



MÓDULO SUPERVISÃO

Manual do Usuário

Autor: Gabriela Torquarto A.S

Versão 1 - 11-set-18

ÍNDICE

2 – INTRODUÇÃO.....	3
3 – ACESSO A APLICAÇÃO.....	4
4 – INTERVALO	7
4.1 – CADASTRO DE INTERVALO	8
4.2 – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE INTERVALO	12
5 – INTERVALO HISTÓRICO.....	15
6 – MONITOR.....	17
6.1 – MONITOR – DETALHES.....	18
7 – BLACKLIST	42
7.1 – GERENCIAMENTO DE BLACKLIST	46
7.2 – EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE BLACKLIST	47
8 – JORNADA DE TRABALHO.....	49
8.1 - CADASTRO DE JORNADA DE TRABALHO.....	50
8.2 - PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE JORNADA DE TRABALHO.....	53
9 – DOWNLOAD DE MP3.....	54
10 – AGENDA INTERVALO.....	57
10.1 – CADASTRO DE NOVO AGENDAMENTO.....	58
11 – AVALIAÇÃO	60
11.1 – PESQUISA DE GRAVAÇÕES E APLICAÇÃO DE AVALIAÇÃO	61
12 – CRIAR AVALIAÇÃO	66
12.1 – EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE AVALIAÇÃO	71

2 – INTRODUÇÃO

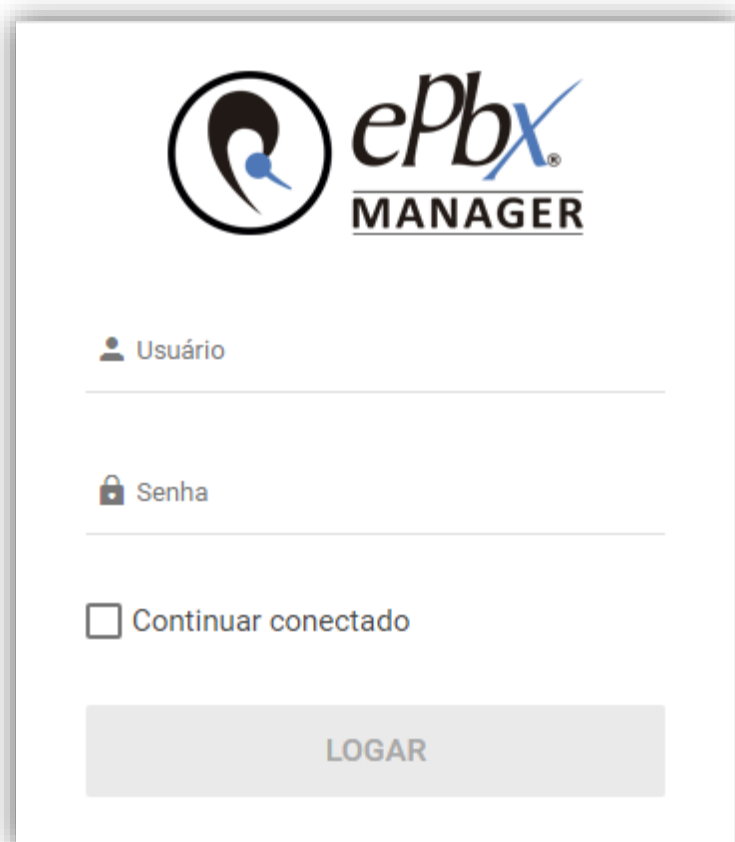
O objetivo deste documento é instruir os usuários do EpbxManager a realizar a Monitoria da operação, acompanhando os status dos operadores OnLine, escutas OnLine, Filas, criação de novos intervalos, novas Jornadas de Trabalho.

Neste módulo também podemos criar as Avaliações para verificar o desempenho dos operadores através das gravações.

3 – ACESSO A APLICAÇÃO

Para iniciarmos, logar na aplicação EpbxManager inserindo usuário e senha previamente cadastrados.

Segue tela Inicial (Login):



The screenshot shows the login interface of the ePbx Manager application. At the top, there is a logo consisting of a stylized 'e' inside a circle followed by the text 'ePbx' in a large, italicized font and 'MANAGER' in a smaller, bold, sans-serif font below it. Below the logo, there are two input fields. The first field is labeled 'Usuário' with a person icon to its left. The second field is labeled 'Senha' with a padlock icon to its left. Below these fields, there is a checkbox labeled 'Continuar conectado'. At the bottom of the form, there is a large, light gray button with the text 'LOGAR' in bold, uppercase letters.

Figura 1-Tela de Login

Após realizar o login será exibida a tela a seguir, selecione Supervisão.

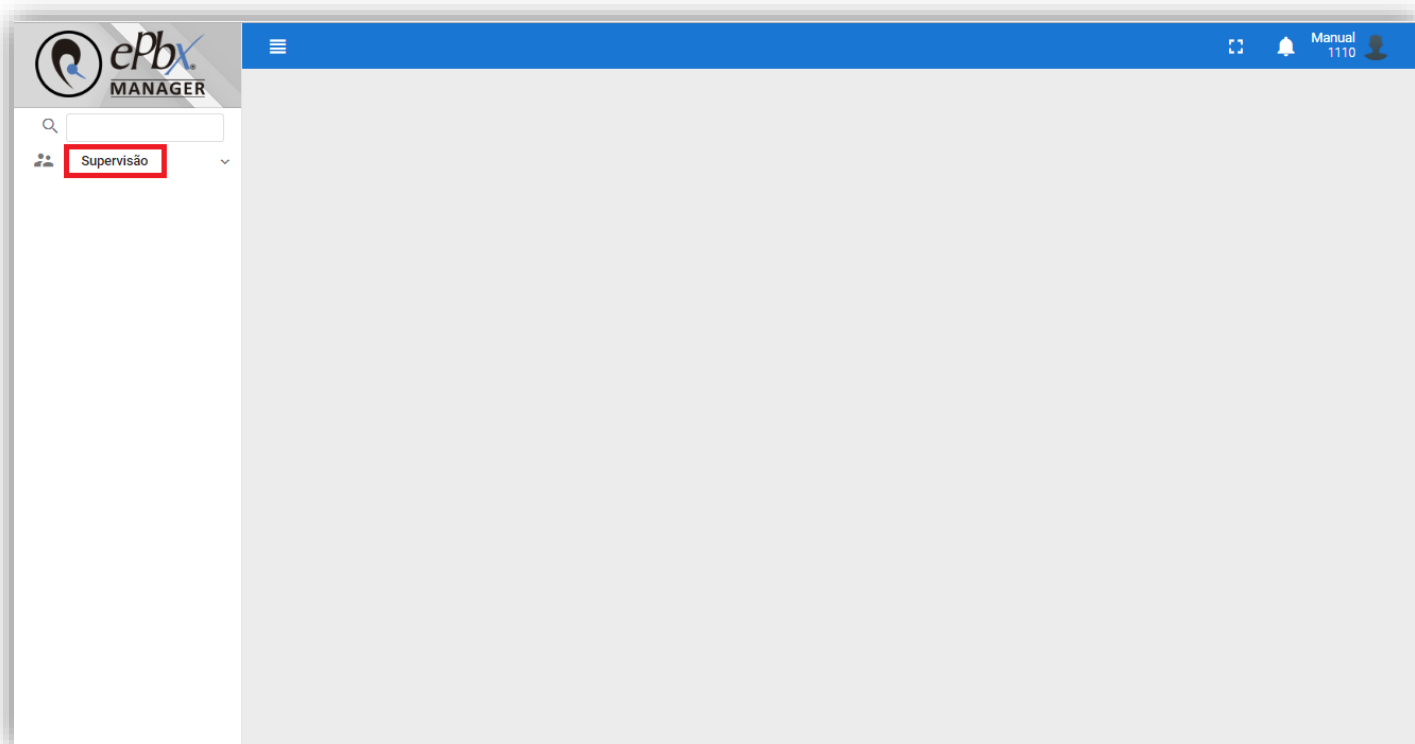


Figura 2 – Módulo Supervisão

Ao selecionar o Módulo Supervisão são exibidas as Opções para configuração:

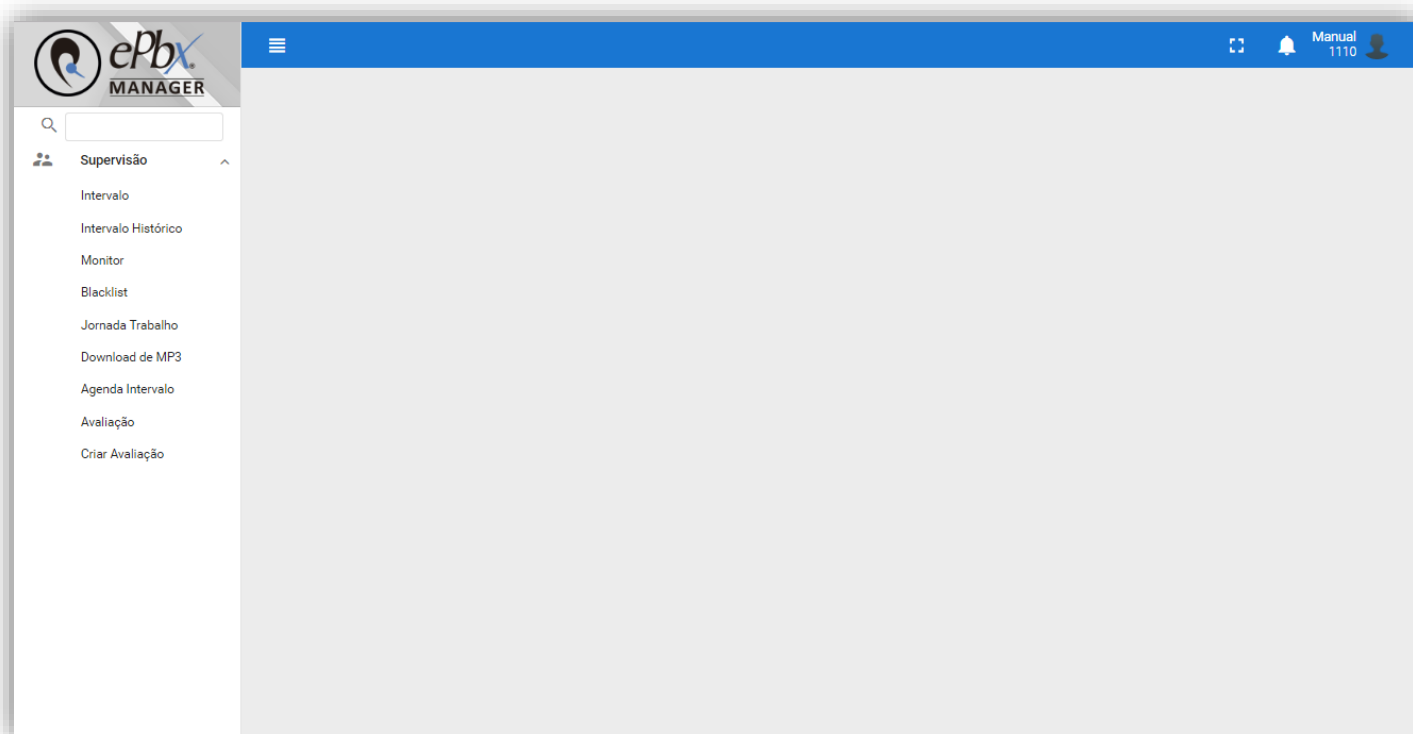
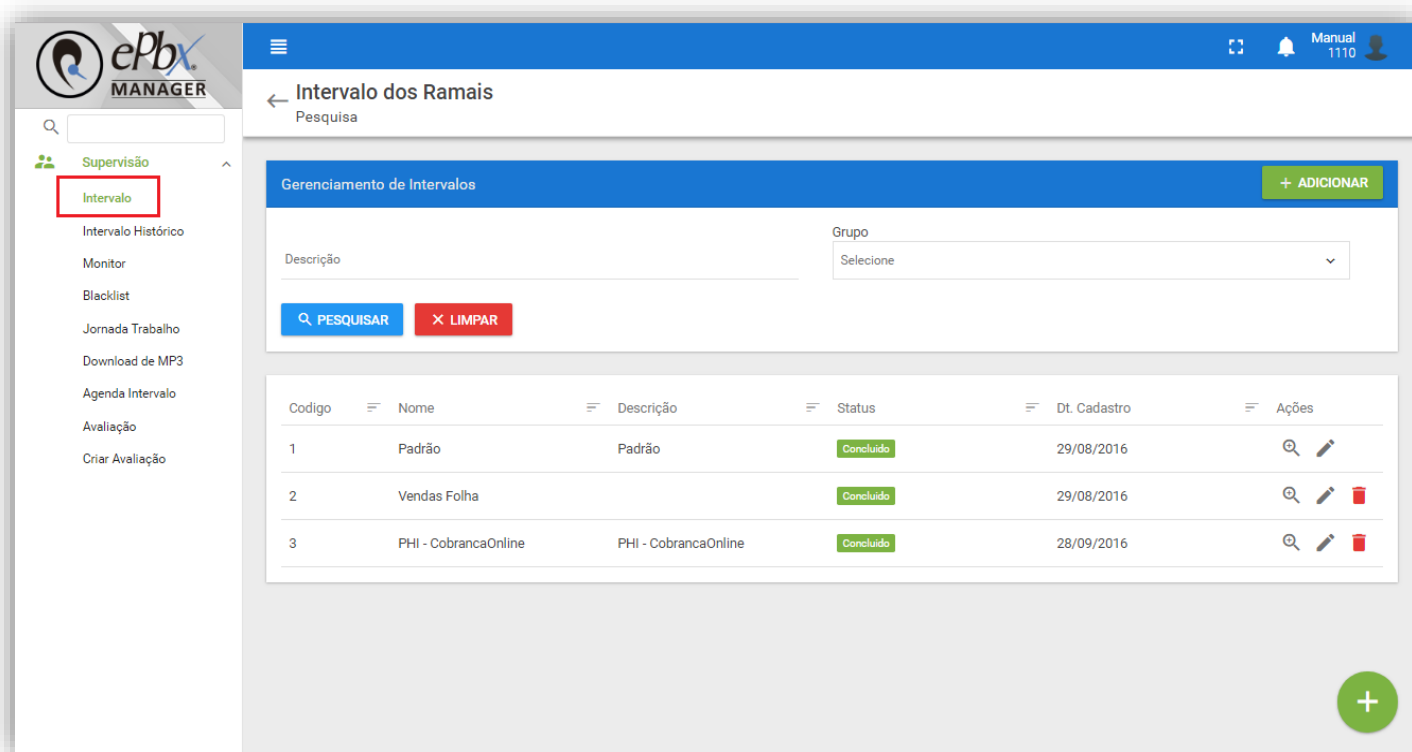


Figura 3 – Supervisão Opções

4 - INTERVALO

Os Intervalos da operação são criados nesta opção. Podemos criar diversas categorias de intervalos diferentes e associa-las aos grupos.

