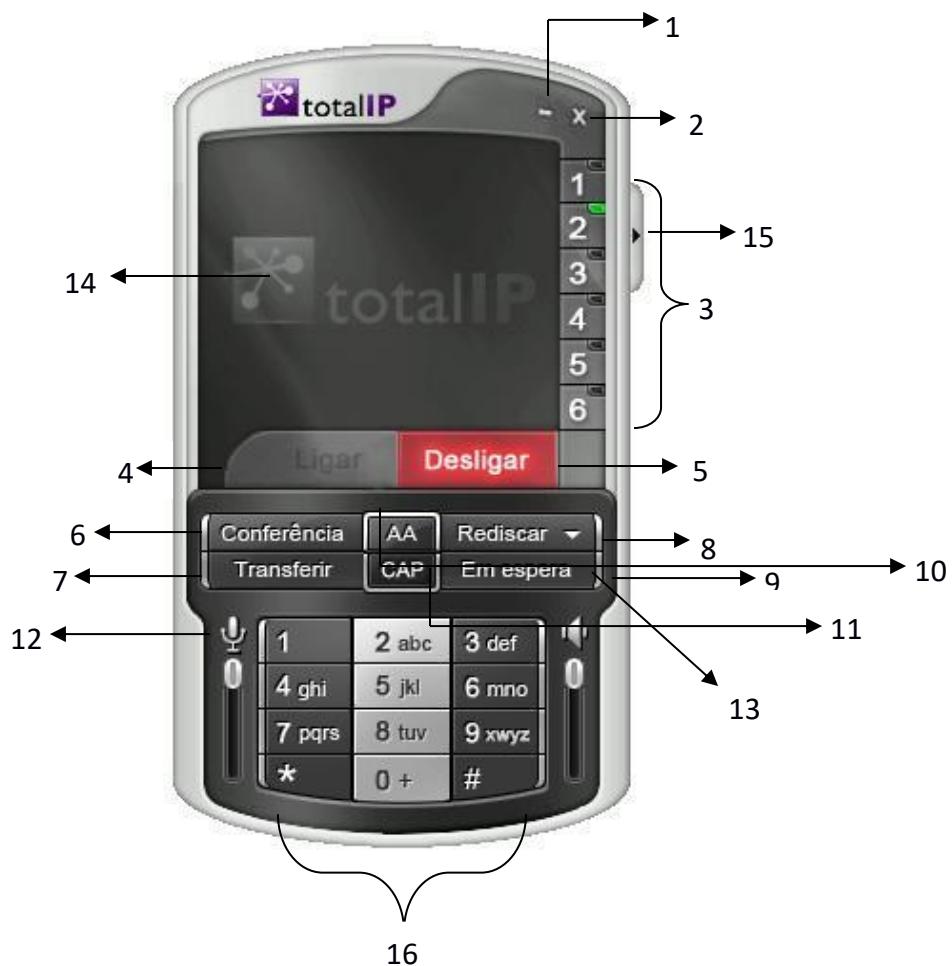
Para isso, deve-se clicar sobre a seta de Informações de Login:



Em seguida, clicar em Sair.



10.4.5 Funções



1. Minimizar softphone

Ao minimizar o softphone, o mesmo ficará com o ícone disponível na barra de tarefas próximo ao relógio.

2. Encerrar softphone

Quando o softphone é encerrado, o Ramal não é deslogado do sistema. Para deslogar o Ramal, verifique Deslogando do TotalPhone.

3. Linhas disponíveis

É possível efetuar até seis ligações simultaneamente. Para receber mais de uma ligação simultânea é necessário habilitar a opção “Múltiplas Ligações” nas configurações do Ramal.

4. Atender/efetuar chamada.

Para efetuar uma ligação, após digitar o número do telefone a ser discado, clicar sobre essa opção para iniciar a discagem.

No caso de uma chamada receptiva, basta clicar sobre essa opção para atendê-la. Aparecerá também um popup no canto inferior direito da tela do computador, com as opções Atender (clicar para atender a ligação) e Rejeitar (clicar para desligar a ligação desse ramal).



5. Finalizar chamada

Durante a ligação, ao clicar sobre essa opção a chamada é finalizada.

6. Conferência com até seis ramais

Com mais de uma linha ocupada, ao clicar nessa opção, todas as linhas estarão conectadas, podendo todos interagir na ligação.

7. Transferência de chamadas

Durante uma ligação, selecione essa opção, em seguida o Ramal para qual deseja transferir a ligação. Ao ouvir o primeiro toque, basta desligar a ligação, e a mesma será automaticamente transferida.

8. Rediscagem para a última chamada efetuada

Ao clicar nessa opção o telefone irá discar para o ultimo número discado.

9. Ativar a música de espera

Ao clicar sobre essa opção, tocará o som de espera configurado para esse ramal.

10. AA (Atendimento Automático)

Com essa opção selecionada, a ligação é automaticamente atendida quando direcionada para esse ramal. Sem a opção de Atender ou Rejeitar.

11. Capturar ligação de outro ramal

Ao clicar nessa opção, a ligação que estiver tocando em outro ramal será “puxada” para seu ramal.

Obs.: É necessário que os ramais façam parte do mesmo Grupo de Captura.

12. Microfone

Com o microfone selecionado, a ligação entra em “mute”, ou seja, a outra linha não ouve nada.

Abaixo dessa opção, consegue-se aumentar ou abaixar o volume do seu microfone.

13. Alto falante – volume do áudio

Com o alto falante selecionado, a ligação entra em “mute” para você, ou seja, seu ramal não ouve nada.

Abaixo dessa opção, consegue-se aumentar ou abaixar o volume do seu fone de ouvido.

14. Tela principal com informações da ligação em andamento.

Essa tela exibe o número do telefone e o processo da chamada:

Discando: quando a chamada está em processo de discagem ou tocando no telefone chamado.

Ligação Estabelecida: quando o telefone chamado é atendido ou quando a ligação é direcionada para alguma mensagem eletrônica.

No caso de uma ligação receptiva, aparecerá apenas o número do telefone que está ligando, e se o mesmo estiver cadastrado na Agenda da TotalIP, aparecerá também o Nome desse contato.

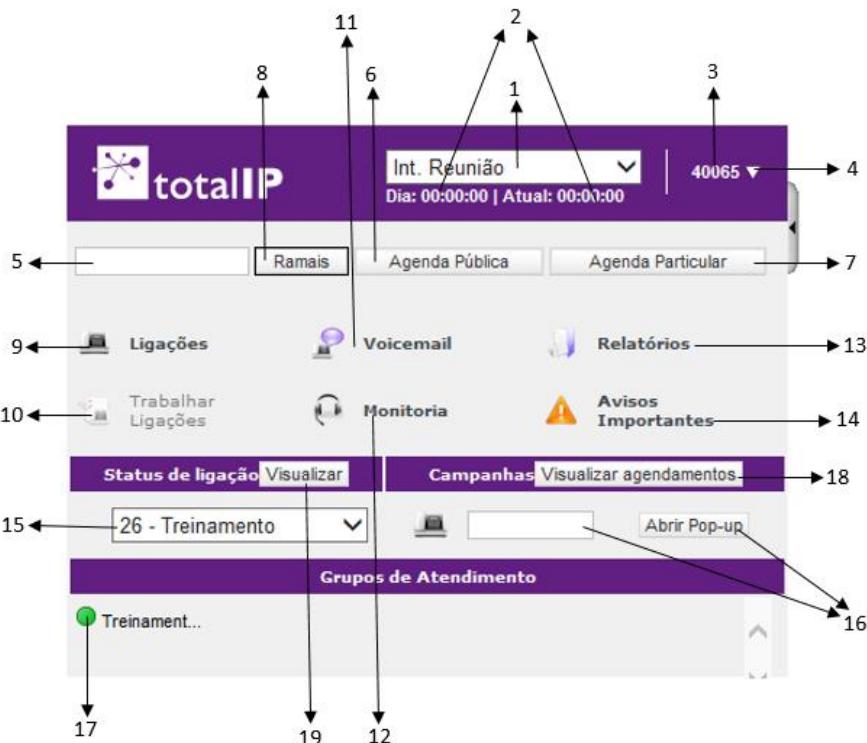
15. Aba de ferramentas

Verifique mais informações em Telas e Componentes.

16. Teclado digital

Para digitar o número a ser discado, pode-se usar essa ferramenta, ou o próprio teclado do computador.

10.4.6 Telas e componentes



Tela inicial da Total IP (após login)

1. Status do ramal

Constam desse campo todos os status/pausas criados pela empresa para intervalos do usuário. Por exemplo: Logado, Almoço, Banheiro e Reunião.

Sempre que um status é selecionado (exceto Logado), logo abaixo dele surgirá um cronômetro com o tempo de permanência naquele status.

2. Tempo de permanência no dia e atual

Dia: Apresenta o tempo de permanência do usuário naquela pausa ao longo de todo o dia.

Atual: Apresenta o tempo de permanência do usuário naquela pausa, contando a partir da ultima vez que ele colocou a mesma.

3. Ramal

Exibe o número do ramal que está logado.

4. Informações de Login

Ao clicar sobre o ícone , a seguinte tela será aberta:



Tela de informações do ramal logado

- 👤 Nome do usuário logado.
- 👥 Nome do grupo de usuário do ramal logado.
- 📅 Horário do primeiro Login desse ramal no dia.
- 🔒 Opção para trocar a senha de acesso do TotalPhone.

Obs: É possível alterar a senha digitando *4 no telefone IP ou softphone.

- 🔧 Opção para configurar um transbordo de ligação quando o usuário não atende ou esteja ocupado.
- Obs: Essa configuração só é valida para ligações diretas pro ramal, ou seja, que possuam DDR configurado.**
- ➊ Opção para deslogar o ramal do sistema.

5. Campo de busca

Digitar caracteres de texto (mínimo de três letras), sendo o nome ou parte do nome do contato, ou de informações do mesmo (e-mail, empresa, grupo).

Em seguida, clicar sobre a opção desejada para busca: Agenda Pública (contatos cadastrados na agenda, visíveis para todos os usuários), Agenda Particular (contatos cadastrados na agenda, visíveis apenas para quem os cadastrou) ou Ramais (usuários internos).

6. Agenda pública

Esta opção permite visualizar e cadastrar contatos públicos, ou seja, todos os usuários internos têm acesso a essas informações.

Clicando nessa opção, a seguinte tela será exibida:

Tela de consulta à agenda pública

Caso utilize um softphone, ao clicar sobre um número de telefone cadastrado, inicia-se uma chamada para o mesmo.

A opção “Adicionar” permite cadastrar um novo contato à Agenda.

A opção “Detalhes” dá acesso a mais informações desse contato e permite fazer alterações nos dados.

Tela de cadastro de contatos na agenda

7. Agenda particular

Esta opção permite visualizar e cadastrar contatos na agenda. Essas informações podem ser visualizadas apenas pelo ramal que as cadastrou.

Para adicionar um contato a essa agenda, segue-se o mesmo procedimento da Agenda Pública. Para diferenciar se o contato cadastrado será visualizado por todos ou apenas por quem cadastrou, basta selecionar o desejado no final da tela de edição, conforme a imagem:

Detalhes do Contato

Nome:	Empresa:
Treinamento	TotalIP
Endereço:	Fone:
	33553455
Fone Comercial:	Celular:
	80809009
Home-Page:	E-mail:
	treinamento@totalip.com.br

Público:

Sim Não

Voltar Excluir Contato Salvar

Tela de cadastro de contatos na agenda (detalhe público ou não)

*Para escolher essa opção é necessário que seja liberada a permissão na aba Administração > Grupo de Usuários.

8. Ramais

Permite localizar o ramal de um usuário interno e consultar qual status/pausa esse usuário está utilizando no momento. Ao clicar nessa opção, será aberta a seguinte tela:

Contatos Internos

Ramal	Nome	Grupo
40072 Kauê Felipe	Suporte	Avise-me
40043 Renato Faria do A...	Suporte	Avise-me
40071 Matheus da Rocha ...	Suporte	Avise-me
40059 Gabriel Gobbo Cunha	Suporte	Avise-me
40042 Paulo Henrique No...	Suporte	Avise-me
99997 Suporte TotalIP	Implantação	Avise-me
34012 teste	Suporte	Avise-me
33355 teste1234	Suporte	Avise-me

Voltar

Tela de consulta dos ramais

Os ramais que estão sinalizados com o caractere verde estão logados, mas não necessariamente disponível para receber ligações, os que estão em amarelo estão em pausa ou em ligação, e em vermelho estão deslogados. Para saber qual o status/pausado usuário, clica-se sobre o caractere e o status será apresentado, como mostra a tela abaixo.

Tela de consulta dos ramais

Avise-me: É exibido somente para os operadores que não estão disponíveis. Ao clicar sobre essa opção, o sistema sinalizará quando esse usuário estiver disponível.

9. Ligações

Permite visualizar as 40 últimas ligações feitas e as 40 últimas ligações recebidas pelo ramal logado.

Tela das 40 últimas ligações realizadas

- **Número:** Número do telefone para o qual ligou, ou do qual recebeu uma ligação. Quando o usuário estiver logado num softphone, pode-se clicar no número para iniciar uma chamada para o mesmo.
- **Nome:** Caso o telefone esteja cadastrado na agenda, exibe o nome do contato. Caso contrário, aparece a opção "+Agenda" para adicionar esse contato à Agenda.
- **Horário:** data e horário em que aconteceu essa ligação.
- **Duração:** tempo de duração da chamada após a resposta.

10. Trabalhar ligações

Permite trabalhar ligações de uma campanha Preview. Para mais informações sobre a configuração destas campanhas, consulte a apostila TotalIP no módulo Campanhas.

11. Voicemail

Ao clicar nessa opção, serão exibidas outras três opções:

Minhas Mensagens de Voz: Permite ouvir os recados deixados na caixa postal do ramal.

Mensagens de Grupo de Atendimento: Permite ouvir os recados deixados na caixa postal de filas de atendimento. Para permitir acesso a essas mensagens, consulte a apostila Total IP no módulo Administração.

Personalizar meu Voicemail: Permite adicionar uma mensagem personalizada para tocar em cadastatus do sistema. Para isso, é necessário que o usuário tenha permissão no sistema.

12. Monitoria

Permite que o usuário ouça a gravação de uma ligação sua. Para isso é necessário que a ligação seja liberada por um usuário que faça a monitoria deste ramal.

Para mais informações, consulte a apostila TotalIP do módulo Gravações.

13. Relatórios

Ao selecionar essa opção, é possível visualizar um conjunto de relatórios que auxiliam no dimensionamento e acompanhamento de sua equipe, e ainda no gerenciamento da ferramenta.

14. Avisos importantes

Essa opção permite visualizar qualquer alteração importante que interfira em processos do sistema e/ou da empresa.

Por exemplo: gravações que serão excluídas.

Obs.: Essa opção é visível apenas para usuários que possuem permissão de acesso a “Trabalhar Campanhas” ou “Apagar Arquivos de Monitoria” da ferramenta.

15. Campanhas

Nesta opção o usuário seleciona a campanha desejada para abrir o pop up.

16. Abrir Pop up

Essa opção permite abrir manualmente o pop up da campanha. Para isso, é necessário digitar o número do telefone do cliente e clicar em “Abrir pop up”.

17. Filas

Exibe os grupos de atendimento ao qual o usuário está associado e o status dos grupos (ativos, com a bolinha verde; e inativos, com a bolinha vermelha).

18. Visualizar agendamentos

Ao clicar neste ícone, é possível visualizar os clientes que o operador agendou para retorno posterior.

19. Visualizar Status de ligação

Ao clicar neste ícone, é possível visualizar os números de telefones que o usuário discou manualmente ou recebeu ligação, e o status tabulado.

10.5 Integração de Sistemas Legados com o TotalPhone

O aplicativo TotalPhone permite ser controlado por intermédio de comandos enviados de sistemas legados. Tais comandos podem tanto serem enviados via linha de comando (ou seja, Command Prompt), quanto via Web Browser.

Abaixo estão documentados todos os parâmetros aceitos pelo aplicativo.

- Abrir o TotalPhone e efetuar o login automaticamente**

Comando: TotalPhone.exe -ramal=<RAMAL DESEJADO> -senha=<SENHA>

WebBrowser: sip:-ramal=<RAMAL DESEJADO> -senha=<SENHA>

- Enviar dígitos ao TotalPhone para compor um número**

Esse parâmetro é similar à ação de pressionar alguma tecla numérica no TotalPhone.

Comando: TotalPhone.exe -digito=<SOMENTE UM NUMERO DE 0 A 9>

WebBrowser: sip:-digito=<SOMENTE UM NUMERO DE 0 A 9>

- Efetuar a discagem**

Há dois métodos de efetuar uma ligação no TotalPhone.

A primeira é utilizar o parâmetro anterior (ou seja, “-digito=N”) para compor um número de telefone.

Comando: TotalPhone.exe -discar

WebBrowser: sip:-discar

A segunda forma é efetuar uma discagem direta, e não dígito por dígito.

Comando: TotalPhone.exe -discar=<NUMERO TELEFONE>

WebBrowser: sip:33553400 ou sip:-discar=<NUMERO TELEFONE>

- Desligar uma ligação em curso**

Comando: TotalPhone.exe –desligar

WebBrowser: sip-desligar

9. Atender alguma ligação receptiva

Observação: se houver mais de uma ligação ativa ao mesmo tempo, a última é atendida.

Comando: TotalPhone.exe –atender

WebBrowser: sip:-atender

- **Colocar ou tirar a ligação que está em curso (em espera)**

Comando: TotalPhone.exe –espera

WebBrowser: sip:-espera

- **Ativar ou desativar a opção mudo**

Comando: TotalPhone.exe –mudo

WebBrowser: sip:-mudo

- **Ativar ou desativar a opção “AA – Auto atendimento”**

Comando: TotalPhone.exe –autoanswer

WebBrowser: sip:-autoanswer

- **Efetuar rediscagem do último número discado**

Comando: TotalPhone.exe –rediscar

WebBrowser: sip:-rediscar

- **Capturar alguma ligação receptiva do Grupo de Captura**

Comando: TotalPhone.exe –capturar

WebBrowser: sip:-capturar

- **Transferir uma ligação em curso**

Comando: TotalPhone.exe –transferir

WebBrowser: sip:-transferir

- **Ativar ou desativar alguma das seis linhas disponíveis no TotalPhone**

Observações:

Ao ativar uma linha cuja ligação está em curso, a ligação entrará em espera.

Ao ativar uma linha que está “tocando” (receptiva), a ligação será atendida.

Se, ao ativar uma linha, outra estiver com uma ligação em curso, essa outra ligação entrará em espera.

Comando: TotalPhone.exe –linha=<NUMERO DA LINHA>

WebBrowser: sip:-linha=<NUMERO DA LINHA>

- **Efetuar o logout e fechar o TotalPhone**

Comando: TotalPhone.exe –fechar

WebBrowser: sip:-fechar

- **Reiniciar o TotalPhone**

Comando: TotalPhone.exe –reiniciar

WebBrowser: sip:-reiniciar

- **Cenário de exemplo**

Abrir e logar no TotalPhone: TotalPhone.exe –ramal=xxxxx -senha=xxxxxxxx



Efetuar uma ligação: TotalPhone.exe –discar=33553400



Colocar a ligação em espera: TotalPhone.exe –espera



Tirar a ligação de espera: TotalPhone.exe –espera



Ativar a segunda linha: TotalPhone.exe –linha=2



Efetuar a discagem na segunda linha: TotalPhone.exe –discar=33553434



Voltar para a primeira linha: TotalPhone.exe –linha=1



Desligar primeira linha: TotalPhone.exe – desligar



Ativar a segunda linha: TotalPhone.exe –linha=2



Transferir a ligação: TotalPhone.exe –transferir



Fechar o aplicativo: TotalPhone.exe –fechar



Obs.: Cenário de Exemplo dos comandos via Web estão ilustrados no arquivo “exemplos_web.html”.

11. Telefone IP

11.1 Cadastrar Senha

Para alterar/cadastrar sua senha, digite: *4

Passo 1:

Aguarde as instruções da URA

Passo 2:

Digite a senha padrão 12345678

Passo 3:

Digite sua nova senha

Obs: Não há mínimo/máximo de números para senha.

11.2 Logar e Deslogar

Para logar no sistema, digite: *1

Passo 1:

Aguarde as instruções da URA

Passo 2:

Digite seu ramal

Passo 3:

Digite a senha cadastrada por você

Para deslogar do sistema, digite: *2

11.3 Gravar Voicemail

Para gravar uma mensagem personalizada, digite:

Status ocupado:

1 + Alto falante + *

Status deslogado:

2 + Alto falante + *

11.4 Ouvir Voicemail

Para ouvir suas mensagens, digite: *3

11.5 Siga-me

Para ativar o siga-me digite:

*7+ número no qual deseja direcionar as ligações + #

Para desativar o siga-me, basta se logar no sistema(*1)

Obs.: O Siga-me só funciona com hardphone (ramal registrado diretamente no telefone) e não com "ramal compartilhado".

11.6 Efetuar chamadas

Ligações locais: Digitar o número telefônico com oito dígitos. Ex.: 33553400

Ligações interurbanas: Digitar “zero” + DDD + número telefônico. Ex.: 01933553400

11.7 Transferência

Para transferir uma chamada, digite:

* + ramal.

Ex.: *40119

Para que a transferência seja concluída, desligue a ligação.

Obs:

- ✓ Caso o ramal que será transferido à ligação esteja em pausa, ocupado ou deslogado, a ligação voltará para o seu ramal.
- ✓ Caso o ramal transfira uma ligação para um operador e logo em seguida coloque pausa, caso o operador que receberá a ligação esteja em pausa, a ligação volta para o ramal que originou a ligação, ignorando a condição de status de intervalo. **Ex:** O ramal 99998 transfere uma ligação para o ramal 99997 e o ramal 99998 coloca pausa logo em seguida. Caso o ramal 99997 esteja em pausa à ligação voltará para o ramal 99998.
- ✓ Caso seja feita uma transferência para um DDR com 8 ou 9 dígitos, mesmo que esse DDR seja interno, a ligação irá gerar uma nova gravação e consequentemente uma nova tarifação.

11.8 Efetuar Chamadas

Ligações locais: Digitar o número telefônico com oito dígitos. Ex.: 33553400

Ligações interurbanas: Digitar “zero” + DDD + número telefônico. Ex.: 01933553400

11.9 Capturar Ligação

Para capturar chamadas, digite: *8

Obs: É possível capturar ligações de usuário fazendo parte do mesmo grupo de captura.

12. FAQ

Abaixo é apresentada uma relação das principais perguntas relacionadas ao sistema Total IP.

12.1 Página Inicial

1. Por que não consigo capturar uma ligação?

Verifique se você pertence ao mesmo grupo de captura do ramal ao qual deseja capturar a ligação, para isso acesse:**Relatórios > Administração > Grupos de Captura**. Verifique no navegador utilizado se os links SIP estão sendo direcionados para o softphone utilizado pela empresa. Pode-se também capturar uma ligação discando *8 no softphone e no hardphone, sem a necessidade de clicar no link.

2. Por que uma ligação que eu realizei ou recebi não está sendo apresentada no relatório de ligações Efetuadas e Recebidas?

Esses relatórios informam as 40 últimas ligações efetuadas e recebidas pelo ramal. Verifique em Relatórios, no ícone **Buscar Ligações** se sua ligação foi realizada ou recebida em um período não presente nos relatórios acima.

3. Por que não consigo criar um contato na agenda?

Para criar um contato na agenda é necessário ter permissão no grupo de usuário ao qual se pertence. Além disso, todo contato a ser criado na agenda deve conter obrigatoriamente um nome. É obrigatório que o campo “Nome” seja preenchido com pelo menos um caractere.

4. Por que não consigo gravar uma Mensagem Personalizada de caixa postal?

Para realizar a gravação personalizada de um voicemail, é necessário que o grupo de usuário, ao qual pertence, tenha essa permissão.

5. Por que meu voicemail não está sendo apresentado?

Todo voicemail criado leva em torno de 5 minutos para que seja disponibilizado para visualização na página principal.

6. Quando eu clicar em “Apagar” na ligação que está liberada para monitoria, ela será excluída definitivamente?

Não. A única maneira de excluir uma gravação é pelas abas **Relatórios > Administração > Excluir Gravações**. Abas estas que os operadores não possuem acesso. Se o usuário clicar em “Apagar” a ligação de monitorada, será bloqueada novamente para o operador, mas permanecerá no sistema.

7. Por que não consigo alterar minha senha?

A senha não pode conter letras ou caracteres especiais se o seu ramal for Hardphone.

8. Por que minha campanha semi manual não está sendo apresentada?

Para trabalhar uma campanha manualmente, é necessário definir a modalidade da estratégia associada a essa campanha como Preview.

9. Por que quando clico em “Salvar” em uma ficha para salvar um status é apresentado um erro dizendo que a ligação não foi trabalhada?

Todas as fichas de uma campanha manual devem ser trabalhadas antes de serem salvas, portanto, para evitar que fichas sejam salvas com um status sem que a ligação ao menos tenha sido trabalhada, é necessário que toda ficha possua um registro de ligação.