Obs.: A Categoria de Intervalo Padrão é default do sistema e associada automaticamente para todos os grupos, ela contém os status Livre e Não Disponível, portanto estes dois status não devem ser criados novamente em outra categoria.



Intervalo dos Ramais
Pesquisa

Gerenciamento de Intervalos + ADICIONAR

Descrição Grupo

PESQUISAR LIMPAR

Codigo	Nome	Descrição	Status	Dt. Cadastro	Ações
1	Padrão	Padrão	Concluido	29/08/2016	
2	Vendas Folha		Concluido	29/08/2016	
3	PHI - CobrancaOnline	PHI - CobrancaOnline	Concluido	28/09/2016	

+

Figura 4 – Supervisão Intervalo

4.1 – CADASTRO DE INTERVALO

Para cadastrar novos Intervalos selecione a opção **+ ADICIONAR** ou **+**.
Será exibida a tela a seguir, o cadastro segue três etapas:

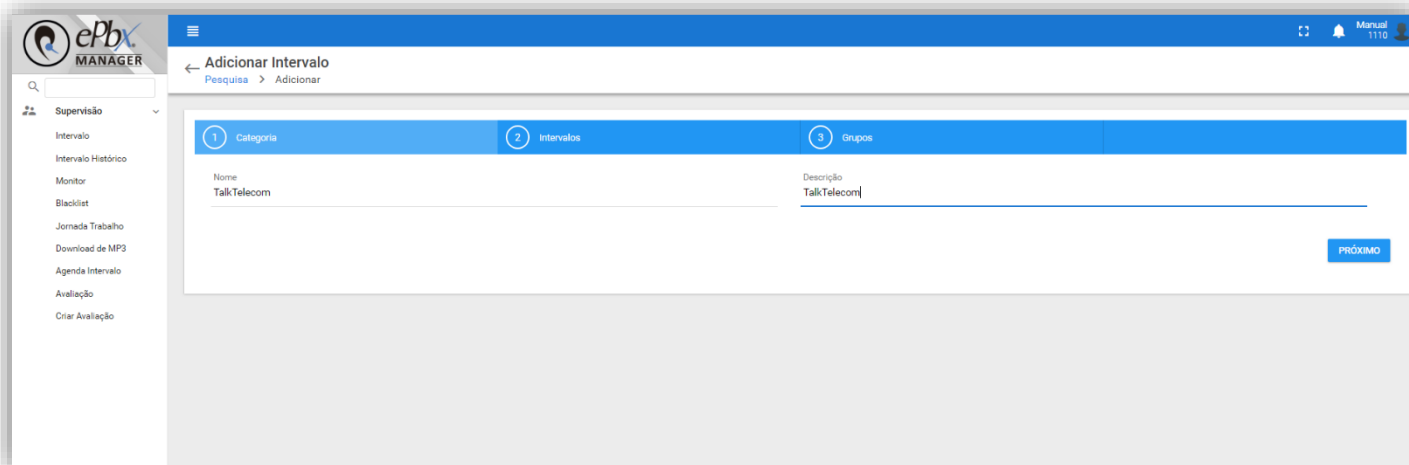


Figura 5 – Supervisão Intervalo – Cadastro

Aba Categoria

Nome: Insira o nome da categoria.

Descrição: Insira a descrição da nova categoria.

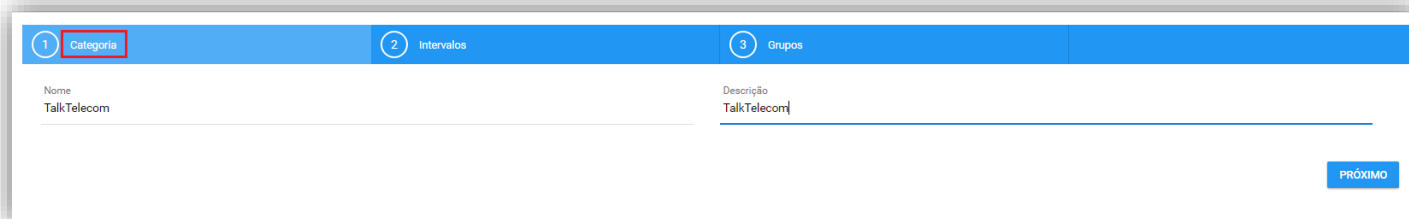


Figura 6 – Supervisão Intervalo – Aba Categoria

Clique em próximo.

Aba Intervalos

Insira os intervalos a categoria selecionando **+ NOVO INTERVALO**:

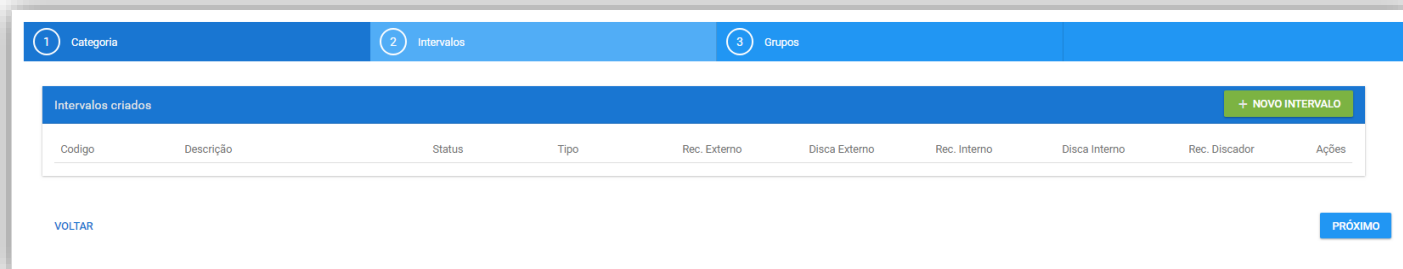


Figura 7 – Supervisão Intervalo – Aba Intervalos

Será exibida uma janela para inserir o novo intervalo:



Figura 8 - Supervisão Intervalo – Adicionar Intervalo

Descrição:

Nome do Intervalo;

Status do Ramal:

Disponível (disponível para receber chamadas) ou
Indisponível (indisponível para receber chamadas);

Tipo de Intervalo:

Produtivo (intervalo consta como tempo produtivo do operador nos relatórios) ou
Improdutivo (intervalo consta como tempo improdutivo do operador nos relatórios);

Cor:

Cor do intervalo do ramal visível na monitoração. Escolha a cor na lista;

Permite tabulação no Intervalo?:

Caso ativo o operador poderá tabular a chamada neste intervalo;

Permissões: É possível ativar ou não as chamadas quando o operador estiver neste intervalo

Chamadas Externo: Recebe externo / Disca externo

Chamadas Interno: Recebe interno / Disca interno

Chamadas Discador: Recebe Discador

Visível Integração?: Ativar ou não para que os Intervalos fiquem visíveis no CRM (Integração)

Clique em Salvar para criar o intervalo. Segue intervalo cadastrado abaixo.



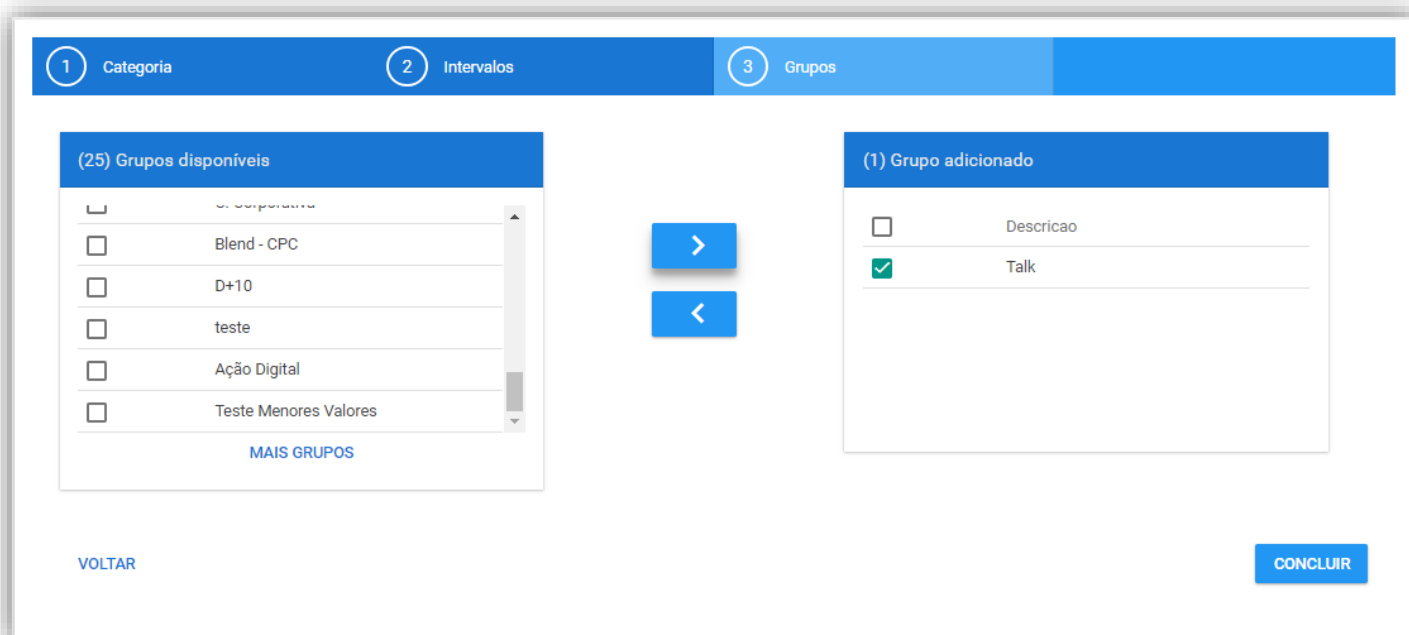
Intervalos criados									+ NOVO INTERVALO
Codigo	Descrição	Status	Tipo	Rec. Externo	Disca Externo	Rec. Interno	Disca Interno	Rec. Discador	Ações
0	Reunião	Indisponível	Produtivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 

Figura 9 - Supervisão Intervalo – Salvar Intervalo

Aba Grupos

Após cadastrar os intervalos adicione a categoria aos grupos, assim, quando o operador logar no atendimento visualizará todos os intervalos associados.

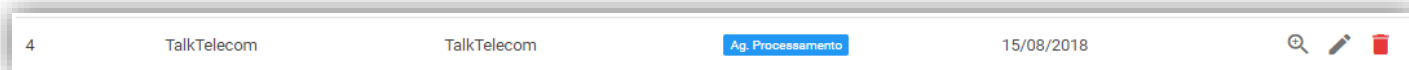
Para associar selecione o(s) grupo(s) em *Grupos Disponíveis* e com a seta mova para *Grupos Adicionados*, para excluir o processo inverso.



The interface shows a three-step process: 1. Categoria, 2. Intervalos, and 3. Grupos. In the 'Grupos' step, there are two panels: '(25) Grupos disponíveis' on the left and '(1) Grupo adicionado' on the right. The left panel lists several groups with checkboxes: 'Blend - CPC', 'D+10', 'teste', 'Ação Digital', and 'Teste Menores Valores'. A 'MAIS GRUPOS' link is at the bottom. The right panel shows the 'Talk' group selected with a green checkmark. Between the panels are blue arrows for moving groups. At the bottom, there are 'VOLTAR' and 'CONCLUIR' buttons.

Figura 10 - Supervisão Intervalo – Associar Grupo

Clique em Concluir para criar a Categoria de Intervalo.
O Status após criado fica como Ag. Processamento, mas logo muda para concluído.



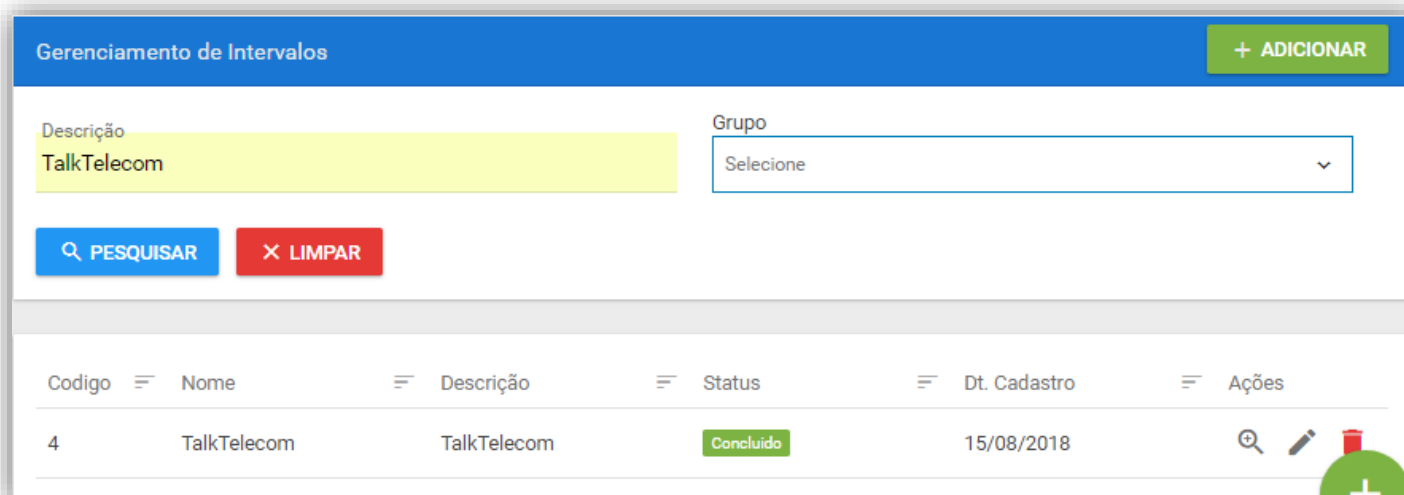
The status bar shows the following information: Page number 4, TalkTelecom logo, current status 'Ag. Processamento', and the date '15/08/2018'. There are also icons for search, edit, and delete.