10. Por que quando eu altero meu status ele fica zerado e só altera o valor após alguns segundos?

A alteração no tempo de intervalo é realizada a cada 30 segundos automaticamente pelo sistema. Quando pressionado a tecla “F5” do teclado esse valor é atualizado também, porém ao verificar no DAC, essa informação será atualizada a cada 30 segundos.

11. Como faço para criar um novo status de pausa?

Entre em contato com Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434 e solicite a criação do status desejado. É possível definir se com esse status os usuários conseguirão ou não realizar ligações ativas.

12. Por que quando logo no sistema aparece uma tela pedindo para eu alterar a senha?

Nova senha:	
Confirmar nova senha:	

A tela de alteração de senha sempre aparecerá após um Login ser realizado com senha padrão do sistema (12345678). Caso você deseje que a senha permaneça padrão, você deverá digitar novamente a senha padrão.

13. Por que meu Horário de Login na página principal não está sendo apresentado?

O horário de login pode não aparecer, ou aparecer incorretamente, quando o usuário se deslogou incorretamente no dia anterior.

14. Por que quando me deslogo da página web não aparece opção de Siga-me?

Nas configurações de Grupo de Usuário é necessário selecionar a permissão “Siga-me”. Essa configuração será aplicada para todo usuário desse grupo. Se o seu ramal for Hardphone essa opção não será apresentada ao se deslogar, para realizar o Siga-me digite *7 e siga as instruções.

15. Como realizo um Siga-me?



Após selecionar a opção de Siga-me ao se deslogar, será apresentada a tela acima. Digite o Telefone ao qual você deseja que as ligações sejam transferidas quando discarem para o DDR associado ao seu ramal. Em ligação de ramal para ramal não é feito siga-me

12.2 Relatórios

- 1. Por que quando ligo no meu receptivo é apresentado sinal de ocupado se tenho operador livre? Ativei minha campanha, porém ele não está discando e possuo operadores livres, por que isso ocorre?**

Verifique na aba Relatórios > DAC – Grupos de Atendimento, se a fila do seu receptivo ou a fila que atende a campanha está com o Atendimento Ativo. Se o atendimento estiver encerrado, clique sobre o botão “Atendimento Encerrado” e a fila será ativada. Se a fila possuir um agendamento ela será desativada automaticamente dentro de alguns segundos. Nesse caso, acesse a aba Administração > DAC – Grupo de atendimento > selecione o grupo e verifique se o horário agendado para esse grupo está correto. Além disso, verifique:



- Se a operação utilizar o softphone X-Lite, verifique se a opção “DND” (Do notdisturb) está ativa. Essa opção rejeita automaticamente qualquer ligação e é possível acompanhar essa perda pelo número de TNA's da fila.
- Em casos de campanha, verifique se a URA não está direcionando para uma fila diferente da esperada e se essa URA possui algum agendamento fora do horário atual.

Obs: Se não houver uma URA configurada na campanha, o discador irá entregar as ligações automaticamente para a fila associada a campanha.

2. Por que quando atualizo a página do DAC a informação continua a mesma?

Para um melhor desempenho do servidor, a fila de atendimento é atualizada automaticamente a cada 10 segundos, portanto, sempre que for realizada a atualização manualmente, o servidor buscará a ultima informação de tela salva no cache do navegador.

3. Como consigo saber se um operador rejeitou uma ligação ou se ela não foi atendida por ter excedido o número de toques?

Tentativas Não Atendidas(TNA) - 6 ligações			
Treinamento	Fabiana Bispo Martins	28/12/2012 - 28/12/2012	11:00 até as 11:59 horas.
Número	Tempo de espera	Data / Hora	
11984160451	00:00:01	28/12/2012	11:14:51
11984160451	00:00:01	28/12/2012	11:15:09
11984160451	00:00:00	28/12/2012	11:15:14
11984160451	00:00:00	28/12/2012	11:15:19
11984160451	00:00:00	28/12/2012	11:15:25
11984160451	00:00:00	28/12/2012	11:15:30

Acesse a aba Relatórios > Qualidade de Atendimento e verifique as ligações que ficaram no status “TNA – Tentativas não Atendidas”. Se uma ligação ficou com tempo de espera 00:00:00 significa que o operador está com o DND ativo no softphone. Se o tempo estiver mais que 00:00:00 significa que o operador rejeitou a ligação enquanto a mesma estava tocando ou que o limite de toques foi atingido, dessa forma a ligação passa a tocar para um outro operador.

4. Por que ligações de Celular Local / Celular Interurbano / Local / Interurbano para a fila de atendimento dão sinal de ocupado?

Verifique se a fila está com bloqueios receptivos configurados na aba Administração > DAC – Grupo de Atendimento.

5. Por que tenho operadores que atendem mais ligações que outros?

Skill:

	Nenhuma
	Baixa
	Média
	Alta
	Muito Alta

Verifique se o Skill desses operadores estão diferentes. Para alterar um Skill acesse a aba Administração > Gerenciar Usuários.

6. A funcionalidade Skill funciona para o receptivo?

Sim. Funciona para o receptivo, fila de atendimento, e para o discador.

7. Tenho um operador que possui o Skill “Nenhuma” e continua recebendo ligações, por que isso ocorre?

A configuração de Skill define a prioridade de atendimento de cada operador em uma determinada fila. Quando o operador possui Skill “Nenhuma” e outro possui prioridade “Baixa”, aquele que possui prioridade baixa terá prioridade de atendimento, porém, quando ele estiver ocupado ou em pausa, o operador sem prioridade irá atender as ligações.

8. Por que quando clico em Ouvir ou Sopro não abre a ligação para eu ouvir?



Verifique no navegador utilizado se os links SIP estão sendo direcionados para o softphone utilizado pela empresa. É possível ouvir uma ligação em tempo real discando *81+ramal ou *82+ramal para realizar o sopro no softphone.

9. Porque alguns operadores de uma determinada fila estão aparecendo como ocupado, porém não possui informação da ligação?

Quando um operador aparecer na fila com status ocupado e não houver informação de ligação como, por exemplo, se a mesma é ativa ou receptiva, para qual número está sendo discado e a duração, significa que é uma ligação de ramal para ramal.

10. É possível alterar a fila de atendimento de um operador sem acessar a aba Administrativa?

Sim. Para isso, é necessário que o operador esteja associado a fila desejada. Se o operador irá trabalhar na fila “A” no período da manhã e na fila “B” no período da tarde será necessário deixar o operador associado nas duas filas. Quando desejar alterar a fila que ele irá atender, acesse Relatórios > DAC – Grupos de Atendimento, clique sobre o nome do operador e uma página de seleção de fila será exibida, conforme a imagem abaixo:

Gestão de Usuário

Fabiana Bispo Martins (Deslogar Usuário?)

Selecionar as filas de atendimento para as quais o usuário ficará Ativo

<input checked="" type="checkbox"/> Teste jaque	<input checked="" type="checkbox"/> Teste Fabi N EDITAR
<input checked="" type="checkbox"/> Treinamento	<input checked="" type="checkbox"/> Fabi

Salvar

Selecione a fila desejada e clique em Salvar.

11. Por que não é apresentado horário de Logoff de um colaborador?

Usuários		
Usuário	Login	Logoff
Ellen	28/12/2012	
Cristina	08:47	
Totais:		

Verifique clicando sobre o nome do operador se ele já deslogou seu ramal.

Status	Duração do status	Horário
Logado	00:00:06	28/12/2012 08:47:52
Toilette	00:12:02	28/12/2012 08:47:58
Logado	01:24:35	28/12/2012 09:00:01
Toilette	00:04:23	28/12/2012 10:24:36
Logado	00:00:00	28/12/2012 10:29:00

Verifique em **Relatórios -> Administração -> Usuários Período** se o usuário está com o ramal logado desde o dia anterior não realizando um Logoff.

12. Meu operador alega que se logouem um determinado horário, porém no relatório de login e logout consta um horário divergente. O que pode estar ocorrendo?

Isso ocorre quando operador não se desloga corretamente do sistema. Verifique na aba Administração> Usuários Período, se esse usuário estava logado no dia anterior, após o horário de expediente da empresa.

Horário	Total Usuários
De 14:00 Até 14:59	6
De 15:00 Até 15:59	6
De 16:00 Até 16:59	6
De 17:00 Até 17:59	3
De 18:00 Até 18:59	2
De 19:00 Até 19:59	1
De 20:00 Até 20:59	1
De 21:00 Até 21:59	1
De 22:00 Até 22:59	1
De 23:00 Até 23:59	1

Se isso ocorreu, no dia seguinte quando o usuário abriu a página da Total IP, o mesmo ficou logado com o registro do dia anterior devido ao cache do navegador, portanto, o novo Login será registrado quando o operador se deslogar e logar novamente.

13. Realizei uma transferência para a pessoa errada, como faço para realizar uma nova transferência?

Se você realizou a transferência de uma ligação para o operador “Jonathan”, porém era para transferir para o operador “Tiago”, peça para o Jonathan desligar a ligação e a mesma retornará para você, desta forma você pode realizar a transferência novamente.

14. Por que não consigo buscar um relatório de produtividade de uma data específica?

Uma busca no relatório de produtividade não pode contar a data final ou a data inicial maior ao dia atual, senão um dos erros abaixo será apresentado.

Data inválida. Para este relatório a data inicial deve ser menor ou igual a data final.

15. Por que quando vou buscar uma ligação em Relatórios > Buscar Ligações determinando uma duração (em segundos) o sistema traz resultados fora do filtro?

Para realizar a busca filtrando uma duração em segundos é necessário informar um valor inicial e final.

16. Por que minhas ligações para celular não apresentam localidade?

Não é possível identificar a localidade de um celular, apenas o número de origem do mesmo, sabendo assim de que cidade ele pertence. Por exemplo: Você tem um número móvel (11)8217-0818, porém viaja para Minas Gerais, não é possível saber se você está em São Paulo ou em Minas Gerais, você consegue saber apenas que o número pertence a São Paulo.

17. Por que tem um ramal Logado, porém ao verificar na Fila (DAC) o mesmo encontra-se em pausa?

Se o operador abrir duas abas do sistema será apresentado no DAC, e nos demais relatórios, o status que ele colocar na segunda janela aberta. Para voltar a ficar logado é necessário que ele feche a segunda janela, e permaneça logado na primeira.

18. É possível capturar ligações que estejam na fila de espera?

Não. Para capturar uma ligação a mesma deve estar tocando em outro ramal.

19. Por que tenho ligações na espera se posso operadores livres?

Verifique se na fila que possui espera o número de TNA's (Tentativas não atendidas) está sendo acrescentado, em caso positivo, verifique se os operadores estão com a opção DND do softphone ativa. Em caso negativo, entre em contato com o Suporte Técnico Total IP através do telefone (11)3355-3434.

12.3 Gravações

1. Acabei de realizar uma ligação e quando fui buscá-la na aba Gravações não estou encontrando, por que isso ocorre?

Toda ligação gravada possui um tempo hábil para ser direcionada para sua pasta correta (Ano, mês, dia). Caso a ligação não esteja sendo apresentada em 5 minutos, entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434.

12.4 Tarifador

Por que quando vou buscar o arquivo diário do dia atual não encontro?

O arquivo diário é gerado durante a madrugada do dia atual, portanto, só é possível verificar o arquivo do dia, 02/02, por exemplo, no dia 03/02. Caso o arquivo esteja disponível no dia posterior, entre em contato com o suporte técnico da Total IP pelo telefone (11)3355-3434.

1. Por que quando vou buscar o arquivo do mês atual em “Arquivo Período” não o encontro?

Quando é criado um Canal de telefonia pelo suporte técnico da Total IP, é configurado o dia de fechamento da fatura do mês. Caso esse dia não seja estipulado no documento entregue pelo cliente, como padrão o dia configurado é “0”, portanto somente a partir do dia 1 de cada mês o arquivo em cheio será gerado. Qualquer dúvida verifique com o suporte o dia de fechamento da fatura que está configurado no canal desejado.

12.5 Campanhas

1. Por que muitas ligações estão com status “Não Atende”?

Verifique na estratégia da campanha se o “Tempo Discando (segundos)” está com um valor muito baixo. Tempo sugerido: 28 segundos.

2. Por que meus operadores estão muitos tempos ociosos?

Verifique se as ligações da campanha estão tendo um grande número de status “Ocupado”, “Não Atende”, “Reconhecimento de Mensagem Eletrônica”, etc. Caso esteja, aumente o valor de “Ligações simultâneas por evento” na estratégia.