Figura 11 - Supervisão Intervalo – Categoria criada

4.2 – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE INTERVALO

Após criadas, as categorias podem ser editadas ou excluídas.

Primeiro selecione a categoria que será realizada a edição ou exclusão, pesquise digitando a descrição da categoria ou selecione o Grupo que a categoria está associada ou então pesquise na lista.



The screenshot shows a web interface titled "Gerenciamento de Intervalos". At the top right is a green button labeled "+ ADICIONAR". Below the title, there are two input fields: "Descrição" with the value "TalkTelecom" and "Grupo" with a dropdown menu showing "Selecione". Below these fields are two buttons: "PESQUISAR" (blue) and "LIMPAR" (red). Below the buttons is a table with the following columns: "Codigo", "Nome", "Descrição", "Status", "Dt. Cadastro", and "Ações". The table contains one row with the following data: "4", "TalkTelecom", "TalkTelecom", "Concluido", "15/08/2018". The "Ações" column for this row contains three icons: a magnifying glass, a pencil, and a trash can. At the bottom right of the table is a green circular button with a white plus sign.

Figura 12 – Supervisão Intervalo – Pesquisa

Para editar clique no lápis do lado direito ao nome da categoria, serão exibidas as abas de configuração da categoria.

Na Aba Intervalos, além da ação de Editar e Excluir é habilitada também a opção *Editar Limite Intervalo*, onde é possível definir o tempo específico que o operador pode ficar neste intervalo.

Segue tela abaixo:

1 Categoria

2 Intervalos

3 Grupos

Intervalos criados

+ NOVO INTERVALO

Código	Descrição	Status	Tipo	Rec. Externo	Disca Externo	Rec. Interno	Disca Interno	Rec. Discador	Ações
25	Reunião	Indisponível	Produtivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="⌚"/> <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>

VOLTAR

PRÓXIMO

Figura 13 – Supervisão Intervalo – Configurar Limite Intervalo

Segue campos para configurar o Limite de Intervalo.
 O intervalo pode ficar sem limite caso desejado.

Limitar Tempo no Intervalo?

Ativar ou não tempo limite para o intervalo;

Duração do Intervalo:

Caso ativo, defina a duração do tempo limite;

Intervalo Destino:

Ao final do tempo limite o ramal passa para o intervalo escolhido;

Notificar Ramal?

Ativa ou não a notificação para o ramal que mudara de Status;

Notificar ramal faltando (segundos):

Caso notifique, defina quanto tempo notificar antes de alterar o status;

Mensagem de notificação:

Digite a mensagem de notificação desejada.

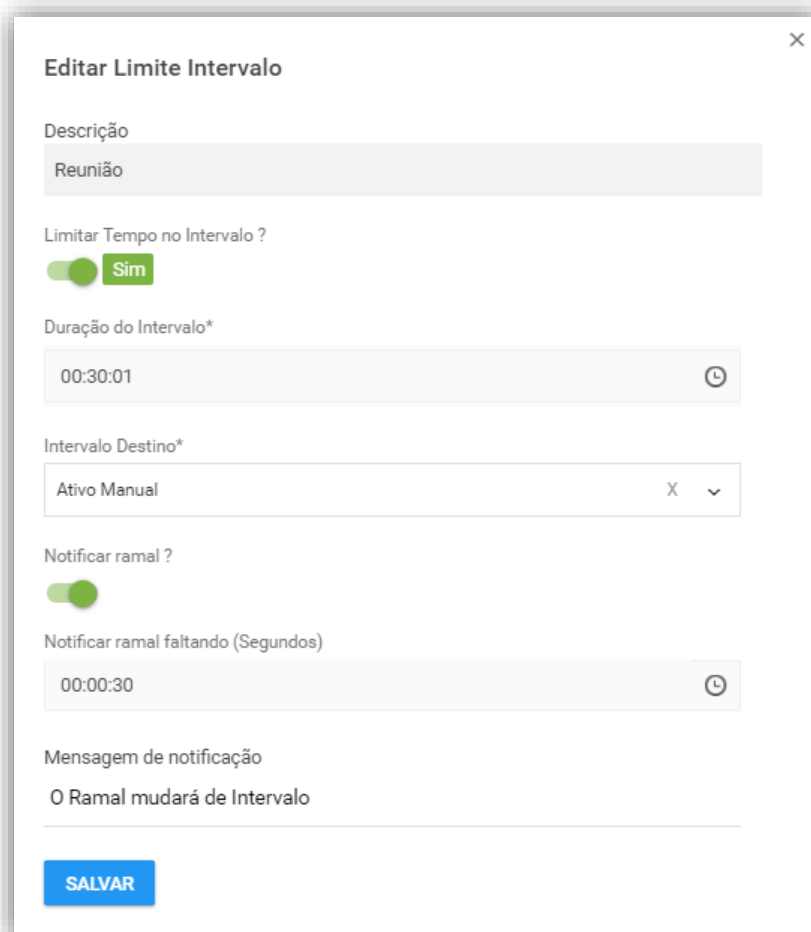


Figura 14 – Supervisão Intervalo – Tela Limite de Intervalo

Para excluir uma categoria clique na lixeira do lado direito ao nome da categoria, ao clicar será exibida a mensagem se deseja realmente continuar com a ação. Clique *OK* para excluir ou *Cancel* para Cancelar.

Obs.: Para excluir uma categoria, primeiro é necessário desassociar os grupos da mesma, somente após esta ação a exclusão é permitida.

Obs.2: A Categoria Padrão não pode ser excluída.

5 - INTERVALO HITÓRICO

Histórico de intervalos dos operadores. Podemos pesquisar em tela ou exportar para um arquivo .csv.

Para realizar a pesquisa inserir os dados nos campos e clicar em pesquisar:

Data Início: Data/Hora do Início da Pesquisa

Data Fim: Data/Hora do Final da Pesquisa

Ramal: Ramal do operador que deseja pesquisar

Status: Intervalo que deseja pesquisar

Dur. Maior: Maior tempo de duração do intervalo

Dur. Menor: Menor tempo de duração do intervalo

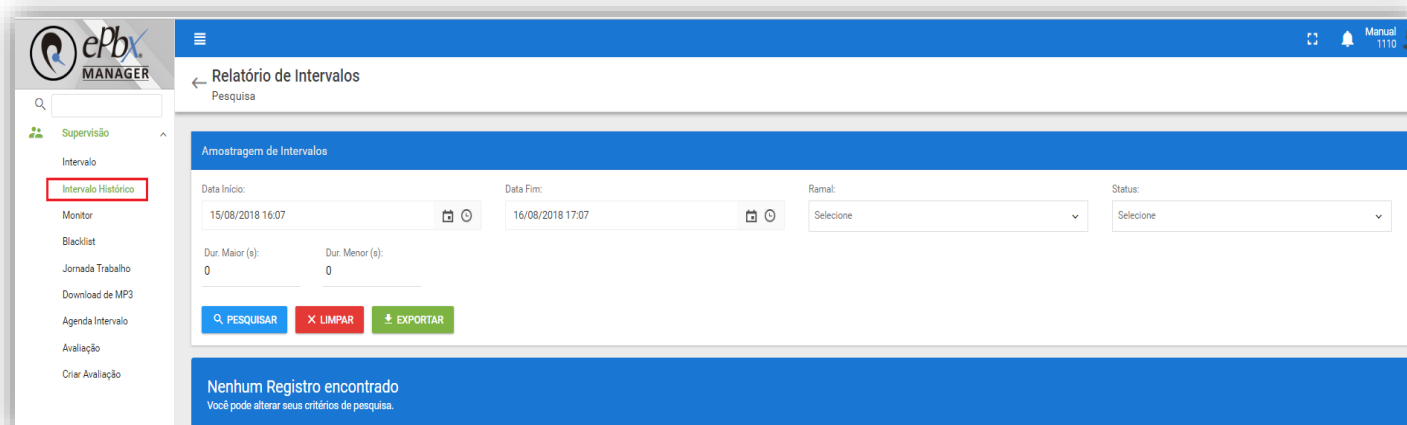






Figura 15 – Intervalo Histórico

A pesquisa retorna os registros por linha, informando o Intervalo, o ramal, o Usuário (operador) do ramal, a Data, o início do Intervalo, o Fim do Intervalo, a Duração do Intervalo e se o ramal estava logado.

Amostragem de Intervalos

Data Início: 15/08/2018 00:15  
 Data Fim: 16/08/2018 17:15  
 Ramal: 1902 - Gabriela Alves X v
 Status: Seleccione v

Dur. Maior (s):
 Dur. Menor (s):

PESQUISAR LIMPAR EXPORTAR

Intervalo	Ramal	Usuário	Data	Início	Término	Duração(s)	Status
Não Disponível	1902	Gabriela Alves	15/08/2018	11:28:42	11:29:47	00:01:05	Logado
Livre	1902	Gabriela Alves	15/08/2018	11:28:25	11:28:42	00:00:17	Logado
Feedback - PHI	1902	Gabriela Alves	15/08/2018	11:28:21	11:28:25	00:00:04	Logado
Intervalo	1902	Gabriela Alves	15/08/2018	11:23:25	11:28:21	00:04:56	Logado

Figura 16 – Intervalo Histórico - Pesquisa

Para exportar os dados para o arquivo .csv, clique em exportar após realizar a pesquisa.

6 - MONITOR

Neste tópico está toda a parte de monitoração da Operação.

Na tela de monitoria visualizamos em primeiro plano (de acordo com o acesso do usuário) informações das Chamadas (Efetuando Chamada, Recebendo Chamada, Ramais OnLine, etc), Grupos (Grupos de atendimento da Central) e Ramais (Ramais Logados, Não Logados, Livre, etc).

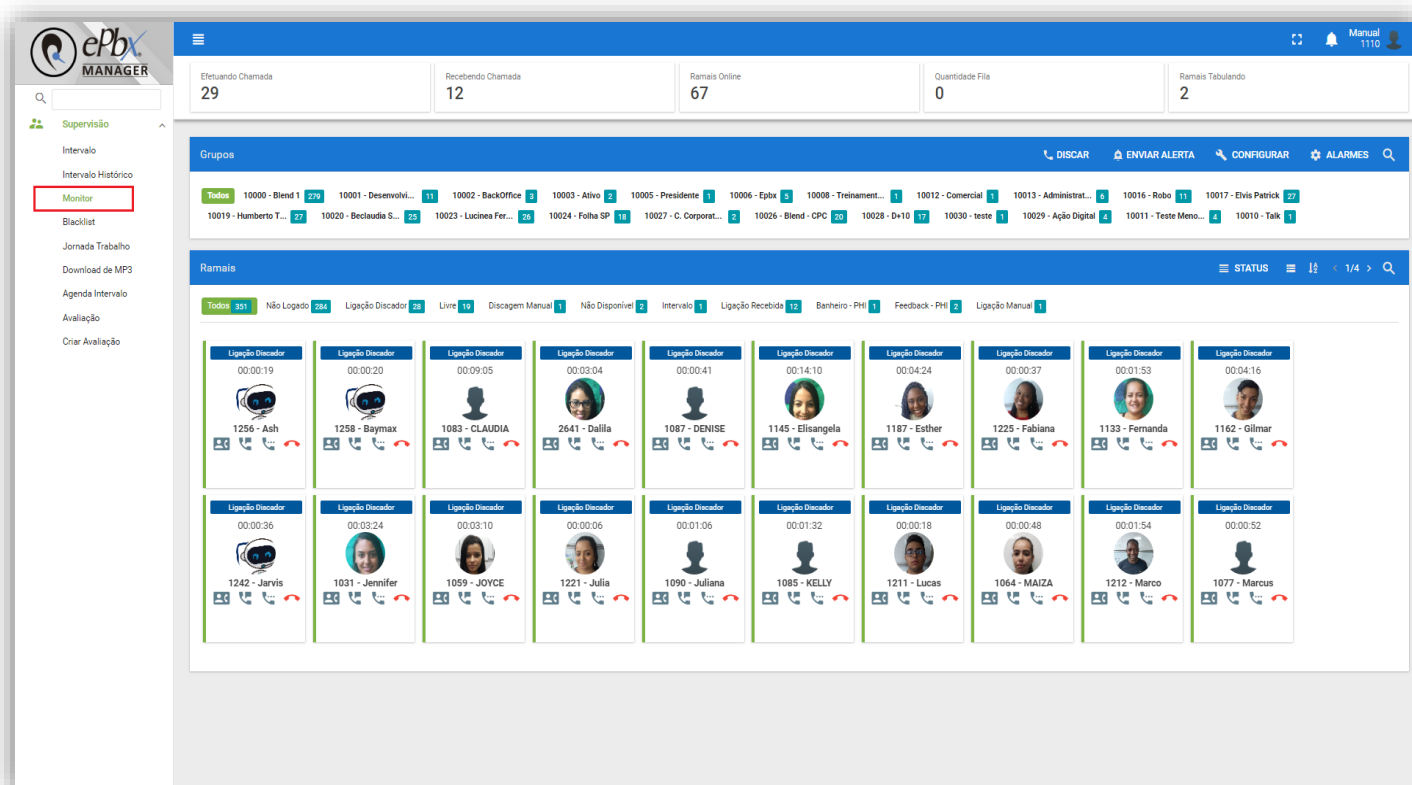


Figura 17 – Supervisão - Monitor

Essas informações são exibidas de acordo com o grupo selecionado na opção “Grupos”. Clicando sobre o grupo escolhido são exibidas as chamadas e usuários referentes ao mesmo, exemplo na imagem a seguir:

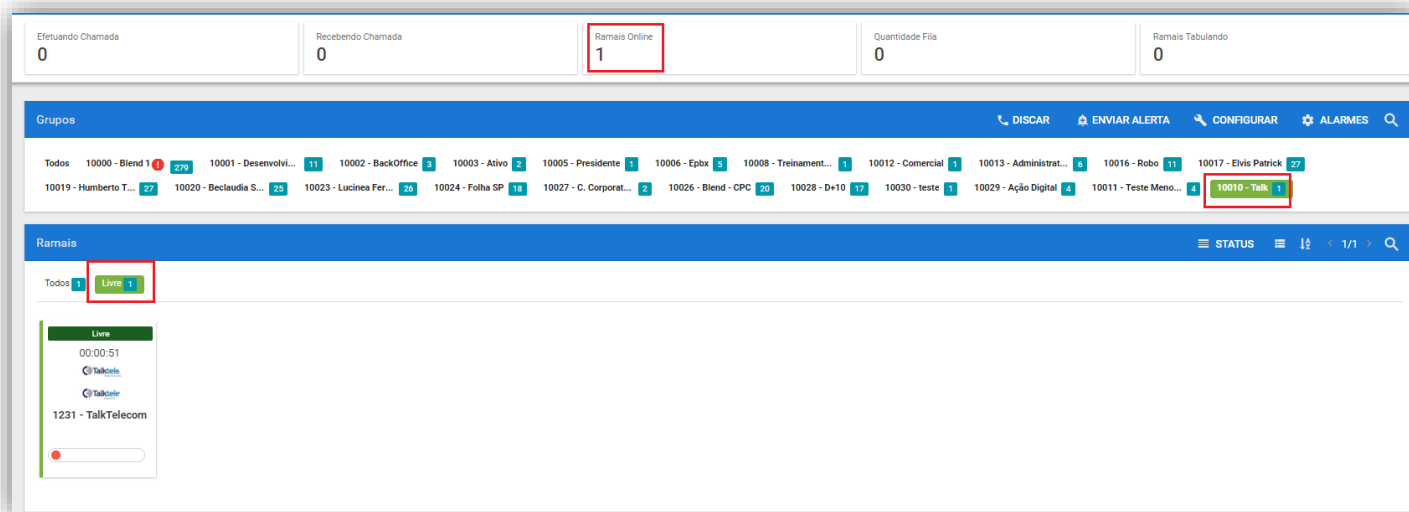


Figura 18 – Supervisão – Monitor Detalhes

6.1 – MONITOR - DETALHES

Segue detalhes de cada opção da tela de monitoria:

Efetuando Chamada: Quantidade de chamadas sendo realizadas para o grupo selecionado.

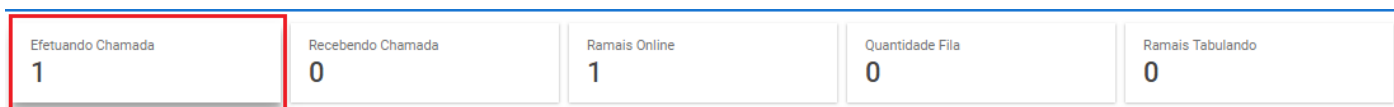


Figura 19 – Monitor - Efetuando Chamadas

Clicando sobre a opção *Efetuando Chamada*, é possível acompanhar o status das chamadas do Discador, quantidade de Mailing disponível para discar, quantidade de chamadas que estão sendo discadas no momento, quantidade de chamadas em curso e também a quantidade e percentual de chamadas para cada Status de atendimento.

Clicando em Detalhe para cada status, é direcionado para a busca de Bilhetes (Módulo Sistema), onde é possível identificar o fluxo de cada chamada.

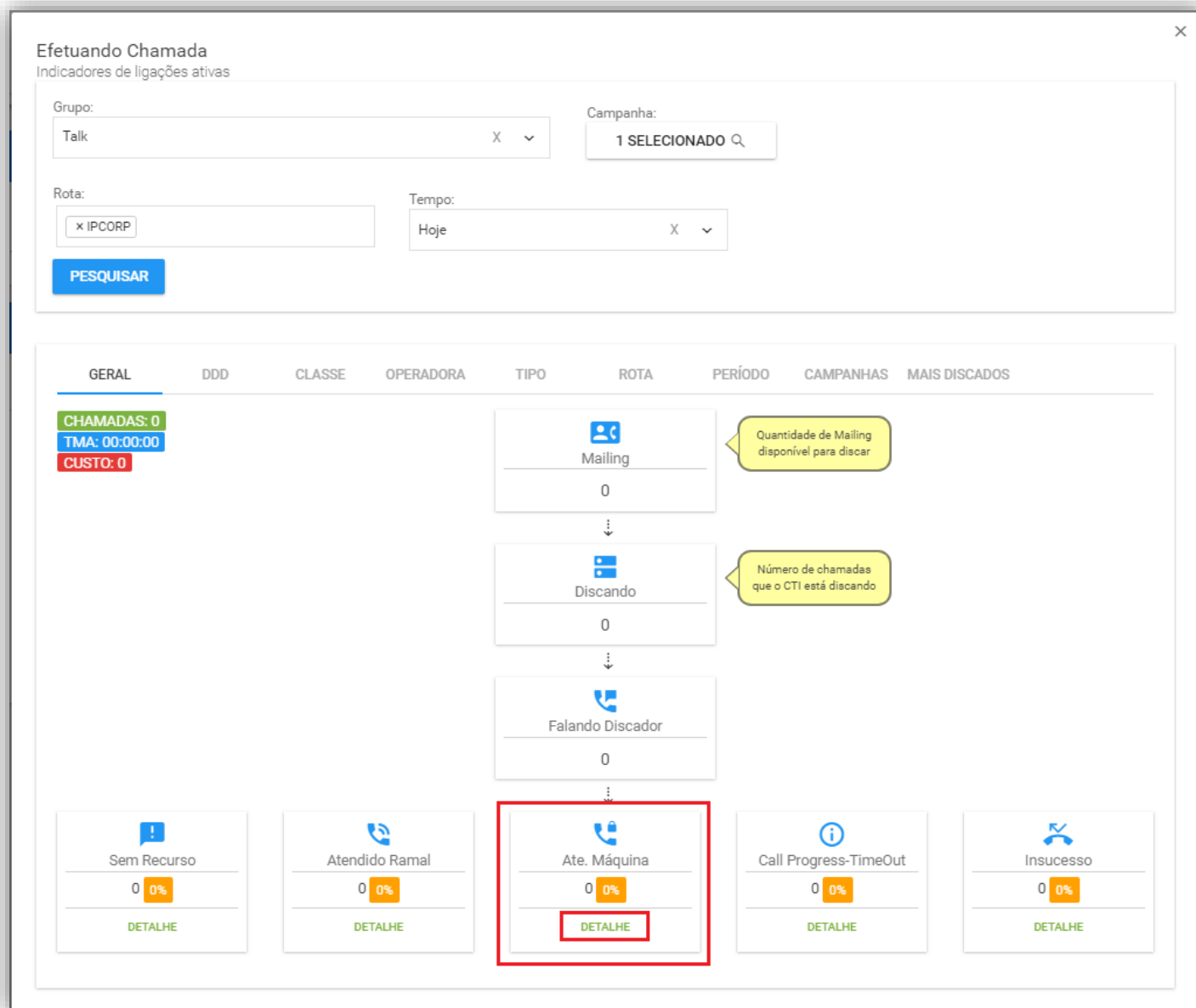


Figura 20 – Monitor - Efetuando Chamadas - Detalhes

Recebendo Chamada: Quantidade de chamadas sendo recebidas para o grupo selecionado.

Efetuando Chamada 5	Recebendo Chamada 9	Ramais Online 27	Quantidade Fila 0	Ramais Tabulando 0
------------------------	------------------------	---------------------	----------------------	-----------------------

Figura 21 – Monitor – Recebendo Chamadas

Clicando sobre a opção *Recebendo Chamada* é possível acompanhar a quantidade total de chamadas recebidas no grupo (de acordo com o período selecionado), a quantidade de chamadas Não Atendidas no Grupo, Atendidas, Abandonadas, Em Espera e Recado.

Clicando em Detalhe para cada status, é direcionado para a busca de Bilhetes (Módulo Sistema), onde é possível identificar o fluxo de cada chamada.

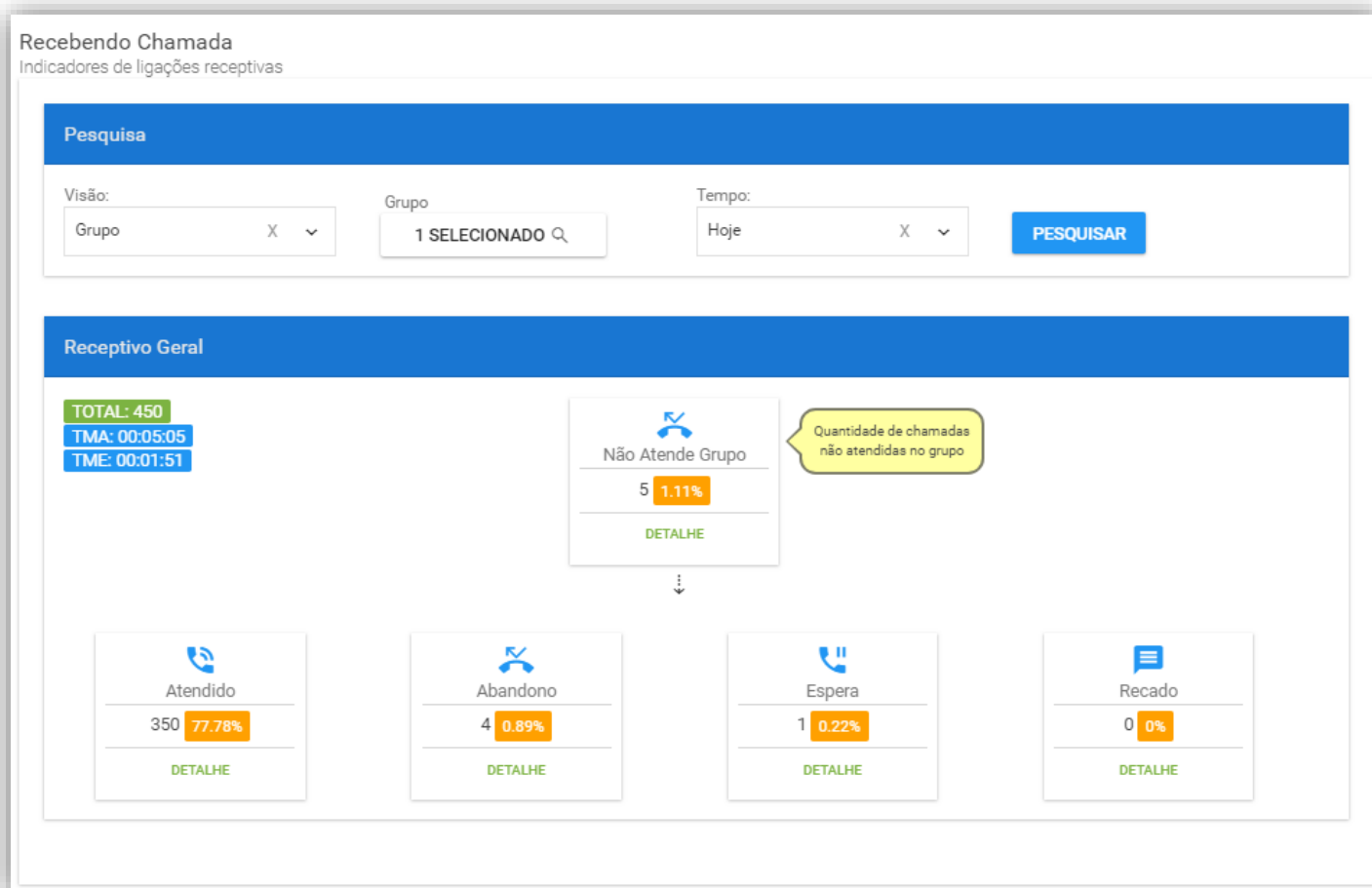


Figura 22 – Monitor – Recebendo Chamadas – Detalhes

Ramais OnLine: Quantidade de ramais logados de acordo com o Grupo selecionado.