Verifique se está definido “Limite máximo de Discagem” que pode impactar na produção. Caso não deseje limitar a discagem, deixe o valor em “0”.

3. Por que minha campanha não está discando?Ativei minha campanha, porém ele não está discando e posso operadores livres, por que isso ocorre?

Verifique na estratégia sem em “Prioridades de Discagem” há algum telefone bloqueado. Por exemplo: Se o seu mailing possui apenas telefone de primeiro contato do cliente e na estratégia o Telefone 1 está bloqueado, não haverá discagem.

Prioridades de Discagem								
PERMITIDAS	BLOQUEADAS							
		Telefone 2						
		Telefone 1						
		Telefone 3						
		Telefone 4						
		Telefone 5						
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir Todos	<input type="checkbox"/> Bloquear Todos							
Acre		68						
Alagoas		82						
Amapá		96						
Amazonas		92	97					
Bahia		71	73	74	75	77		
Ceará		85	88					
Distrito Federal		61						
Espírito Santo		27	28					
Goiás		62	64					
Maranhão		98	99					
Mato Grosso		65	66					
Mato Grosso do Sul		67						
Minas Gerais		31	32	33	34	35	37	38
Paraná		41	42	43	44	45	46	
Paraíba		83						
Pará		91	93	94				
Pernambuco		81	87					
Piauí		86	89					
Rio Grande do Norte		84						
Rio Grande do Sul		51	53	54	55			
Rio de Janeiro		21	22	24				

Verifique se os DDD's que possuem no mailing estão bloqueados, caso esteja não serão discados. Verifique se há rotas liberadas para discagem, caso haja rotas liberadas, verifique se as mesmas estão ativas em Relatórios > Administração> Rotas.

Nome	Canal/Filial	Tipo de Canal	Tipos de Ligações	Status
Claro	GSM Claro 76785678	GSM	Celular Local Celular Interurbano	INATIVA

4. Por que as ligações da campanha estão caindo para outra fila e não a selecionada na campanha?

O discador automático da Total IP irá entregar as ligações para a fila que está selecionada na campanha. Caso seja atribuída uma URA na campanha, o discador irá seguir os comandos desta URA para entregar as ligações. Se as ligações estiverem caindo em uma fila divergente da esperada, acesse a aba campanhas > campanhas e selecione a campanha desejada. Na tela de edição verifique se a fila associada a ela está correta. Se houver uma URA associada verifique o nome desta, acesse a aba administração > URA > selecione a URA desejada e verifique se a estrutura da URA está correta.

5. Por que ainda está caindo ligação de caixa postal para os operadores se eu adicionei uma URA de Atendimento Eletrônico na campanha?

Verifique se o comando da URA de reconhecimento de mensagem eletrônica esta direcionando a ligação para a fila, caso esteja, altere o comando para “Desligar”.

6. Por que não está abrindo o pop-up da Total IP para tabulação?

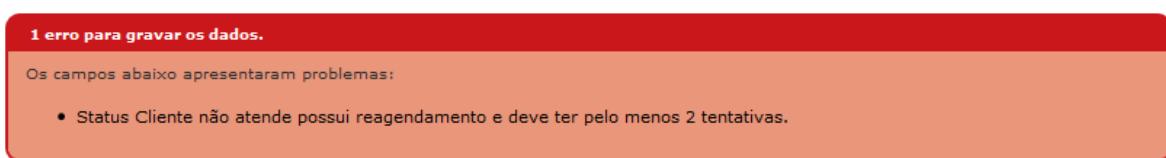
Verifique se na opção “URL 1 do Pop-up” está digitado corretamente “totalip”.

Verifique se no navegador de internet do computador está bloqueado a exibição de Pop-ups

7. Por que o operador não consegue mais tabular uma ligação com o status “Agendamento Operador”?

Na estratégia da campanha é possível definir o número máximo de ligações que cada operador poderá tabular com esse status. Se o valor estiver “0”, significa que o agendamento é ilimitado. Verifique se essa opção está configurada com um valor que já atingiu os agendamentos desse operador.

8. Por que clico em “Salvar” em uma estratégia e o erro abaixo é apresentado?



Quando é alterado um Status na estratégia selecionando a opção “Reagendar”, porém em “Quantidade” é deixado apenas com 1 tentativa, o sistema não deixará a estratégia ser salva porque para reagendar uma ligação é preciso ter no mínimo 2 tentativas de discagem. A quantidade “1” de tentativa é a primeira discagem realizada pelo discador.

9. Por que importo “X” números e quando vou acompanhar em “Números Restantes” da campanha o valor não é o mesmo?

Quando é importado um mailing no sistema Total IP todos os números vão para a tabela “TABELA A”, nessa tabela ficarão todos os números importados. O sistema faz a verificação dos números que podem ser discados de acordo com a estratégia (DDD's bloqueados, prioridade de discagem com telefones bloqueados) e insere na tabela “TABELA B”, nessa tabela ficarão todos os números que faltam ser discados. Ou seja, os números que estavam no mailing e não estão dentro da estratégia de discagem não serão inseridos na “TABELA B” e consequentemente não serão visualizados nos “Números Restantes” no DAC, porém, todos os números que foram importados, que constam na “TABELA A” serão contabilizados no resultado da campanha por cliente no status Sem Status. Lembrando que quando for realizada uma alteração na estratégia da campanha, todos os números no status “Sem status” serão recalculados para serem atualizados na “TABELA B”.

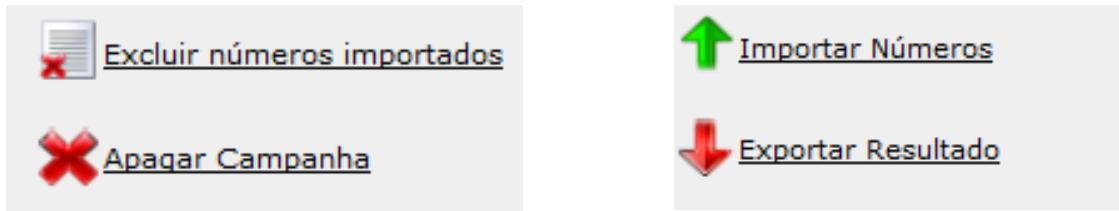
10. Por que estou com um grande índice de ligações com status “Rota Indisponível”?

Verifique se na estratégia da campanha há rotas liberadas para a discagem.

Se houve rota, verifique se a mesma em Relatórios > Administração > Rotas, há tarifa cadastrada para esses DDD's.

Definir Padrão:		
Descrição	DDD	Custo
São Paulo	11 R\$	0.21
São Paulo	14 R\$	0.21
São Paulo	17 R\$	0.21
Rio de Janeiro	21 R\$	0.21
São Paulo	12 R\$	0.21
São Paulo	15 R\$	0.21
São Paulo	18 R\$	0.21
Rio de Janeiro	22 R\$	0.21
São Paulo	13 R\$	0.21
São Paulo	16 R\$	0.21
São Paulo	19 R\$	0.21
Rio de Janeiro	24 R\$	0.21

11. Por que quando estou Excluindo Números Importados, Apagando uma Campanha, Importando um Mailing, Exportando um resultado de Mailing ou Exportando um Relatório o sistema fica lento?



Toda vez que executamos um comando citado acima, é enviado para o Banco de Dados uma requisição para que ele possa ser executado. Essas requisições consomem processamento do servidor e dependendo do número de requisições pode sobrecarregar o sistema fazendo com que a aplicação fique lenta. É recomendado que comando como Excluir números importados e Apagar Campanha sejam realizados fora do horário de expediente.

12. Por que os pop-ups de uma campanha estão fechando automaticamente quando salvamos a tabulação?

Nas configurações da campanha é possível definir se você quer que o pop-up seja fechado assim que salvo. Caso não queira, deixe essa opção sem a seleção.

13. É necessário limpar a minha base de dados como Números importados já trabalhados e Campanhas não mais utilizadas?

É importante que a base de dados seja sempre limpa retirando os dados não mais utilizados, isso fará com que o sistema fique otimizado para futuras consultas.

14. Realizei um filtro para uma campanha, porém o sistema não está obedecendo a regra na discagem, o que devo fazer?

Verifique em Relatórios > Campanhas > Estratégia, se o filtro que você criou está selecionado para ser utilizado. Verifique se o valor passado para comparação está no mesmo formato do parâmetro importado. Por exemplo: Você importou um mailing que contém o seguinte modelo:
 Jonathan Mendes;33553434;Rua Almirante Brasil;R\$55,00;11;33553434
 Tiago Vitor de Chiara;33553400;Av. São João;R\$30,00;11;33553400
 André Macedo;12345678;Rua 7 de Abril;R\$100,00;11;12345678
 Se você quiser que o sistema disque apenas para quem está com o quarto parâmetro maior que 50 reais, é necessário informar no padrão do parâmetro informado, neste caso o valor do filtro deveria estar informado como R\$50,00 e o tipo do valor deve estar informado como "Texto", conforme imagem abaixo:

Adicionar Regra					
ID	Parâmetro	Condição	Tipo	Valor	
38	Parametro 4	maior	Texto	R\$50,00	Excluir

Se o valor da dívida não tiver o "R\$" na frente, deve-se adicionar o tipo numérico, ao invés de texto.

15. Como faço para criar um novo status de campanha?

Entre em contato com Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434 e solicite a criação do status desejado.

16. Por que algumas ligações da minha campanha caem mudas para os operadores?

Quando uma ligação realizada pelo discador é atendida pelo cliente, o telefone de um operador apto a atender a ligação começará a tocar, enquanto o operador não atender essa ligação o cliente ficará na fila de espera aguardando o atendimento, nesse meio tempo a maioria dos clientes desligam a ligação. Verifique se a opção "AA – Atendimento Automático" está habilitado no softphone do operador para que a ligação seja atendida automaticamente fazendo com que o cliente não permaneça na fila de espera. O que pode ser feito também, é adicionar um arquivo de som na URA antes da ligação ser entregue ao operador que informe ao cliente o assunto a ser tratado para que o mesmo aguarde em linha até ser atendido.

17. Por que minha campanha desativa a cada atualização da Fila?

Verifique se a campanha possui agendamento ativo. Por exemplo: Hoje é segunda-feira e sua campanha possui agendamento ativo para sexta-feira das 08:00h às 20:00h. Quando você ativar a campanha manualmente fora dessa data e o sistema atualizar a fila, ele irá verificar que a campanha não possui agendamento para essa data e desativará a campanha automaticamente. Para que você possa trabalhar a campanha em uma data fora da

agendada, retire o agendamento da campanha ou adicione um horário de agendamento na data desejada.

18. Apaguei uma campanha acidentalmente é possível recuperar as informações desta?

Não é possível recuperar as informações de uma campanha que foi apagada. Por isso, preste sempre bastante atenção quando for realizar a exclusão, o sistema irá questionar se você deseja realmente excluir uma campanha.

19. Criei uma campanha de URA Ativa, porém quando o cliente atende a ligação à mesma retorna sinal de ocupado, por que isso ocorre?

Verifique nas configurações da URA quais são as regras criadas para quando o sistema discar e o cliente atender, faça um teste colocando um número de telefone seu para confirmar que a Ura está funcionando corretamente.

20. Porque ao trabalhar uma campanha os números que aparecem no DAC em tempo real ficam oscilando?

Se ao trabalhar uma campanha for identificado que os números estão oscilando, hora aumenta e hora diminui, acompanhe no item +detalhes se a campanha continuará discando, pois ao realizar qualquer alteração no item estratégia o sistema irá realizar a contagem dos números já discados e restantes, porque se, por exemplo, foi realizada alteração em tentativas de discagem para o comportamento “Não atende” e para a modalidade de “Power” para “preditiva” o sistema irá recalcular as discagens a serem realizadas, com isso os números que aparecem no DAC será zerado até que o cálculo seja realizado, porém esta situação não faz com que a campanha pare de discar, apenas visualmente os números não aparecem, o sistema irá incrementando de 1000 em 1000 os números, por isso caso visualize os números zerados acompanhe no +detalhes que a campanha estará discando normalmente.

21. Porque mesmo depois de liberar uma rota para minha campanha continua aparecendo “Rota indisponível”?

Ao acessar a estratégia de discagem e liberar uma nova rota para realizar as ligações e ao acompanhar em +detalhes o status for “Rota indisponível”, verifique se esta rota tem custo para o tipo de ligação desejada. **Por exemplo:** Tenho a rota chamada “análogo” e liberei apenas esta para realizar chamadas pelo discador e estou realizando ligações para códigos de área específicos. Ao acompanhar a campanha em +detalhes apenas aparece a mensagem de “rota indisponível”. Neste caso, provavelmente a rota não tem cadastrada tarifa para estes códigos de área. Acesse a aba Administração >Rotas. Everifique se a rota está ativa e tem as

tarifas cadastradas para estes DDD, s. Caso a rota não tenha tarifa cadastrada, adicione as tarifas nos campos sempre separado por (ponto) ex: 0.10. Após realizar esta mudança, acompanhe a campanha e verifique se as ligações estão sendo entregues aos operadores.