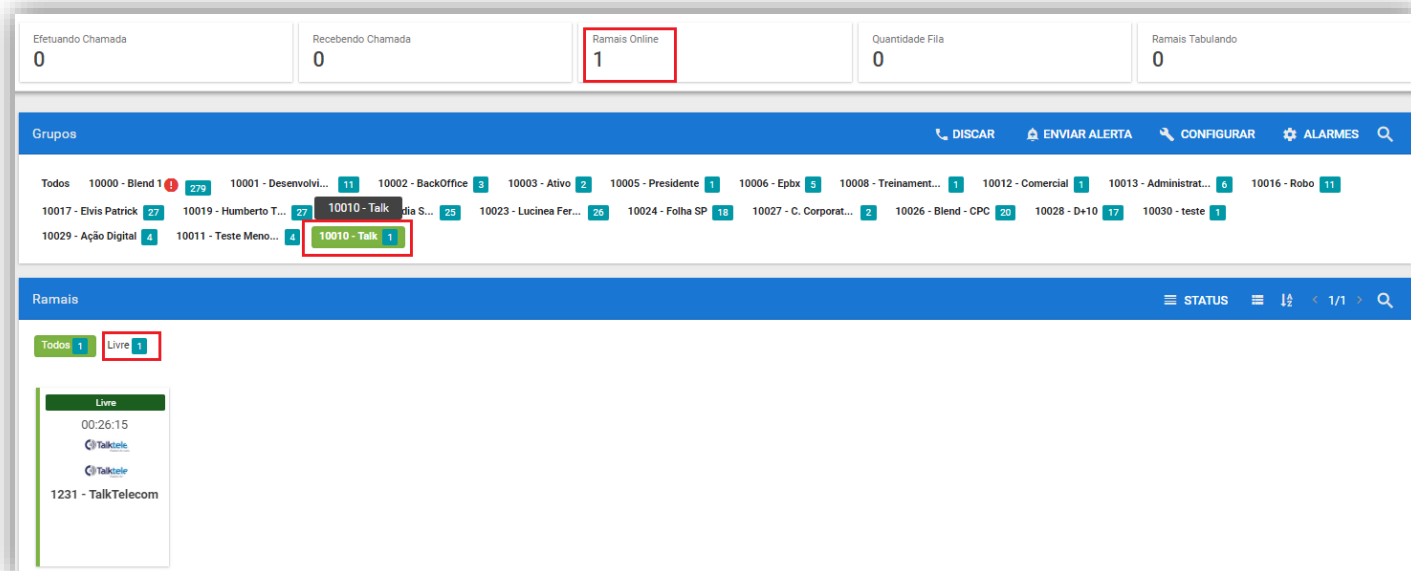



Figura 23 – Monitor – Ramais OnLine

Quantidade Fila: Quantidade de Ligações Receptivas em fila de espera para o grupo selecionado.



Figura 24 – Monitor – Quantidade Fila

Clicando sobre a opção **Quantidade Fila** veremos os detalhes das chamadas em fila, como o grupo, o Serviço (número para qual o cliente está ligando), o número do telefone que está na espera e o tempo que está na fila.

É habilitada também a opção para transferir a ligação para um outro grupo ou ramal caso desejado e retira-la da fila, clicando em .


Fila			
10000 - Blend 1 1			
Serviço	Número	Tempo	Ações
1148581129	11976778095	00:00:22	

Figura 25 – Monitor – Quantidade Fila – Detalhes

Ramais Tabulando: Quantidade de ramais tabulando a chamada, ou seja, intervalo configurado entre as chamadas para realizar a tabulação antes do ramal ficar livre novamente.

Efetuando Chamada 10	Recebendo Chamada 10	Ramais Online 72	Quantidade Fila 0	Ramais Tabulando 1
-------------------------	-------------------------	---------------------	----------------------	-----------------------

Figura 26 – Monitor – Ramais Tabulando

Grupos

Todos os grupos configurados na Plataforma são visualizados aqui, de acordo com a permissão de cada usuário. Podemos visualizar todos os operadores associados aos grupos selecionando “Todos” ou selecionar o grupo desejado, os operadores serão exibidos na parte de ramais. Os grupos são ordenados pelo número seguido do nome.

Grupos									
Todos	10000 - Blend 1 264	10001 - Desenvolvi... 11	10002 - BackOffice 3	10003 - Ativo 2	10005 - Presidente 1	10006 - Epbx 5	10008 - Treinament... 1	10012 - Comercial 1	10013 - Administrat... 6
10016 - Robo 11	10017 - Elvis Patrick 27	10019 - Humberto T... 27	10020 - Beclaudia S... 25	10023 - Lucinea Fer... 26	10024 - Folha SP 18	10027 - C. Corporat... 2	10026 - Blend - CPC 35	10028 - D+10 17	10030 - teste 1
10029 - Ação Digital 4	10011 - Teste Meno... 4	10010 - Talk 1							

Figura 27 – Monitor – Grupos

Abaixo algumas ações que podem ser executadas para os Grupos através do Monitor.

DISCAR

Função para monitoria de ramais externamente, ou seja, é possível monitorar os operadores de qualquer telefone. Clicando no botão discar será aberta a janela para digitar o número de telefone e selecionar a rota de discagem.

Figura 28 – Monitor – Grupos - Discar

A plataforma irá realizar a chamada para o número discado, após atender clique no ramal desejado na opção escutar ligação, será exibida a mensagem de Monitora Chamada, com o ramal escolhido e o botão para finalizar a monitoração.

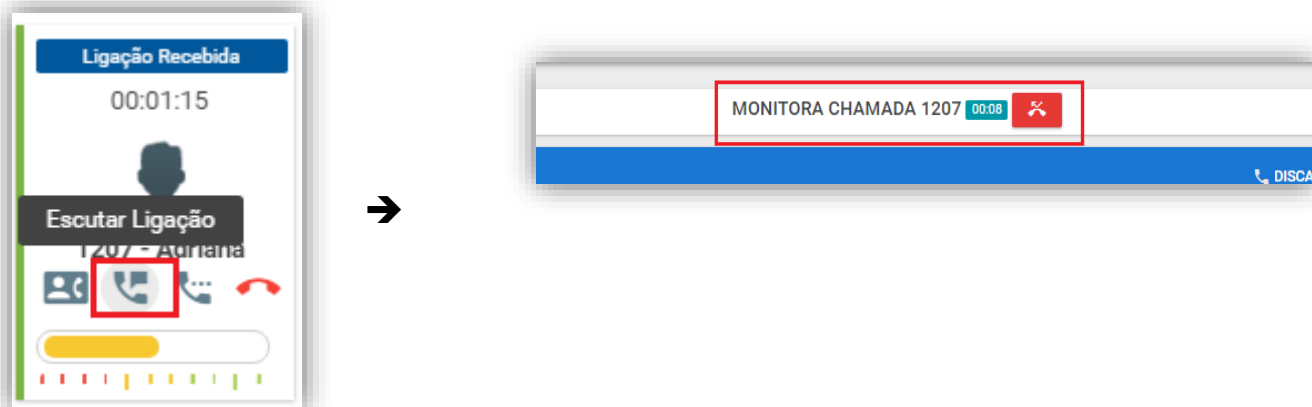


Figura 29 – Monitor – Grupos – Monitoria

ENVIAR ALERTA

Enviar mensagens para o Grupo ou para ramais individualmente quando os mesmos estiverem tabulando chamadas.

Selecione o tipo (para Grupo ou Ramal), selecione o Grupo ou o ramal que deseja, digite a mensagem e clique em enviar.

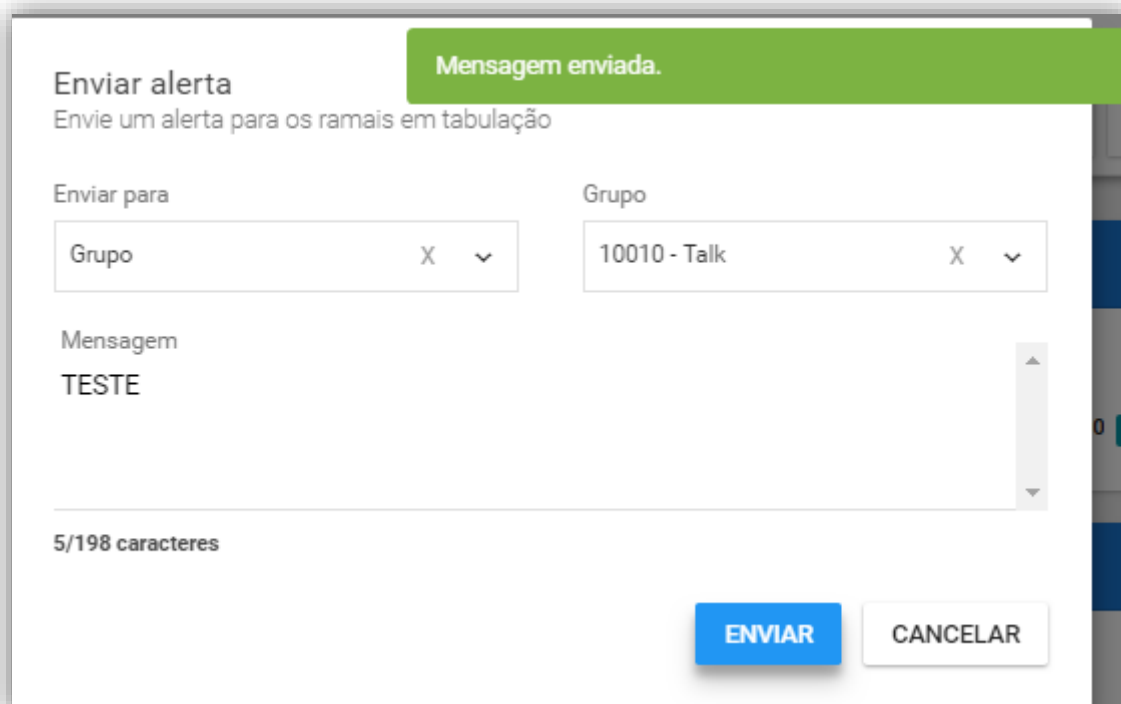
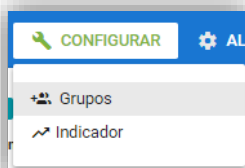


Figura 30 – Monitor – Grupos – Enviar Alerta

CONFIGURAR

Funções para controle de permissão de usuários nos Grupos de Atendimento e Configuração de Indicadores dos operadores.



Configurar – Grupos

Clicando nesta opção será exibida a janela a seguir, selecione o grupo de origem e o grupo de destino para movimentar os operadores de grupo. Para excluí-los selecione o ramal no grupo de destino e clique na lixeira.

É possível identificar também, através do Histórico de Ações as movimentações dos ramais e grupos, a data e o usuário que realizou a operação.

Gerenciamento de Grupos
Controle as permissões dos usuários nos grupos

☒ Copiar
☐ Mover
☐ Apenas Logados
☐ Ocultar Grupo Padrão

Grupo Origem
Epbx

Grupo Destino
Talk

Mover para Direita

>

<

Q Ramal/Usuário

Ramal	Evento	Padrão
<input checked="" type="checkbox"/> 1004 - Douglas	Não Logado	✓
<input type="checkbox"/> 1005 - Mauricio	Não Logado	✓
<input type="checkbox"/> 1011 - Administrador	Não Logado	✗

Q Ramal/Usuário

Ramal	Evento	Padrão
<input type="checkbox"/> 1093	Não Logado	✓
<input type="checkbox"/> 1100	Não Logado	✓
<input type="checkbox"/> 1231 - TalkTelecom	Não Logado	✓

Histórico de Ações

Data Inicial
20/08/2018

Data Término
20/08/2018

PESQUISAR

Ramal	Origem	Destino	Data	Usuário
Nenhum histórico encontrado				

Figura 31 – Monitor – Gerenciamento de Grupos

Configurar - Indicadores

Definir os indicadores do grupo para cada operador.

Selecione o período de análise das chamadas para serem exibidas nos detalhes de cada ramal.

Métricas de Indicadores

Informações sobre Indicadores

Grupo

Blend 1

Desenvolvimento

BackOffice

Ativo

Presidente

Epbx

Treinamento Epbx

Comercial

Administrativo

Robo

Elvis Patrick

Humberto Teixeira

Beclaudia Santos

Lucinea Ferreira

Folha SP

C. Corporativa

Blend - CPC

D+10

teste

Ação Digital

Teste Menores Valores

Talk

Indicadores

Período de Análise

01:00

Ativo	Descrição	Ótimo	Bom	Ruim	Favorito	Visualizar
<input checked="" type="checkbox"/>	TMA Recebidas	00:04:15	00:02:45	00:01:30	★	
<input checked="" type="checkbox"/>	TMA Efetuada	00:04:15	00:02:45	00:01:30	★	
<input checked="" type="checkbox"/>	TMA	00:08:30	00:05:30	00:03:00	★	
<input type="checkbox"/>	Quantidade Efetuada	60	50	40	☆	
<input type="checkbox"/>	Quantidade Recebidas	10	4	1	☆	
<input checked="" type="checkbox"/>	Quantidade Total	40	60	100	★	
<input type="checkbox"/>	Duração Efetuada	00:09:00	00:04:00	00:01:00	☆	
<input type="checkbox"/>	Duração Recebidas	00:29:00	00:20:00	00:10:30	☆	
<input checked="" type="checkbox"/>	Duração Total	05:40:00	05:30:00	05:00:00	★	

CANCELAR

SALVAR

Figura 32 - Monitor – Métricas de Indicadores

Grupo: Selecione o grupo para configurar;

Período de Análise: Período analisado apresentado para os ramais;

Ativo: Quando ativa a opção será exibida nos detalhes do ramal;

Descrição: Nome do Indicador;

Ótimo: Configure o tempo ou a quantidade considerado ótimo para cada indicador;

Bom: Configure o tempo ou a quantidade considerado bom para cada indicador;

Ruim: Configure o tempo ou a quantidade considerado ruim para cada indicador;

Favorito: Selecionando o favorito este indicador será contabilizado na nota do Operador;

Visualizar: Clicando na Lupa é exibido a descrição do Indicador e os tempos/valores configurados;

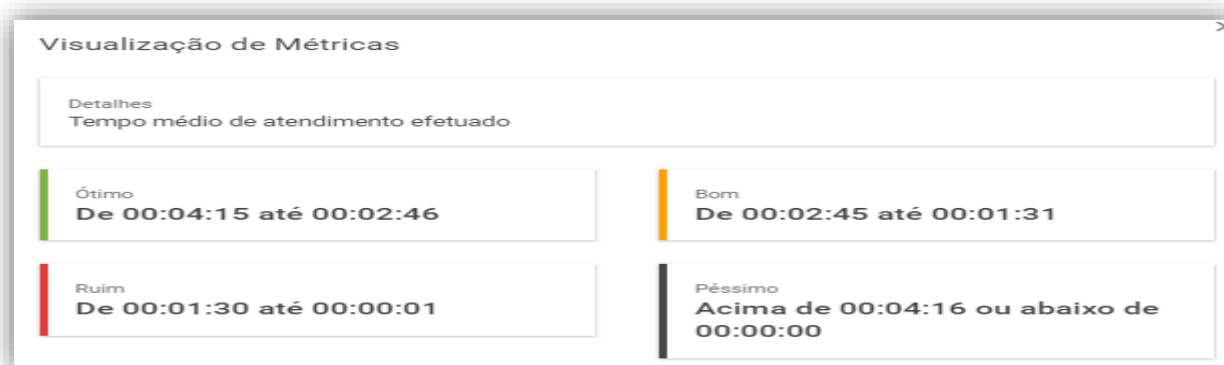
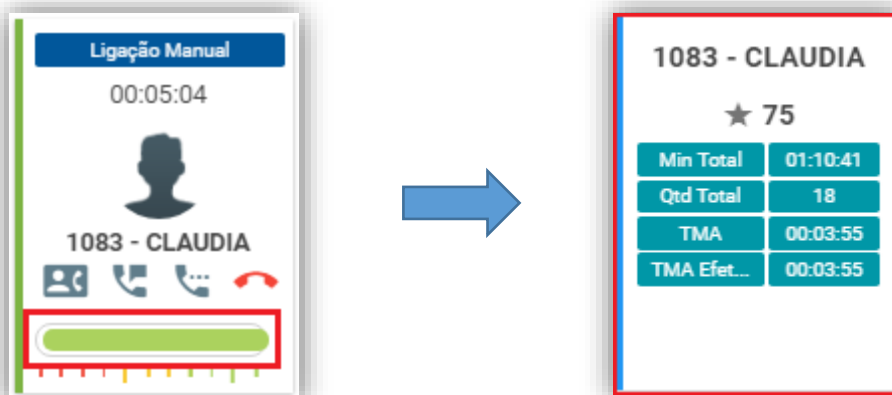


Figura 33 - Monitor – Lupa Indicadores

Após configurar clique em salvar.