22. Ao usar a importação de um mailing através da integração via banco de dados, por que o sistema Total IP não realiza tratamento das linhas com erro?

1° Um mailing importado via banco de dados tende a ser muito maior do que um mailing importado manualmente, além de que o mailing importado via arquivo de texto possui seu tamanho limitado em MB.

2° Partimos do pressuposto que, pelo fato do mailing estar sendo importado via banco de dados e integração, o mesmo é tratado em seu CRM de origem.

23. Por que ao realizar um tratamento de um mailing manualmente e constar um erro entre as linhas, não são importados apenas os números corretos?

Se no tratamento do mailing a Total IP importar os números corretos de uma linha e não importar apenas o incorreto, quando o cliente for realizar o tratamento dessa linha o mesmo irá ajustar o número incorreto e importar a linha novamente, dessa forma haverá duplicidade de números no sistema, pois os números que estavam corretos serão importados tanto pela Total IP quanto pelo cliente.

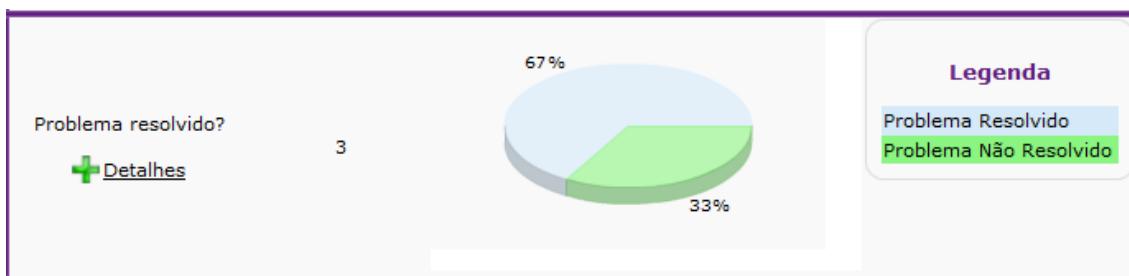
12.6 URA de pesquisa

1. Quando crio um URA de Pesquisa, o campo “Pergunta” que surge no relatório desta URA será a pergunta realizada para o cliente?

Item Anterior: Pesquisa De Satisfação Arq. Som: Problema Pergunta: Problema resolvido?
23 Resposta: Problema Resolvido Opção: 1 Apagar
Resposta: Problema Não Resolvido Opção: 2 Apagar

Não, o campo Pergunta será apenas a referência utilizada no momento em que você for verificar o relatório da Ura de Pesquisa. A pergunta realizada ao cliente deve ser adicionada como arquivo de som e a mesma será executada no momento em que a ligação for desligada. Após criar a URA de Pesquisa, é necessário adicionar a mesma na Fila de Atendimento para que entre em vigor, para isso acesse Relatórios > Administração > Grupos de Atendimento e adicione a URA no campo “Ura de Pesquisa”. Após criar a URA de Pesquisa, é necessário adicionar a mesma na Fila de Atendimento para que entre em vigor, para isso acesse

Relatórios > Administração > Grupos de Atendimento e adicione a URA no campo “Ura de Pesquisa”. Para verificar o relatório dessa URA, acesse Relatórios > Relatórios de URA > Ura de Pesquisa, selecione a URA, selecione as perguntas que deseja verificar o relatório e clique em “Gerar Relatório”.



12.7 Administração

1. Esqueci minha senha, como faço para definir como senha padrão?

Acesse a aba Relatórios > Administração > Gerenciar Usuários e clique sobre o link “Senha Padrão” do usuário desejado.

Nome	Grupo	Ramal	Telefone(s)	
Jonathan Mendes	Suporte	40045	33553489 5015	Senha Padrão

2. Por que não consigo excluir um usuário?

Jonathan Mendes não pode ser excluído pois não está bloqueado.

Para excluir um usuário, é necessário acessar a aba Relatórios > Administração > Gerenciar Usuários, editar o usuário e selecionar a opção “Bloqueado”.

Bloqueado:



Mesmo após bloqueado, é necessário que o usuário esteja bloqueado há mais de um mês para ser excluído.

Everton Costa Freire não pode ser excluído pois não está bloqueado há mais de um mês.

3. Por que não consigo alterar a licença de um usuário para PABX?

Por que, provavelmente ele pertence a uma fila que possui suporte a gravação.

1 erro na gravação dos dados.

Os campos abaixo apresentaram problemas:

- Usuário possui licença do tipo Ramal PABX mas pertence ao Grupo de Atendimento **Treinamento** que possui suporte a Gravação.

Se realmente for necessário alterar a licença deste usuário, retire ele da fila ou desmarque a opção gravação da fila de atendimento, na aba administração > DAC - Grupo de atendimento.

4. Por que não consigo alterar a licença de um usuário para Gerenciamento?

Não é possível associar a licença Gerenciamento para um usuário que está em uma fila com suporte a gravação.

1 erro na gravação dos dados.

Os campos abaixo apresentaram problemas:

- Usuário possui licença do tipo Gerenciamento mas pertence ao Grupo de Atendimento **Suporte** que possui suporte a Gravação.

Será necessário desassociar o usuário a fila com suporte a gravação ou remover a opção “Gravação” da fila em questão, para isso acesse Relatórios > Administração > Grupos de Atendimento.

5. Por que enquanto meu operador está em ligação, há outra ligação tocando para ele?

Verifique em Relatórios > Administração > Gerenciar Usuários se a opção “Múltiplas Ligações” está selecionada.

Múltiplas Ligações:

O operador estará apto a atender o número de ligações igual o número de linhas que ele possui no seu softphone ou Telefone IP.

6. Por que os ramais que estão selecionados com ligações múltiplas estão recebendo somente uma ligação?

Se estes ramais estiverem utilizando Telefone IP, verifique nas configurações do telefone se o mesmo possui mais de uma linha.

Faça um teste logando esse ramal em um softphone para certificar-se que não existem algumas configurações divergentes.

7. Tenho um Telefone IP que atende uma fila de atendimento e o mesmo não possui a opção “Ligações Múltiplas” selecionada nas configurações do ramal, porém as ligações da fila estão tocando nas demais linhas do telefone. O que devo fazer?

Para bloquearmos a opção de ligações múltiplas em um ramal, basta desativar a opção “Ligações Múltiplas” em Gerenciar Usuários no TotalIP. Porém quando este ramal esta associado uma URA, se ele tiver mais que uma linha, ele só passará para o próximo comando caso esteja com todas as linhas ocupadas. Para isto, no Telefone IP você tem que ativar as opções conforme imagem abaixo. Assim ele bloqueara as outraslinhas de receber ligação.

The screenshot shows the configuration interface for a telephone line. At the top, there are two tone settings: 'Busy Tone' (f1=480,f2=620,c=50/50;) and 'Reorder Tone' (f1=480,f2=620,c=25/25;). Below these are syntax instructions: 'Syntax: f1=val,f2=val[,c=on1/off1[-on2/off2[-on3/off3]]]; (Frequencies are in Hz and cadence on and off are in 10ms)'.

Below the tones, there is a list of configuration options with radio button choices:

- Disable Call-Waiting:** No Yes
- Disable Call-Waiting Tone:** No Yes
- Disable Direct IP Calls:** No Yes
- Use Quick IP-call mode:** No Yes
- Disable Conference:** No Yes
- Lock Keypad Update:** No Yes (configuration update via keypad is disabled if set to Yes)
- Enable MPK sending DTMF:** No Yes
- Disable DND Button:** No Yes (MUTE/DEL button pressing will have no effect if set to Yes)
- Disable Transfer:** No Yes
- Disable Multicast Filter:** No Yes
- Enable Constraint Mode:** No Yes

Semi-attended Transfer Mode: RFC5589 Send REFER with early dialog

Headset TX gain (dB): 0 dB

Headset RX gain (dB): 0 dB

Display Language: English Chinese
 Secondary Language (Language File postfix)

At the bottom are three buttons: **Update**, **Cancel**, and **Reboot**.

Obs: Essa configuração é referente aos Telefones IP's da marca Grandstream, caso você possua outro modelo de telefone e a dificuldade estiver ocorrendo, entre em contato com Suporte Técnico da Total IP através do telefone (11)3355-3434.

8. Por que quando eu ligo para um ramal de um usuário que não está logado é apresentado sinal de ocupado e não cai na caixa postal?

Verifique se nas opções do ramal desse usuário a opção “Voicemail” está selecionada.



9. Como faço para dois operadores utilizarem um mesmo ramal para se logar, porém com senhas e registros diferentes?

A opção “Ramais Compartilhados” deve estar selecionada para os dois ramais. Entre em contato com o suporte técnico da Total IP pelo telefone (11)3355-3434 para que seja criado o Ramal Compartilhado.



10. Por que um grupo específico de pessoas não consegue fazer nenhuma ligação?

Verifique em **Relatórios -> Administração -> Grupos de Usuários**, se em “Regras” há alguma regra de discagem selecionada.



O mesmo ocorre se um determinado grupo de pessoas não consegue fazer ligações para celular, interurbano, etc. Verifique se esse grupo não possui nenhuma rota para discagem liberada ou se a(s) rota(s) liberada(s) estão com status “INATIVA” em Relatórios > Administração > Rotas.

Bloquear rotas:	
<input checked="" type="checkbox"/> Claro	<input checked="" type="checkbox"/> Claro 2
<input checked="" type="checkbox"/> Oi	<input checked="" type="checkbox"/> Oi 2
<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica Celular Local	<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica teste_local
<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica_Celular	<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica_Interurbano
<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica_Local	<input checked="" type="checkbox"/> TellFree
<input checked="" type="checkbox"/> Teste Plumium	<input checked="" type="checkbox"/> Tim
<input checked="" type="checkbox"/> Tim 02	<input checked="" type="checkbox"/> Vivo
<input checked="" type="checkbox"/> Vivo 2	<input checked="" type="checkbox"/> analogico

11. Por que não consigo ver Fila de Atendimento, Gravações, Relatórios e etc. de alguns grupos específicos?

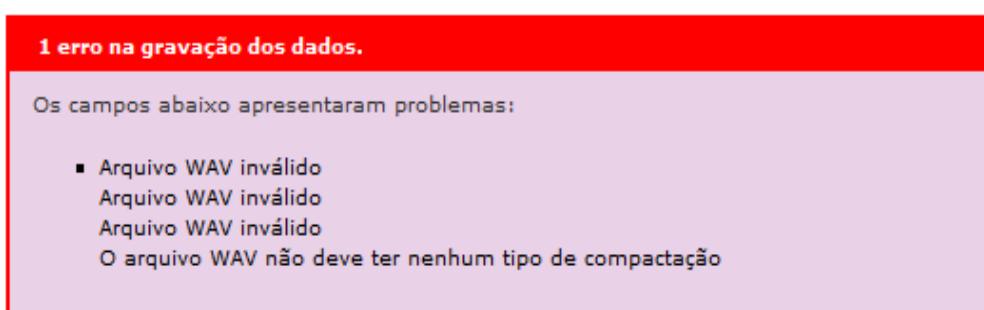
Verifique em Relatórios > Administração > Grupos de Monitoria, se você tem acesso a visualizar as informações desse grupo.



12. Por que quando, ao tentar logar um ramal, é apresentado o erro “Licença de Ramal “xxx” Excedido.”?

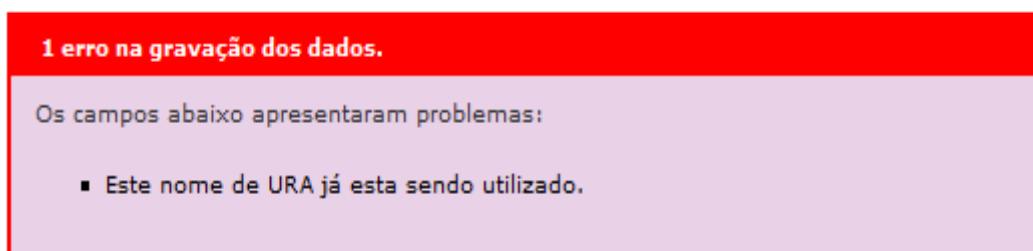
Verifique em Relatórios -> Administração -> Licenças de Uso se o tipo de licença desse ramal estão todas em uso. Caso esteja, será necessário deslogar um ramal para que esse possa se logar. Pode ter ocorrido desse próprio ramal ter ficado “preso” no sistema por ter se deslogado incorretamente. Basta deslogá-lo em Licenças de Uso e logá-lo novamente.

13. Por que o erro abaixo é apresentado ao adicionar um arquivo de som na URA, Ura de Pesquisa e Música de Espera?



Ao inserir um arquivo de som na Total IP, esse arquivo de som deve ter o formato: WAV – 8.000Khz – 16bits – Mono. Caso você tente inserir um arquivo fora do formato WAV, será exibido o erro acima. Para sanar essa dificuldade, utilize um programa que converta o arquivo de som, como por exemplo o EaseAudio Converter
(<http://www.baixaki.com.br/download/ease-audio-converter.htm>)

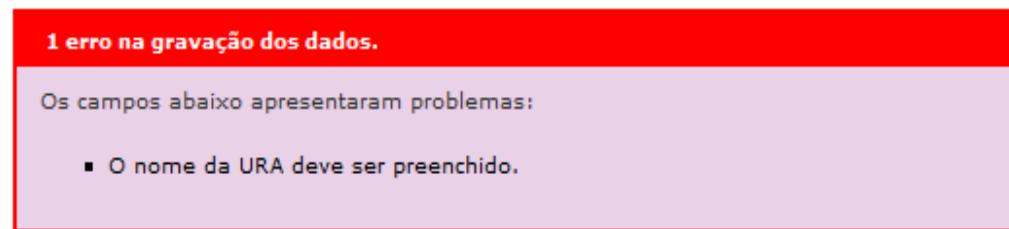
14. Por que não consigo criar uma URA?



Ao criar uma URA, o nome especificado deve ser diferente de um já criado, caso contrário, será exibida a mensagem de erro abaixo. Ao criar uma URA, ela obrigatoriamente deve conter um nome, caso contrário, o erro acima será exibido.

Nome igual da Música de Espera:

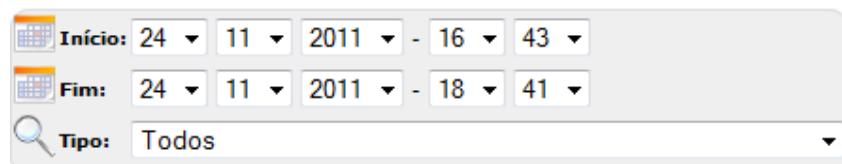
Hoje é possível adicionar uma música de espera com o mesmo nome, na próxima versão não será possível.



15. Por que não consigo fazer uma busca de log?

Digamos que hoje é dia 24/11/2011 e 16:43h.

Se eu buscar por logs da forma abaixo:



Será apresentado o erro abaixo:

Erro ao buscar por um horário final menor do que o inicial:

Data final não deve ultrapassar a data de hoje.

O mesmo acontecerá se eu buscar por uma data final superior, por exemplo, 25/11/2011.

Digamos que hoje é dia 24/11/2011 e 16:43h.

Se eu buscar por logs da forma abaixo:

The screenshot shows a search form with three fields. The first field, labeled 'Início', contains the date and time '24 11 2011 - 16 43'. The second field, labeled 'Fim', contains the date and time '24 11 2011 - 10 00'. The third field, labeled 'Tipo', has a dropdown menu with the option 'Todos' selected.

Será apresentado o erro abaixo:

Data final deve ser posterior a data inicial.

O mesmo acontecerá se eu buscar por uma data inicial superior, por exemplo, 25/11/2011.

16. Por que quando ligo para um número interurbano a ligação retorna sinal de ocupado?

Verifique em Relatórios > Administração > Grupos de Usuários, selecione o seu grupo de usuário e verifique se na opção “Regras” o grupo possui regra para discar para números interurbanos.

The screenshot shows a dropdown menu with the label 'Regras:' followed by the option 'Local e celular local'.

Rotas

[Voltar](#) [Últimas Atualizações](#)

Simulação de rotas

Grupo: **Suporte** ▾

Número: **01333551837** **Simular**

Ordem	Rota	Tronco/Filial	Custo	Uso Atual
Nenhuma rota encontrada.				

Caso a regra permita ligações interurbanas, acesse Relatórios > Administração > Rotas.

Se a mensagem “Nenhuma rota encontrada” for apresentada, será necessário acessar uma rota e adicionar tarifa Interurbana para ela, conforme imagem abaixo:

Tipos de Ligação:								
Local	Interurbano		Celular Local		Celular Interurbano		Internacional	
Descrição	DDD	Custo	Descrição	DDD	Custo	Descrição	DDD	Custo
São Paulo	11 R\$	0.06	São Paulo	12 R\$	0.06	São Paulo	13 R\$	0.06
São Paulo	14 R\$	0.06	São Paulo	15 R\$	0.06	São Paulo	16 R\$	0.06
São Paulo	17 R\$	0.06	São Paulo	18 R\$	0.06	São Paulo	19 R\$	0.06
Rio de Janeiro	21 R\$	0.1	Rio de Janeiro	22 R\$	0.1	Rio de Janeiro	24 R\$	0.1
Espírito Santo	27 R\$	0.1	Espírito Santo	28 R\$	0.1	Minas Gerais	31 R\$	0.1
Minas Gerais	32 R\$	0.1	Minas Gerais	33 R\$	0.1	Minas Gerais	34 R\$	0.1
Minas Gerais	35 R\$	0.1	Minas Gerais	37 R\$	0.1	Minas Gerais	38 R\$	0.1
Paraná	41 R\$	0.1	Paraná	42 R\$	0.1	Paraná	43 R\$	0.1
Paraná	44 R\$	0.1	Paraná	45 R\$	0.1	Paraná	46 R\$	0.1
Santa Catarina	47 R\$	0.1	Santa Catarina	48 R\$	0.1	Santa Catarina	49 R\$	0.1
Rio Grande do Sul	51 R\$	0.1	Rio Grande do Sul	53 R\$	0.1	Rio Grande do Sul	54 R\$	0.1

Bloquear rotas:

<input checked="" type="checkbox"/> Claro	<input checked="" type="checkbox"/> Claro 2
<input checked="" type="checkbox"/> Oi	<input checked="" type="checkbox"/> Oi 2
<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica Celular Local	<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica teste_local
<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica_Celular	<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica_Interurbano
<input checked="" type="checkbox"/> Telefonica_Local	<input checked="" type="checkbox"/> TellFree
<input checked="" type="checkbox"/> Teste Plumium	<input checked="" type="checkbox"/> Tim
<input checked="" type="checkbox"/> Tim 02	<input checked="" type="checkbox"/> Vivo
<input checked="" type="checkbox"/> Vivo 2	<input checked="" type="checkbox"/> analogico

Se mesmo depois de cadastrado uma tarifa para rota, a mensagem de “Nenhuma rota encontrada” for apresentada, verifique em Relatórios > Administração > Grupos de Usuários se o seu grupo possui rota de interurbano liberada para discagem.

Após ter cadastrado as tarifas e salvado a rota, simule novamente a ligação, a rota alterada deverá ser apresentada como opção de discagem.

Rotas

[Voltar](#) [Últimas Atualizações](#)

Simulação de rotas

Grupo: **Suporte**

Número: **01333551837**

Ordem	Rota	Tronco/Filial	Custo	Uso Atual
1º	Telefonica_Interurbano	Telefonica	R\$ 0.06	 1 ligações  Escolhido Sistema

17. Por que não consigo ativar uma rota?

Não foi possível ativar esta rota, pois o canal Telefonica Analogico desta rota não está liberado.

Quando uma rota é criada no sistema, é necessário definir um canal que será utilizado. Esse canal é criado pelo Suporte Total IP e se o mesmo não estiver liberado, não será possível ativar a rota associada a esse canal. Para que seja liberado o canal, entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434.

18. Por que meus clientes reclamam que estão na fila de espera e a ligação é derrubada?

Nas configurações da fila de atendimento em Relatórios > Administração > Grupos de Atendimento é possível definir um tempo máximo que o cliente ficará aguardando na espera, verifique se o campo “Tempo Máximo de Espera” está preenchido.

Tempo Máximo de Espera: **30** segundos

19. Tenho um número adicionado na White List, porém quando disco para esse número diz que o mesmo está bloqueado. Por que isso ocorre?

Números Permitidos

Busca:  [Buscar](#)

Número
<input type="text"/>  Adicionar
33553434  Apagar

Verifique se o número em questão está adicionado também na Black List, se estiver, o sistema dá prioridade no bloqueio.

Números Bloqueados

Busca:  [Buscar](#)

Número
<input type="text"/>  Adicionar
33553434  Apagar

20. Por que não cadastrar um número na Black List/White List?

1 erro na gravação dos dados.

Os campos abaixo apresentaram problemas:

- O número 33553434 já foi cadastrado.

Não é possível adicionar um número igual duas vezes na lista da Black List/White List. Para verificar o número já cadastrado, busque-o pelo campo de Busca.

Busca:  [Buscar](#)

21. Por que quando eu gravo uma mensagem no ícone “Gravação de Mensagens” ela fica com status “Gravando...” e não completa?

ID	Texto	
4	Digite o ramal desejado	 Gravando...  Excluir

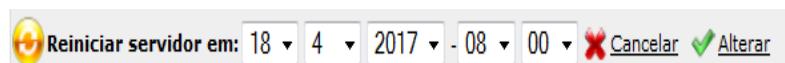
Para utilizar a funcionalidade de Gravação de Mensagens, é necessário possuir ao menos uma licença de URA TTS, para isso entre em contato com área Comercial da Total IP através do telefone (11)3355-3400.

22. Preciso reiniciar/desligar meu servidor Total IP, posso desligar direto pelo botão do servidor?

Se você tiver acesso à Pagina Web Total IP o reinicio/desligue do servidor deve ser realizado através do ícone Servidor encontrado em Relatórios > Administração> Servidor.



Caso você tenha agendado uma data incorreta para realizar a manobra, é possível Cancelar o agendamento e realizá-lo novamente, conforme mostra a imagem abaixo:



23. É possível receber minhas mensagens de voicemail via e-mail?

Sim. Para isso, acesso a aba Relatórios > Administração > Gerenciar Usuários, selecione o usuário desejado e preencha a opção “E-mail”.



24. Realizei a configuração de uma conta de e-mail para receber minhas mensagens de voicemail, porém não estou recebendo. O que devo fazer?

Entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434 ou através do e-mail suporte@totalip.com.br informando:

Servidor SMTP da empresa;

Usuário SMTP;

Senha SMTP.

25. Por que ao verificar os Logs do sistema em Relatórios > Administração > Log do Sistema, possuem alterações realizadas por usuários não existentes?

1	Alteração de Campanha	Campanha associada ao Grupo de Atendimento Teste Jonathan desativada.
1	Alteração de Campanha	Campanha associada ao Grupo de Atendimento teste01 desativada.
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 27 da região do Espírito Santo da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Desbloqueada discagem para o código de área 55 da região do Rio Grande do Sul da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 61 da região do Distrito Federal da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 74 da região do Bahia da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 62 da região do Goiás da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 63 da região do Tocantins da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 81 da região do Pernambuco da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 83 da região do Paraíba da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 85 da região do Ceará da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 11 da região do São Paulo da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 68 da região do Acre da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 86 da região do Piauí da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 13 da região do São Paulo da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 32 da região do Minas Gerais da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 33 da região do Minas Gerais da estratégia.	
00000	Execução de Agendamento de Códigos de Área Bloqueada discagem para o código de área 34 da região do Minas Gerais da estratégia.	

As configurações realizadas automaticamente pelo sistema como Agendamento de Estratégias, Ativação e Desativação de Campanhas são exibidas com alterações realizadas por esses ramais não existentes do sistema.

26. É possível adicionar um mesmo tronco em uma mesma fila de atendimento?

Sim, contudo para o funcionamento é necessário que as filas estejam com os agendamentos diferentes.

12.8 Outras dúvidas

1. Quero aumentar o limite de ligações do meu link SIP, o que devo fazer?

Entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434 e solicite a alteração do limite de ligações do link em questão. Lembrando que toda ligação consome banda de internet, portanto o número de canais disponíveis para realizar ligações dependerá do link de internet (Se o mesmo é Dedicado ou Compartilhado) e do Codec utilizado para realizar ligações, por exemplo: Se o link que você possui utiliza Codec G729 e você possui um link dedicado de 2mb, você conseguirá realizar/receber cerca de 90 ligações simultâneas. Se o link utilizar codec G711 (Maior qualidade na ligação, porém maior consumo de banda), você conseguirá realizar/receber algo em torno de 25 ligações simultâneas. Se você possui um link Compartilhado, a utilização dos canais dependerá da utilização da banda na empresa. É recomendado a configuração de QoS para priorização.