Para visualizar os indicadores existem duas formas, individualmente ou grupo. Escolha o ramal e clique na barra para exibir/inibir os indicadores:



Escolha o Grupo e clique na barra para exibir/inibir os indicadores:

Ocorrências com início em: 21/08/2018 09:40 Até: 21/08/2018 10:10

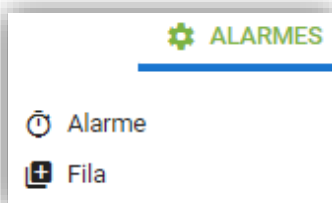
2552 - Grazielle ★ 50 Min Total 00:34:27 Qtd Total 19 TMA 00:01:48 TMA Efec. 00:01:14	1081 - AMANDA ★ 58.3 Min Total 00:33:55 Qtd Total 15 TMA 00:02:14 TMA Efec. 00:02:30	2586 - Regina ★ 50 Min Total 00:22:03 Qtd Total 16 TMA 00:01:22 TMA Efec. 00:01:22	2596 - Elizabete ★ 58.3 Min Total 00:49:16 Qtd Total 18 TMA 00:02:44 TMA Efec. 00:02:11	1222 - Erika ★ 50 Min Total 00:38:00 Qtd Total 25 TMA 00:01:31 TMA Efec. 00:01:20	1187 - Esther ★ 50 Min Total 00:36:24 Qtd Total 26 TMA 00:01:24 TMA Efec. 00:01:21	1133 - Fernanda ★ 75 Min Total 00:39:29 Qtd Total 12 TMA 00:03:17 TMA Efec. 00:03:14	1164 - Jessica ★ 66.7 Min Total 00:46:18 Qtd Total 13 TMA 00:03:33 TMA Efec. 00:02:36	1221 - Julia ★ 50 Min Total 00:45:21 Qtd Total 30 TMA 00:01:30 TMA Efec. 00:01:12	1085 - KELLY ★ 58.3 Min Total 00:37:48 Qtd Total 24 TMA 00:01:34 TMA Efec. 00:01:32
1154 - Luane ★ 58.3 Min Total 00:46:26 Qtd Total 19 TMA 00:02:26 TMA Efec. 00:02:22	2638 - Rosangela ★ 50 Min Total 00:34:46 Qtd Total 32 TMA 00:01:05 TMA Efec. 00:01:00	1042 - Carlos ★ 50 Min Total 00:57:23 Qtd Total 48 TMA 00:01:26 TMA Efec. 00:01:20	1026 - Gabrielly ★ 58.3 Min Total 01:16:30 Qtd Total 29 TMA 00:02:38 TMA Efec. 00:02:11	1031 - Jennifer ★ 58.3 Min Total 00:32:50 Qtd Total 13 TMA 00:02:31 TMA Efec. 00:01:59	1143 - José ★ 50 Min Total 00:35:26 Qtd Total 17 TMA 00:02:05 TMA Efec. 00:01:27	1205 - Bianca ★ 75 Min Total 00:44:14 Qtd Total 13 TMA 00:03:24 TMA Efec. 00:03:01	1189 - Camila ★ 75 Min Total 00:04:05 Qtd Total 1 TMA 00:04:05 TMA Efec. 00:04:05	1142 - Elisa ★ 66.7 Min Total 00:59:12 Qtd Total 17 TMA 00:03:28 TMA Efec. 00:02:01	2539 - Felipe ★ 50 Min Total 00:22:05 Qtd Total 5 TMA 00:04:25 TMA Efec. 00:04:25

Exibindo 19 Ramais Logados no Total

Figura 34 - Monitor – Indicadores Grupo

ALARMES

Cadastrar alarmes para os grupos e ligações em fila de espera.



Alarmes – Alarme:

Para cadastrar selecione o grupo e defina quais os status para alarmar clicando em Ativo para habilitar. Configure o tempo para começar a disparar o alarme e o período do dia para análise. É possível escolher a cor do alarme e se este será sonoro.

Clique em salvar após realizar as configurações.

Configuração de Alarme

Informações sobre alarmes de Status de Ramal

Grupo

Blend 1

Desenvolvimento

BackOffice

Ativo

Presidente

Epbx

Treinamento Epbx

Comercial

Administrativo

Robo

Elvis Patrick

Humberto Teixeira

Beclaudia Santos

Lucinea Ferreira

Folha SP

C. Corporativa

D+10

teste

Ação Digital

Teste Menores Valores

Talk

Alarmes

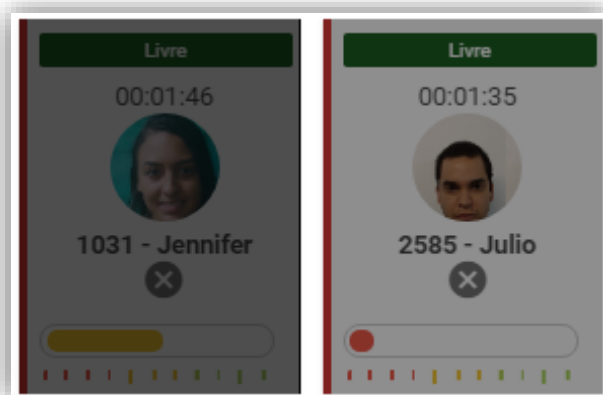
Ativo	Status	Alertar após (hh:mm:ss)	Início	Término	Estilo	Sonoro
<input checked="" type="checkbox"/>	Livre	00:01:30	08:00	21:00	Vermelho X	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Não Disponível	00:01:00	06:30	21:30	Vermelho X	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Intervalo	00:01:00	06:30	21:30	Vermelho X	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Café - FolhaSP	00:10:00	07:00	21:30	Laranja X	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Feedback - FolhaSP	00:15:00	08:00	22:00	Vermelho X	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Treinamento - FolhaSP	00:10:00	08:00	10:00	Azul X	<input type="checkbox"/>

CANCELAR

SALVAR

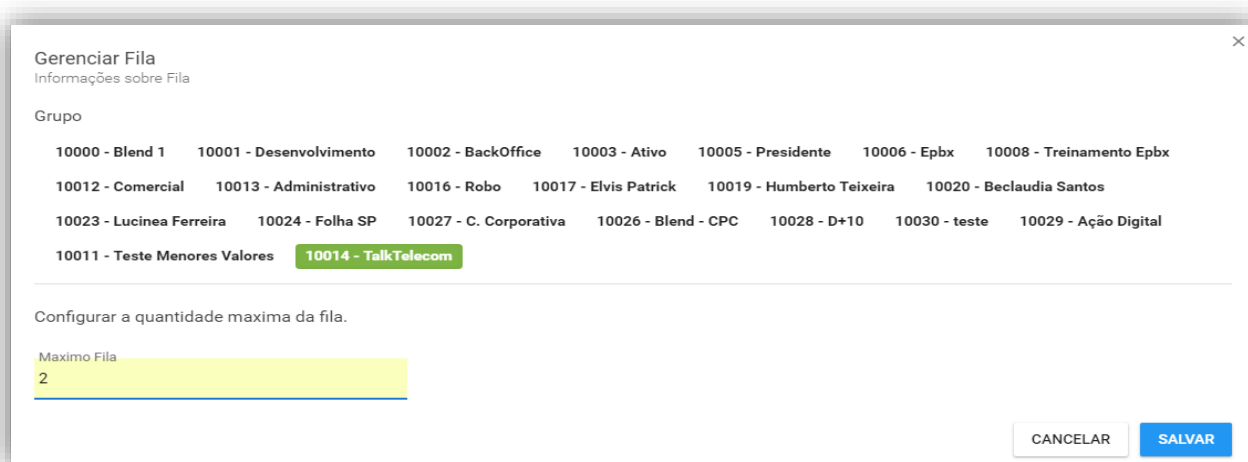
Figura 35 - Monitor – Alarmes

Quando atingir o tempo do alarme, a imagem do ramal ficará “piscando” e a barra lateral mudará para a cor configurada:



Alarmes – Fila:

Selecione o grupo, no campo Máximo Fila insira a quantidade máxima de ligações em fila para disparar o alarme e salve.



Gerenciar Fila
Informações sobre Fila

Grupo


10000 - Blend 1	10001 - Desenvolvimento	10002 - BackOffice	10003 - Ativo	10005 - Presidente	10006 - Epbx	10008 - Treinamento Epbx
10012 - Comercial	10013 - Administrativo	10016 - Robo	10017 - Elvis Patrick	10019 - Humberto Teixeira	10020 - Beclaudia Santos	
10023 - Lucinea Ferreira	10024 - Folha SP	10027 - C. Corporativa	10026 - Blend - CPC	10028 - D+10	10030 - teste	10029 - Ação Digital
10011 - Teste Menores Valores	10014 - TalkTelecom					

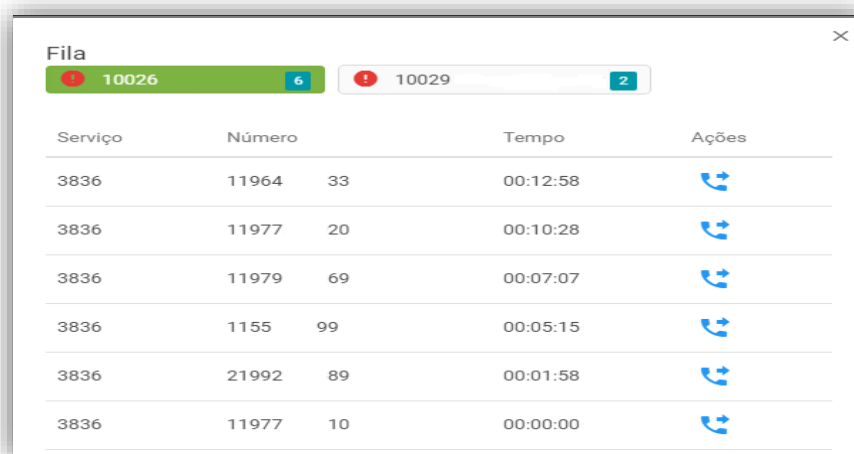
Configurar a quantidade maxima da fila.

Maximo Fila
2

CANCELAR SALVAR

Figura 36 - Monitor – Alarmes Fila

Quando atingir este número o status do monitor “Quantidade Fila” ficará com um sinal de exclamação ( 8), e clicando sobre ele exibirá os grupos, caso esteja alarmando também será exibido o sinal de exclamação.



Fila

10026 6 10029 2







Serviço	Número	Tempo	Ações
3836	11964 33	00:12:58	
3836	11977 20	00:10:28	
3836	11979 69	00:07:07	
3836	1155 99	00:05:15	
3836	21992 89	00:01:58	
3836	11977 10	00:00:00	

Figura 37 - Monitor – Grupos Alarmando

Para pesquisar o Grupo clique na Lupa e digite o número ou o nome do mesmo.

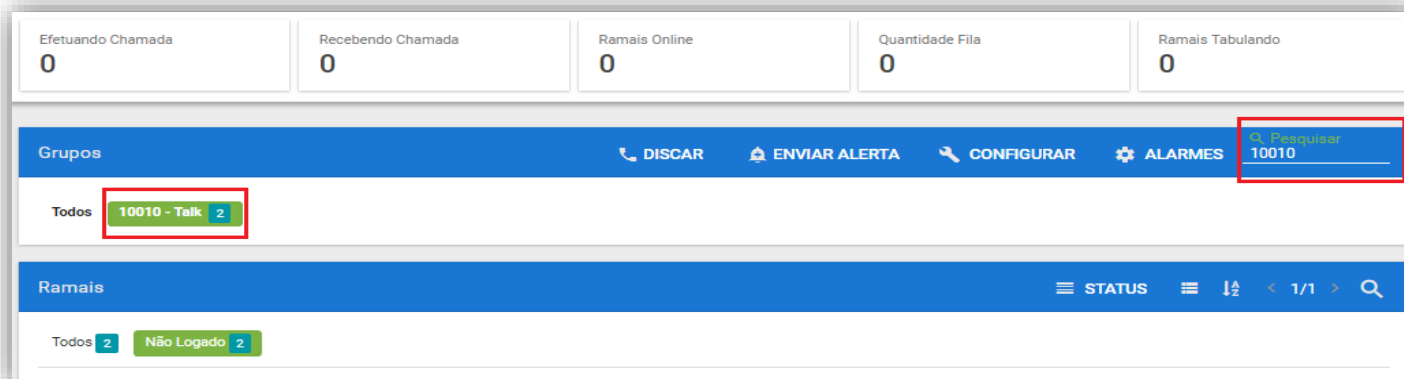


Figura 38 - Monitor – Pesquisa Grupo

Ramais:

Todos os ramais configurados na Plataforma são visualizados aqui, de acordo com a permissão de cada usuário. Podemos visualizar todos os ramais cadastrados selecionando “Todos” ou selecionar os status exibidos (Não Logados, Livres, etc). Os ramais exibidos são de acordo com o Grupo selecionado em “Grupos”.

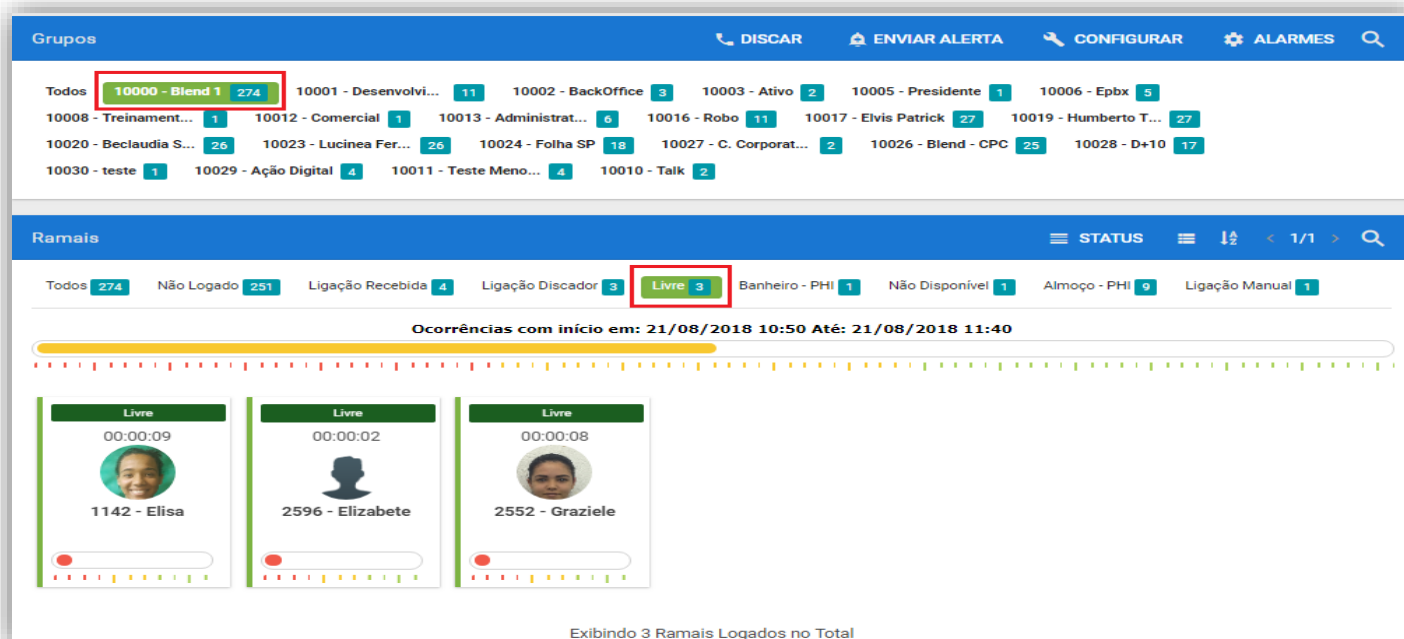


Figura 39 - Monitor – Ramais

Abaixo algumas ações que podem ser executadas para os Ramais através do Monitor. Estas ações podem ser realizadas direto no card ou clicando sobre o ramal.

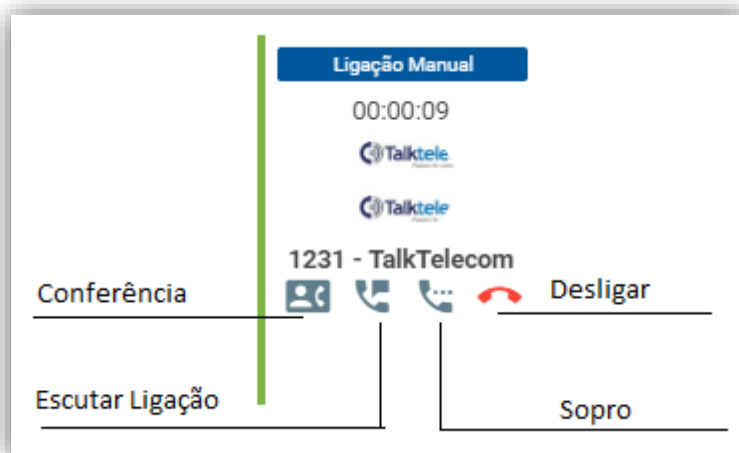


Figura 40 - Monitor – Monitorar Ramais

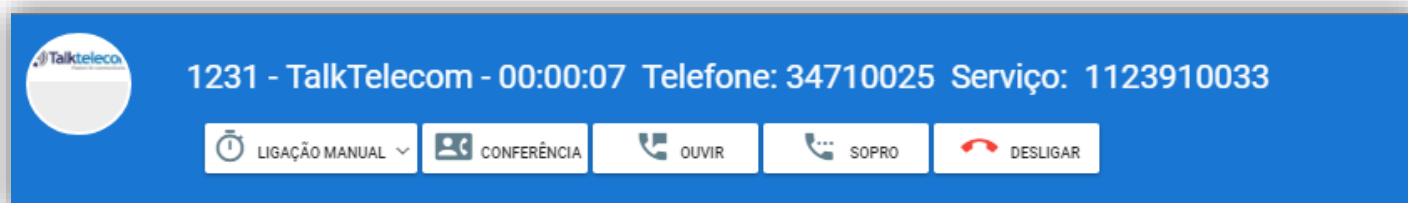


Figura 41 - Monitor – Monitorar Ramais II

Ordenar os ramais:

É possível ordenar os ramais por Nome, Número do ramal, Status, Tempo ou, caso o grupo esteja configurado com Indicadores, podemos ordenar por estes também.

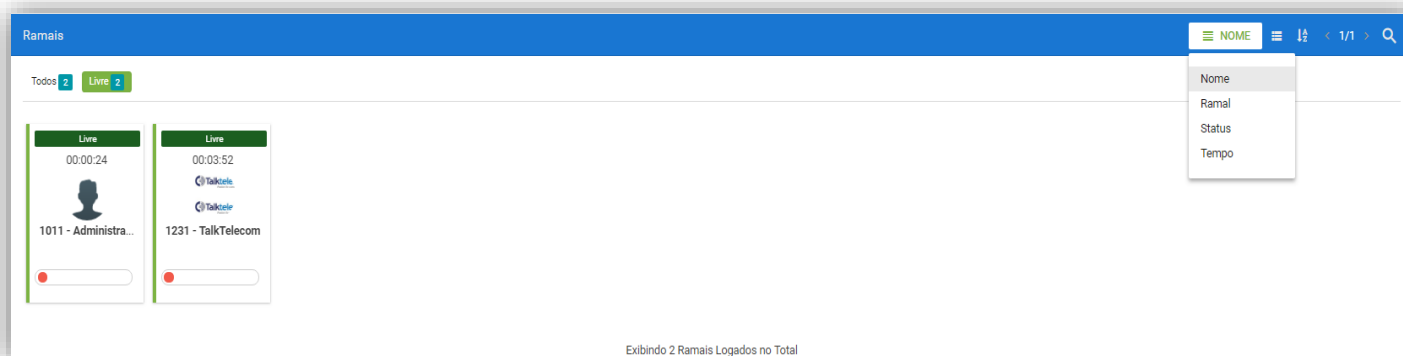

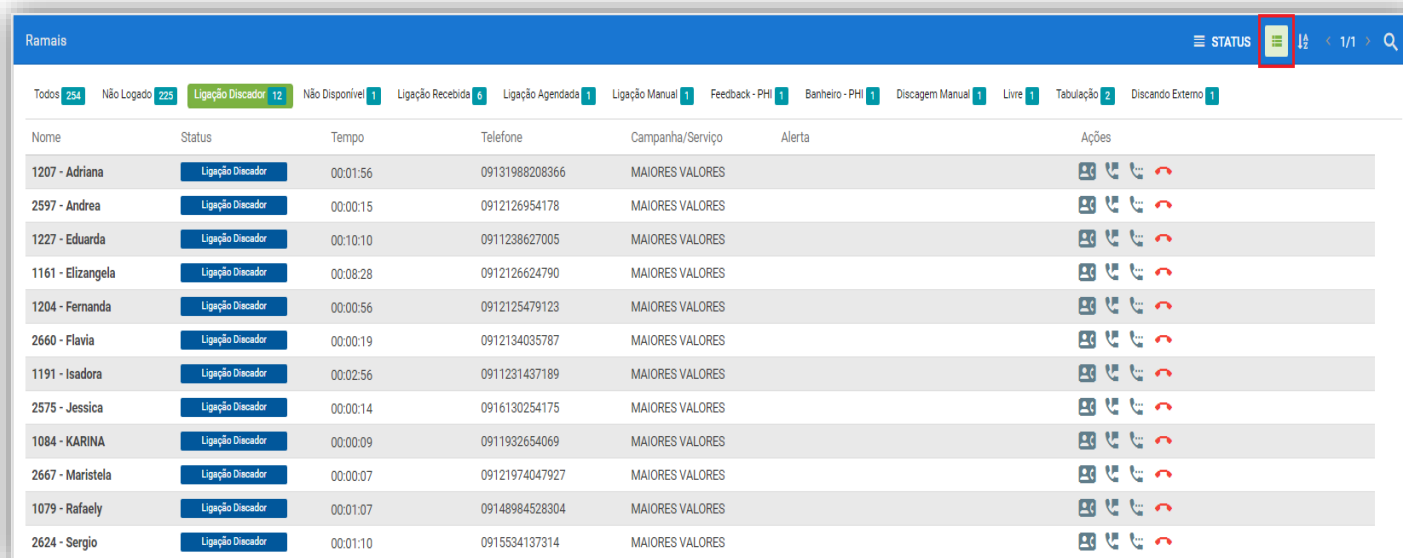


Figura 42 - Monitor – Ramais Ordenação

A visualização pode ser em lista clicando no botão , desta forma são exibidas informações como número do telefone que está chamada.







































Nome	Status	Tempo	Telefone	Campanha/Serviço	Alerta	Ações
1207 - Adriana	Ligação Discador	00:01:56	09131988208366	MAIORES VALORES		  
2597 - Andrea	Ligação Discador	00:00:15	0912126954178	MAIORES VALORES		  
1227 - Eduarda	Ligação Discador	00:10:10	0911238627005	MAIORES VALORES		  
1161 - Elizangela	Ligação Discador	00:08:28	0912126624790	MAIORES VALORES		  
1204 - Fernanda	Ligação Discador	00:00:56	0912125479123	MAIORES VALORES		  
2660 - Flavia	Ligação Discador	00:00:19	0912134035787	MAIORES VALORES		  
1191 - Isadora	Ligação Discador	00:02:56	0911231437189	MAIORES VALORES		  
2575 - Jessica	Ligação Discador	00:00:14	0916130254175	MAIORES VALORES		  
1084 - KARINA	Ligação Discador	00:00:09	0911932654069	MAIORES VALORES		  
2667 - Maristela	Ligação Discador	00:00:07	09121974047927	MAIORES VALORES		  
1079 - Rafaely	Ligação Discador	00:01:07	09148984528304	MAIORES VALORES		  
2624 - Sergio	Ligação Discador	00:01:10	0915534137314	MAIORES VALORES		  

Figura 43 - Monitor – Ramais Lista

Para pesquisar os ramais clique na Lupa digite o número ou o nome do mesmo.

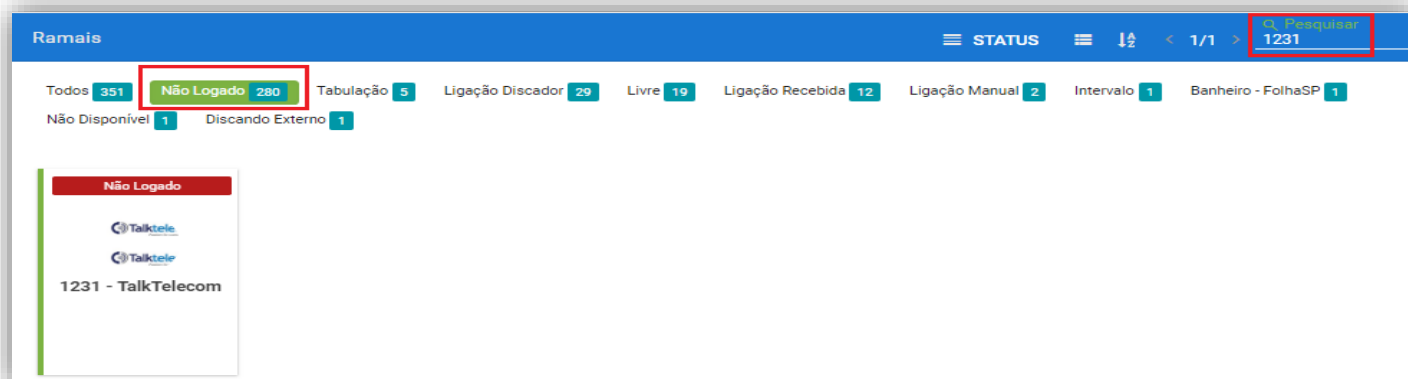


Figura 44 - Monitor – Pesquisa Ramais

Detalhes do Ramal:

Para cada ramal podemos visualizar todas as informações de Chamadas, Intervalos, Alarmes, Avaliações, Gravações, Indicadores apenas clicando sobre o mesmo.