2. Como faço para não receber chamadas a cobrar?

Entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434 e solicite o bloqueio.

3. Por que não estou conseguindo acessar a página web da Total IP?

Acesse o Prompt de comando do Windows. Para isso, clique no botão Iniciar > Executar, digite prompt e pressione <ENTER>. Se você estiver utilizando Windows 7 , digite prompt no campo de pesquisa do menu Iniciar. Após abrir o prompt, digite o comando: **pingipdoservidor**. Por exemplo: ping 192.168.1.0, se a resposta for “Esgotado o tempo limite do pedido.”, verifique. Se o servidor estiver ligado e mesmo assim não estiver conseguindo resposta do ping, peça para o responsável da área de T.I. verificar a conectividade do servidor com a rede interna da empresa.

Caso o responsável de T.I. informe que a conectividade do servidor com a rede interna não tenha problemas, entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434.

```
C:\Windows\System32>ping 192.168.1.0

Disparando 192.168.1.0 com 32 bytes de dados:
Esgotado o tempo limite do pedido.
Esgotado o tempo limite do pedido.
Esgotado o tempo limite do pedido.
```

Se você executar o comando de ping e obtiver resposta, verifique com o responsável de T.I se o Proxy do navegador está bloqueando acesso a esse IP.

```
C:\Windows\System32>ping 192.168.1.0

Disparando 192.168.1.0 com 32 bytes de dados:
Resposta de 192.168.1.0: bytes=32 tempo<1ms TTL=63
```

Se não houve bloqueio do Proxy, entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434.

4. Por que as ligações da minha empresa começaram a cair no meio do contato?

A Total IP realiza monitoramento dos links conectados ao PBX para que possamos ter controle das possíveis quedas dos mesmos. Por exemplo: Quando um link alarma RemoteAlarm ou NetworkAlarm conforme a imagem abaixo, as ligações que estavam em curso no momento que o link alarmou serão derrubadas. O Suporte Total IP entrará em contato para informar-lhe sobre o ocorrido com o link para que o responsável possa entrar em contato com a operadora e resolver a questão.

CRITICAL - LINK E1 Intelig 4(B0L0:kes{RemoteAlarm},sync)

CRITICAL - LINK E1 Intelig 4(B0L0:kes{NetworkAlarm},sync)

5. Porque o horário que aparece no Total IP é diferente do meu relógio?

O horário é sincronizado com base no servidor Total IP é sincronizado automaticamente. Entre em contato com o Suporte Técnico da Total IP através do telefone (11)3355-3434 para verificar o horário do servidor.

6. Porque não podemos utilizar mais o recurso de tempo limite para os operadores?

Devido a lei NR17 do Call Center este recurso foi bloqueado no sistema.

http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf

7. Tenho uma placa com 4 chips celular e quando tento realizar chamadas apenas escuto sinal de ocupado, o que pode ser ?

Neste caso verifique a utilização de canais do sistema, pois caso não tenha transbordo de chamadas para celular os 4 chips podem estar sendo utilizado. Por exemplo: Verifique em Relatórios > Administração > Rotas, simulando uma ligação do seu grupo para um número de celular e veja se existe mais de uma opção para sair a ligação. Caso tenha, será realizado o transbordo se a primeira opção estiver com o canal ocupado.

Rotas

[Voltar](#) [Últimas Atualizações](#)

Simulação de rotas

Grupo: **Teste**

Número: **84160514** [Simular](#)

Ordem	Rota	Tronco/Filial	Custo	Uso Atual	
1º	Telefonica Celular Local Telefonica	Telefonica	R\$ 0.84	1 ligações	Escolhido Sistema
2º	Teste Plumium	Teste Plumium	R\$ 30.0	0 ligações	Disponível

8. É possível realizar o bloqueio do envio do número ao realizar uma ligação sainte pelo chip de celular?

Primeiramente é necessário verificar com a operadora se a mesma realiza este tipo de bloqueio, caso a mesma não realize, entre em contato com o Suporte Total IP através do telefone (11)3355-3434 solicitando este recurso.

9. Porque ao realizar ligações para uma determinada operadora de celular eu consigo e para outra não sendo que possuo rota específica para ela? Por exemplo, consigo realizar ligações para TIM, porém para Vivo (Possuo rota específica) não consigo.

Se você possuir um serviço de rota específica que realize ligações para Vivo e você possui 4 chips da operadora, é necessário verificar se os 4 chips estão ocupados. As ligações saintes para a operadora TIM estão saindo por outra rota que realiza ligações para celular.

Editar Rota:

Nome*: Vivo
Tempo do ciclo de billing: 6 (Ex.: 6)
Rota pertence a: Canal
Operadora Móvel: Vivo
Limite em Minutos: 240 Restantes: 240.0
Dia da Fatura: 0

Taxa de Conexão: 0
Tempo de geração do billing: 30 (Ex.: 30)
Canal*: GSM Vivo 97197976 - GSM

Se alguma operadora for selecionada, esta rota fará ligações somente para números de celular desta operadora.
Caso o canal desta rota esteja ocupado, outra rota de menor custo será escolhida.

10. É possível alterar o número que é apresentado para o cliente em todas as ligações que realizo?

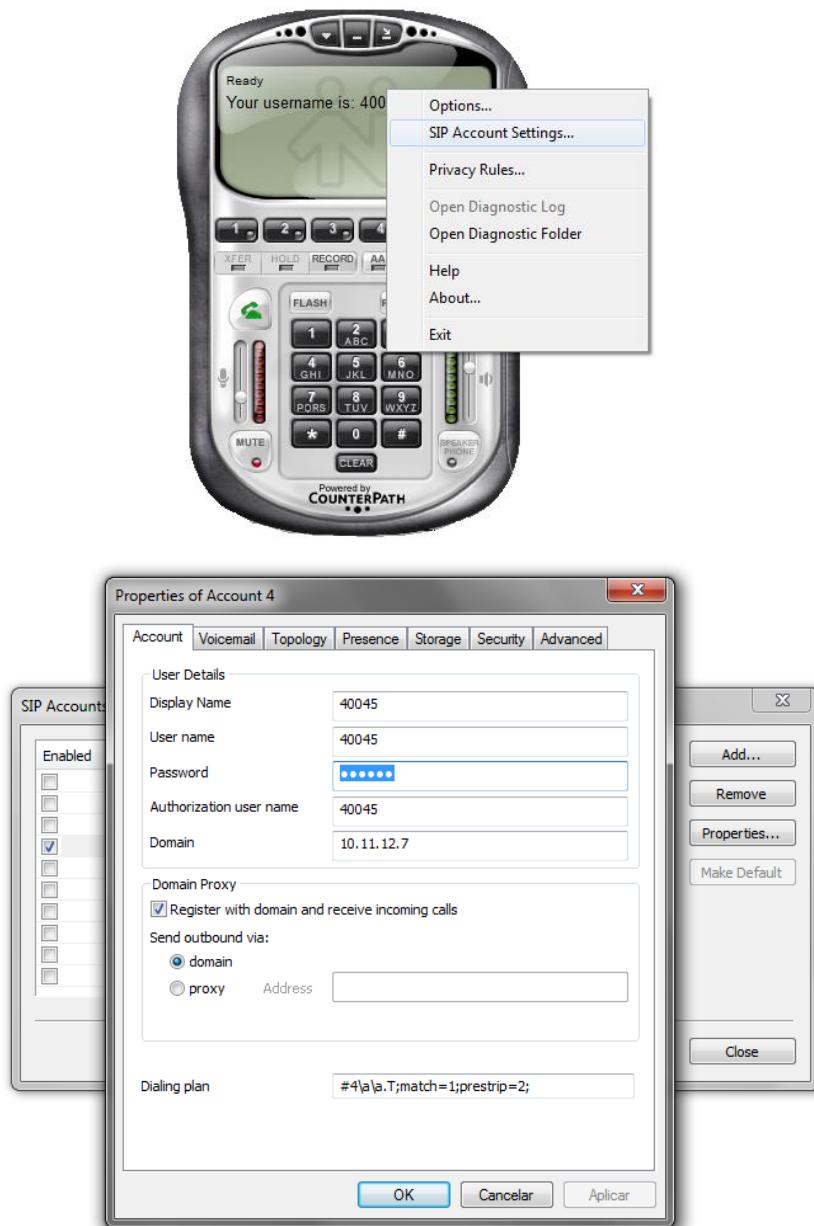
Essa alteração deve ser solicitada para a operadora, pois ela quem envia essa numeração para o PABX.

11. Porque no sistema não é possível renitênciar para o status "Número inválido"?

O status “Número inválido” é tabulado pelo sistema quando um número que não existe é verificado na campanha, o mesmo nem chega a ser discado. Por exemplo: Número com 7 dígitos importado no sistema.

12. Porque ao alterar minha senha e tentar logar no sistema aparece a mensagem de erro 403?

O erro 403 é erro de senha. Se você utilizar softphone X-Lite, verifique clicando sobre ele com o botão direito e acesse a opção “SIP Account Settings...”



Verifique se a opção “Password” está com a sua nova senha correta. Se você utilizar Telefone IP, acesse as configurações do telefone pela página web através do ip do aparelho e atualize a senha para a senha atual.

13. Realizei a configuração de acesso externo ao servidor Total IP, porém as ligações não estão trafegando áudio, o que devo fazer?

É necessário solicitar ao responsável pelo firewall da empresa que seja feito o direcionamento do tráfego externo recebido na porta 80 (http), 5060 (Autenticação SIP) e 10000-2000 RTP (UDP) para o IP do servidor Total IP. É importante que não haja bloqueio no firewall para tráfego de voz.

Após realizar essas liberações, se a dificuldade persistir, entre em contato com o Suporte Técnico da Total IP através do telefone (11)3355-3434.

12.9 URA TTS

Como funciona uma URA TTS?

Podemos utilizar o TTS em uma campanha das seguintes maneiras:

Falar parâmetro da Campanha

Falar Texto

Gravação de Mensagens

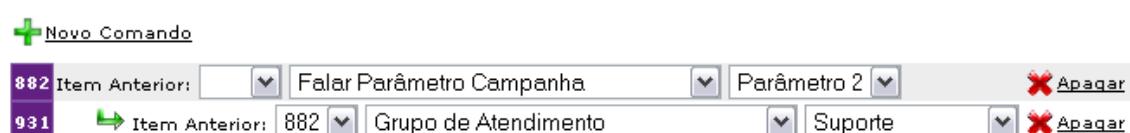
Falar parâmetro da Campanha:

Com essa opção, ao importar um mailing, é possível definir um parâmetro que será dito ao cliente no momento que o comando “Falar parâmetro da campanha” for executado.

Por exemplo:

1º Passo:

Criamos uma URA com os seguintes comandos:



2º Passo:

Importamos um mailing com a informação desejada para ser dita ao cliente:



Quando a ligação para o número 82170818 for atendida, será executado o comando 822 do exemplo acima e dirá ao cliente “Olá, Jonathan Mendes, temos um recado para você! Aguarde um momento” e após isso será direcionado para o Grupo de Atendimento **Suporte**.

3º Passo:

Se você desejar alterar como será dita essa frase é possível adicionar alguns parâmetros:

- Para mudar o tom da voz, utilize o comando: \pitch=<escala de 0 a 100>.
- Para mudar a velocidade da fala, utilize o comando: \speed=<escala de 0 a 100>.
- Para mudar o timbre da voz, utilize o comando: \timbre=<escala de 0 a 100>.

- Para soletrar uma palavra, utilize o comando: \spell=<yes ou no>.
- Para realizar uma pausa, utilize o comando: \pause=<tempo em milisegundos>.
- Para alterar o volume, utilize o comando: \volume=<escala de 0 a 100>.

Por exemplo:

```
358712981;\pitch=30 \volume=100 \timbre=50 Olá, Jonathan Mendes, temos um recado para você!
Aguarde um momento;;82170818
```

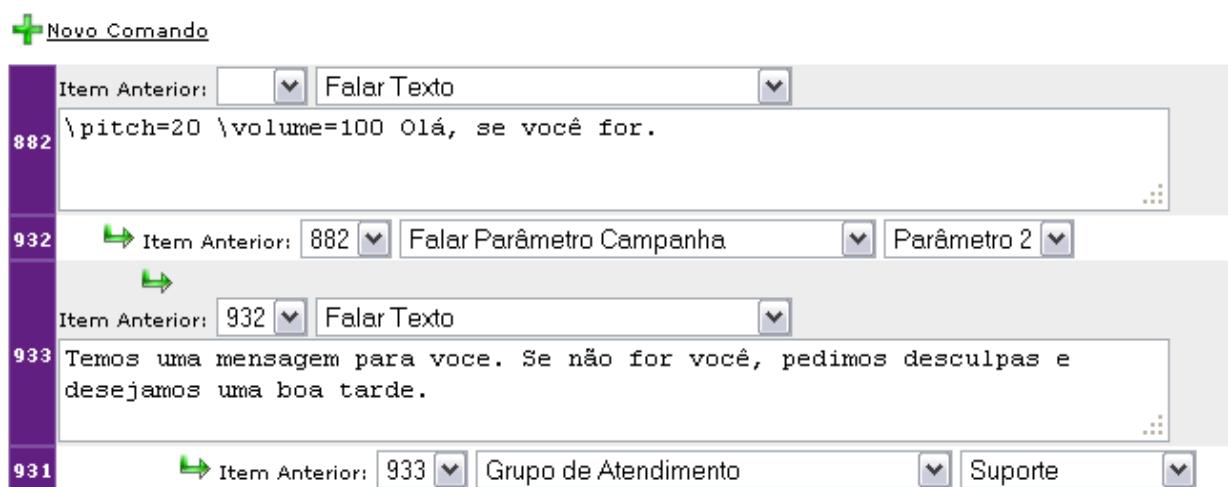
Falar Texto:

Outra forma de uso do TTS é utilizar o comando “Falar Texto” em uma URA.

Por exemplo:

1º Passo:

Criamos uma URA com o comando “Falar Texto” e digitamos o texto a ser dito. Criamos nessa mesma URA, entre os comando “Falar Texto”, o comando “Falar Parâmetro Campanha” que irá ler o segundo parâmetro inserido no mailing.



2º Passo:

Importamos um mailing com a informação a ser dita no segundo parâmetro, neste caso, o segundo parâmetro possui o texto “Jonathan Mendes” com modificações de volume e pitch.

```
358712981;\pitch=20 \volume=100 Jonathan Mendes;;82170818
```

No exemplo acima de utilização do comando “Falar Texto”, a ligação quando atendida dirá ao cliente “Olá, se você for.” Irá ler o parâmetro 2 do mailing e continuará a frase com “Temos uma mensagem para você. Se não...” No final, ficará assim “Olá, se você for. Jonathan Mendes. Temos uma mensagem para você. Se não for você, pedimos desculpas e desejamos uma boa tarde.”

Obs: Tanto o comando “Falar Parâmetro Campanha” quanto o “Falar texto”, irão utilizar “Licença TTS”. Isso significa que se a empresa tiver apenas 1 licença e disparar mais de uma ligação que utilizará os comandos, a demais ligações serão tabuladas como “Licença TTS excedida”.

Gravação de Mensagens:

Podemos criar também mensagens para ser utilizadas no sistema com a tecnologia TTS. Para isso acessamos a aba Administração > Gravação Mensagens. (Lembrando que essa funcionalidade só funciona quando o cliente possui pelo menos uma licença TTS).

1º Passo:

Para adicionar uma mensagem clicamos sobre o botão Adicionar e digitamos a mensagem desejada e clicamos em Salvar, por exemplo:



2º Passo:

Quando clicamos em Salvar a mensagem ficará por alguns segundos Gravando..., devemos aguardar.

12 "\pitch=40 Olá, seja bem-vindo! \pause=1000 Digite 1, \speed=50 para falar com nossos operadores" Gravando...

3º Passo:

A mensagem será criada e surgirá o botão de Ouvir. Ao clicar sobre ele é possível escutar e fazer o download do arquivo para ser inseridas em alguma fila de atendimento, mensagem de horário de atendimento e etc.

12 "\pitch=40 Olá, seja bem-vindo! \pause=1000 Digite 1, \speed=50 para falar com nossos operadores"

12.10 TotalPhone

- 1. Instalei o TotalPhone, porém ao executá-lo é apresentado o erro abaixo, como devo proceder?**



Para instalar o TotalPhone é necessário possuir instalado na máquina o .NET Framework, após a instalação execute novamente.

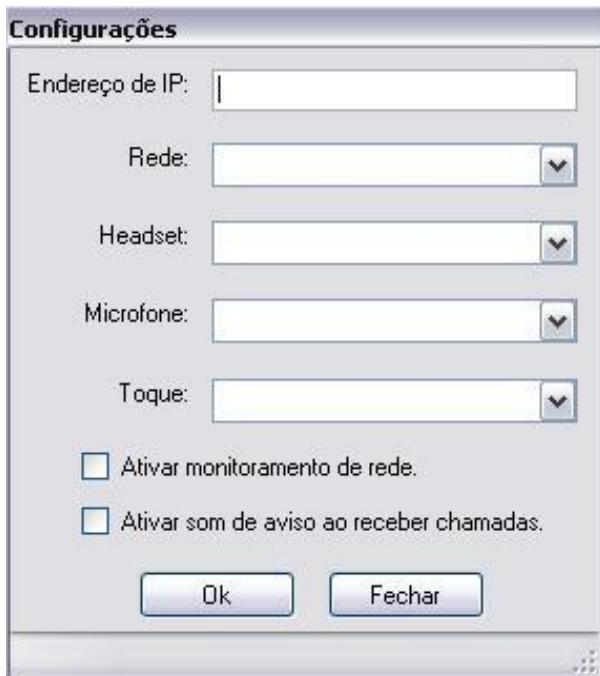


Se no momento da instalação o processo ficar travado nessa parte, verifique a conexão do computador com a internet, pois é necessário que o programa efetue download de pacotes Microsoft para a instalação do programa.

2. Eu executei o TotalPhone, me loguei mas não consigo realizar nenhuma ligação.

Na tela do mesmo está aparecendo Desconectado, o que devo fazer?

No canto inferior direito da barra de tarefas, próximo ao relógio, há o ícone do TotalPhone. Clique com o botão direito e acesse a opção “Configuração”



Verifique se as configurações estão preenchidas, caso não esteja, configure da seguinte forma:

Endereço de IP: Digite o IP do servidor Total IP

Rede: Selecione a rede em que o servidor Total IP está conectado, se a empresa possuir apenas uma rede única haverá apenas uma opção.

Headset: Selecione o Headset a ser utilizado.

Microfone: Selecione o Microfone a ser utilizado.

Toque: Selecione o dispositivo desejado para que toque o alerta quando receber uma ligação.

Ativar monitoramento de rede: Selecione caso você deseje que o TotalPhone monitore a rede periodicamente para verificar se há conexão com o servidor. Se não for identificado uma conexão, o TotalPhone desconectará sozinho.

Ativar som de aviso ao receber chamadas: Selecione caso você deseje que o TotalPhone execute um som de aviso quando você receber uma chamada.

A configuração deve ficar no padrão abaixo. A opção de Monitoramento e Som de aviso fica a seu critério, como mostra a tela abaixo:



- 3. O cliente não está ouvindo o que estou dizendo, já chequei se há algum microfone selecionado nas configurações do TotalPhone e a configuração está correta, o que pode ser?**



Verifique no TotalPhone se o botão de microfone está com o ícone vermelho e com um traço em cima. Esse ícone é o mudo do microfone.

- **No Windows XP**



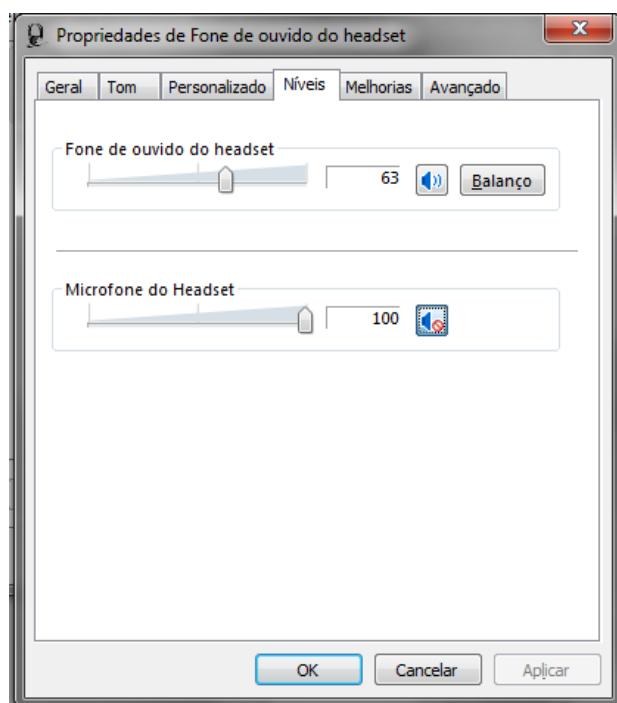
Acesse Painel de Controles > Sons e dispositivos de áudio, acesse a opção de “Áudio” ou “Voz”, no caso da imagem abaixo eu acessei a opção de áudio, porém nas duas opções é possível verificar a questão. Clique sobre o botão “Volume...” da opção “Gravação de som” e verifique se o volume do dispositivo está baixou ou mudo.



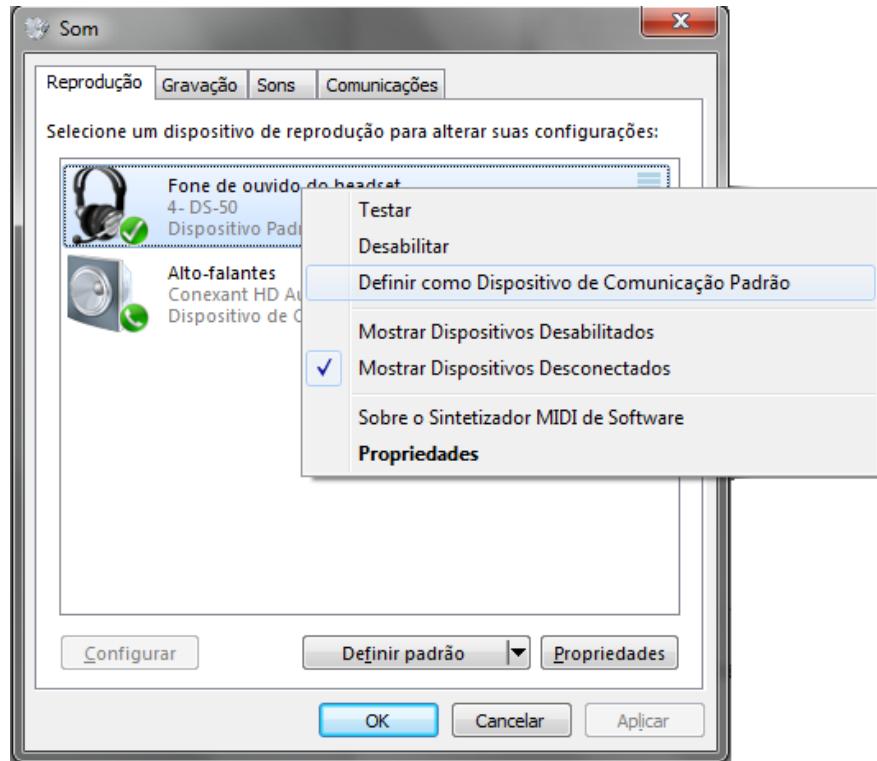
Acesse o driver do som do computador, neste caso o driver utilizado é o Realtek. Verifique em “Mixer” se o “Volume do microfone” é o dispositivo selecionado (Neste caso é verificado através da bolinha amarela) e se o volume do mesmo está alto.

- **No Windows 7**

No Windows 7 acesse o Painel de Controles > Som, clique duas vezes sobre o dispositivo do microfone, clique na aba Níveis e verifique se o áudio está bloqueado.



Verifique se o seu microfone está definido como Dispositivo de Comunicação Padrão.



Realize o mesmo procedimento se você não estiver ouvindo o cliente e verifique se o ícone “Speaker” está bloqueado no TotalPhone e cheque as configurações do Windows.



4. Realizei uma conferência e quando cliquei em Desligar as duas ligações foram derrubadas, como faço para desligar apenas uma chamada?



Repare que na tela do TotalPhone há um ícone vermelho ao lado de cada participante da conferência. Se você clicar no botão “Desligar” as duas ligações serão desligadas.

Para desligar apenas um participante e continuar com o outro em linha, é necessário clicar no ícone vermelho.



Na imagem acima foi desligada a linha do ramal 40048 e a ligação persistiu com o ramal 40004.

5. Por que fecho meu Totalphone, porém continuo logado no sistema?



Para se deslogar corretamente no sistema através do TotalPhone, é necessário sair do sistema clicando no botão “Sair” encontrado no menu ao lado do seu ramal, conforme imagem acima.



Após clicar no botão “Sair”, será apresentada a mensagem “Deslogado do sistema com sucesso”. Feito isso, você pode fechar o TotalPhone que estará deslogado corretamente.