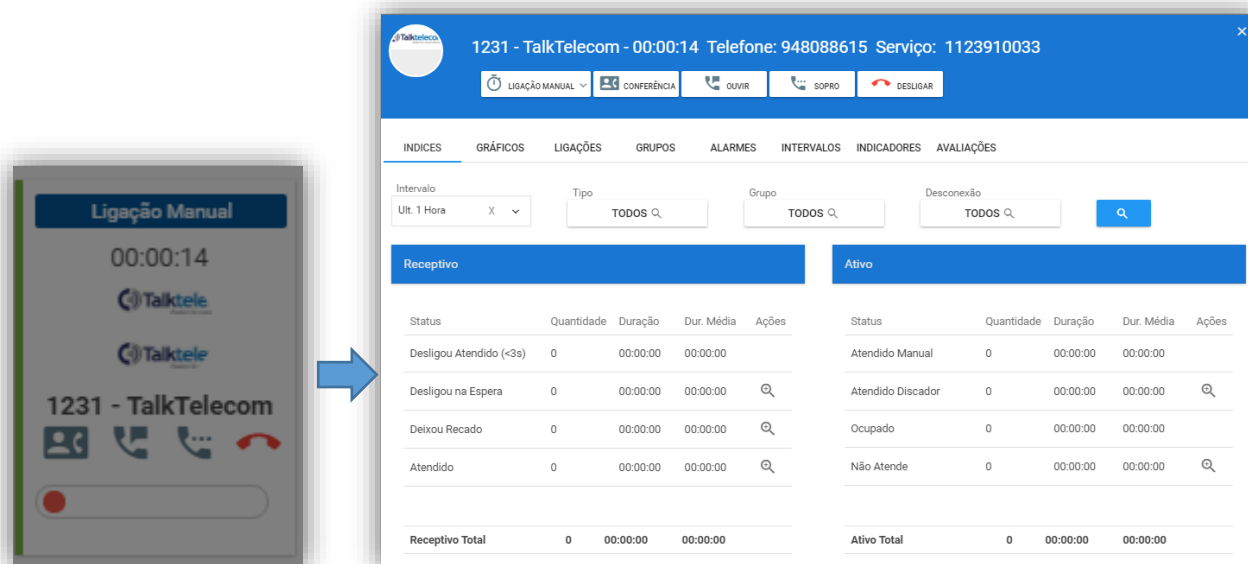


Figura 45 - Monitor – Ramais Informações

As primeiras informações exibidas na tela são a imagem configurada, o número do Ramal, o nome e o tempo que está em determinado status. O Status é exibido abaixo do tempo, aqui é possível alterar o Intervalo do operador.

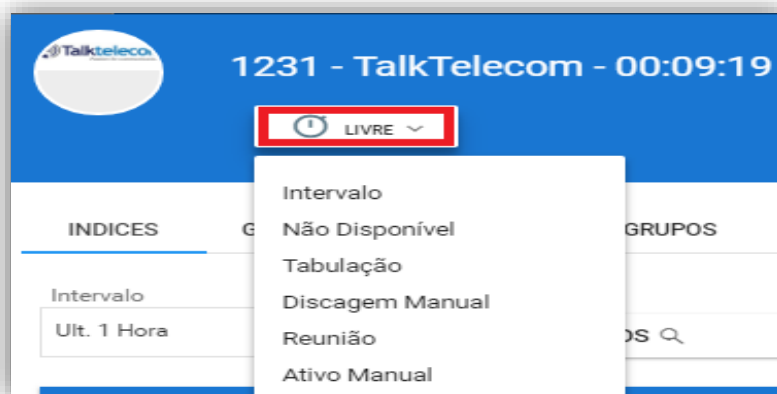


Figura 46 - Monitor – Card Ramal

Índices:

Informações referentes as chamadas Ativas e Receptivas realizadas pelo Ramal/Operador.

Para pesquisar insira o período, o tipo de chamada (Discador, Manual ou Integração), o Grupo de Atendimento e a Desconexão (Ramal ou Cliente).

Clicando na Lupa em Ações a página é direcionada para Busca de Bilhetes com os detalhes de cada chamada.

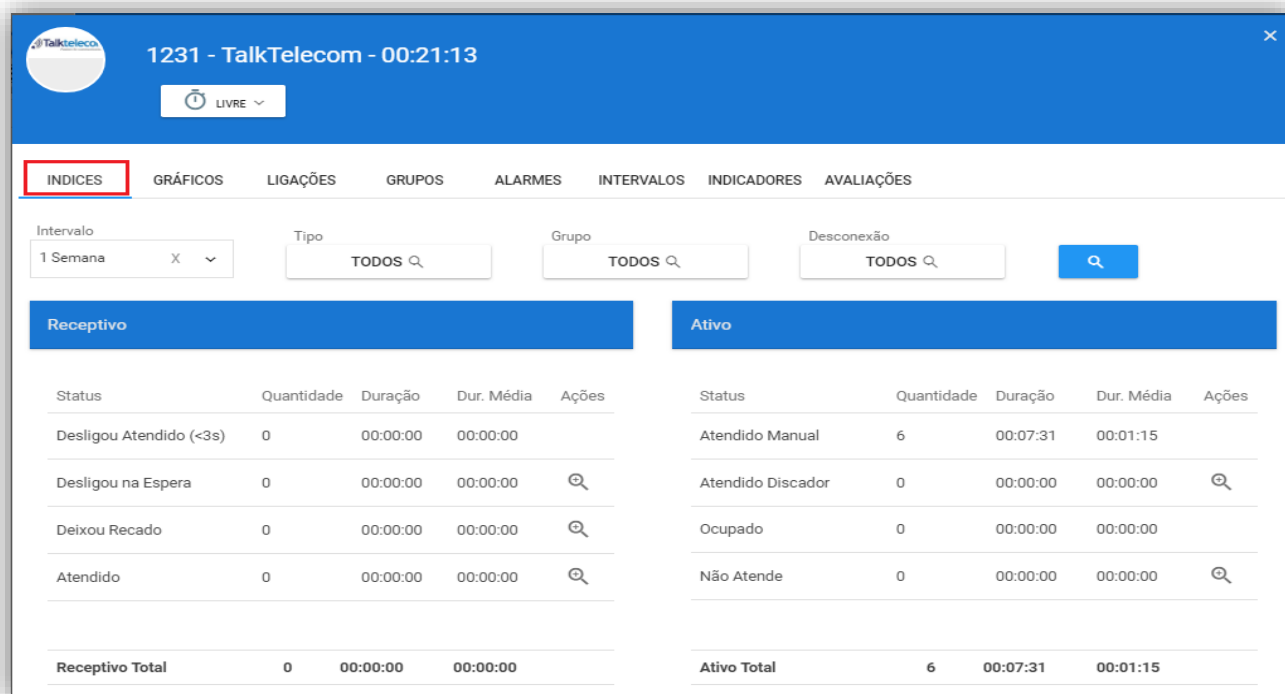


Figura 47 - Monitor – Ramais Índices

Gráficos:

Gráfico com as informações das Chamadas Ativas e Receptivas do Ramal/Operador.

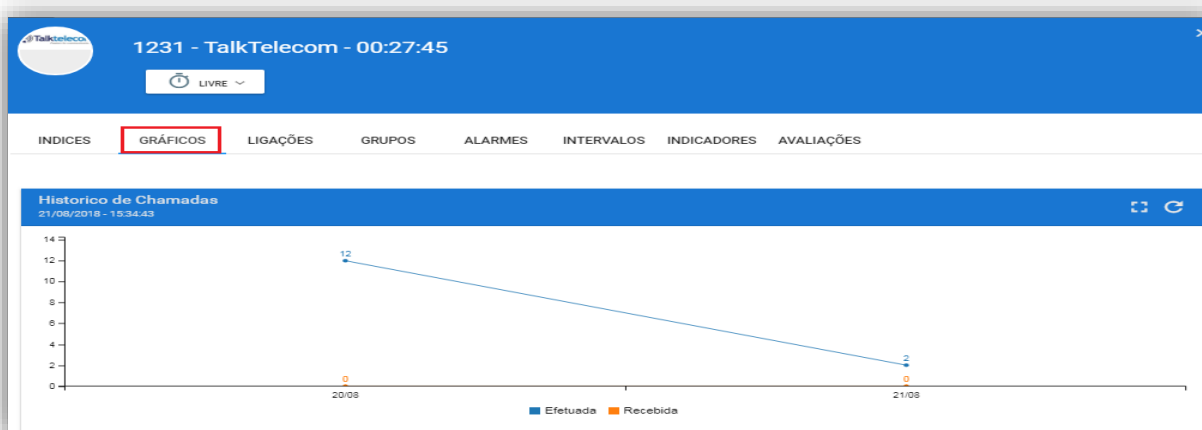
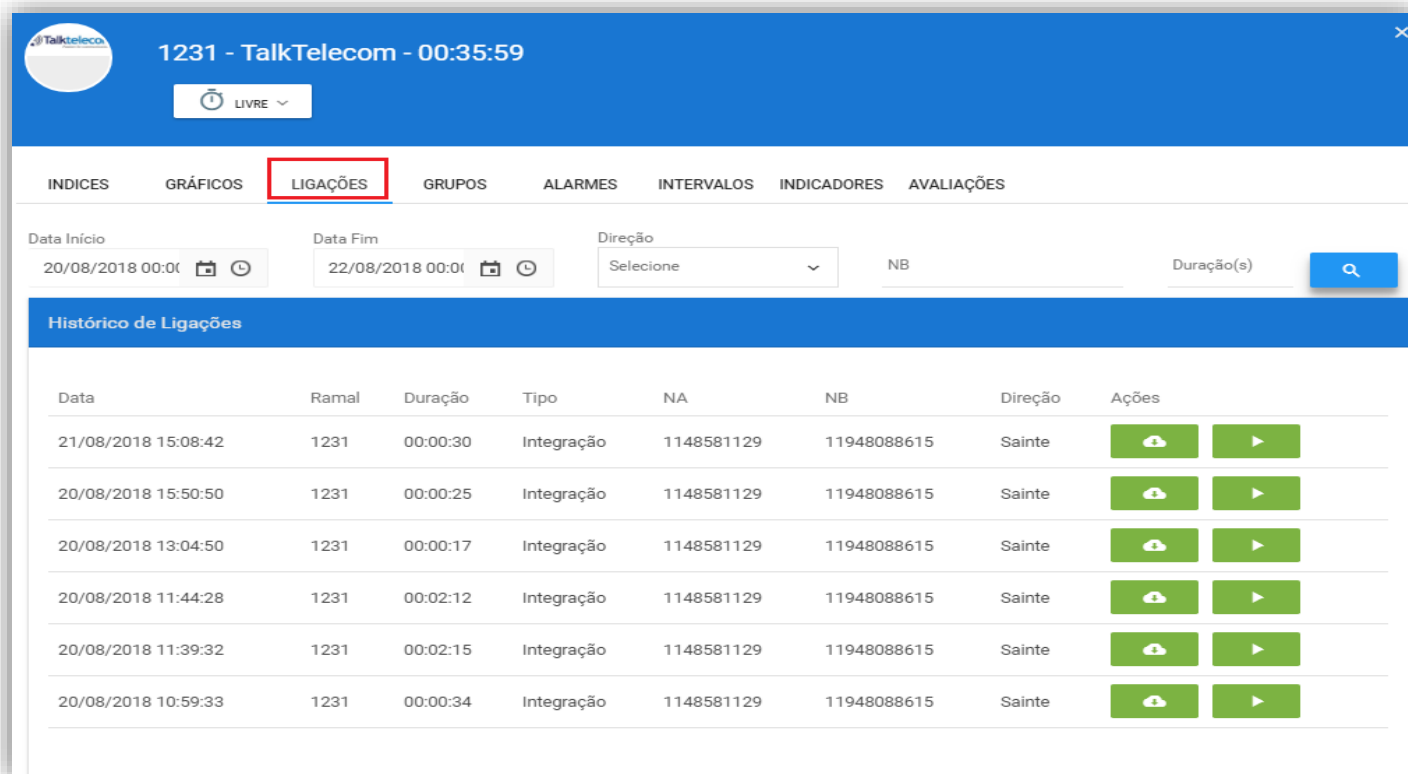


Figura 48 - Monitor – Ramais Gráficos

Ligações:

Pesquisa de ligações do Ramal/Operador por período sendo possível ouvir a gravação ou realizar o download do arquivo.

















Data	Ramal	Duração	Tipo	NA	NB	Direção	Ações
21/08/2018 15:08:42	1231	00:00:30	Integração	1148581129	11948088615	Sainte	 
20/08/2018 15:50:50	1231	00:00:25	Integração	1148581129	11948088615	Sainte	 
20/08/2018 13:04:50	1231	00:00:17	Integração	1148581129	11948088615	Sainte	 
20/08/2018 11:44:28	1231	00:02:12	Integração	1148581129	11948088615	Sainte	 
20/08/2018 11:39:32	1231	00:02:15	Integração	1148581129	11948088615	Sainte	 
20/08/2018 10:59:33	1231	00:00:34	Integração	1148581129	11948088615	Sainte	 

Figura 49 - Monitor – Ramais Ligações

Insira o período a Direção (Sainte/Entrante), o número e a duração para realizar a pesquisa. Serão exibidos a Data, Ramal, Duração, Tipo, NA, NB, Direção e as Ações possíveis (Download da Gravação  e Ouvir Gravação .

Ao clicar para ouvir gravação será aberta a janela para execução do diálogo, selecione entre as opções “Reproduzir Aqui” (direto no computador) ou “Reproduzir em meu ramal”.

Obs.: Para reproduzir no ramal, o mesmo deve estar logado e no gancho.

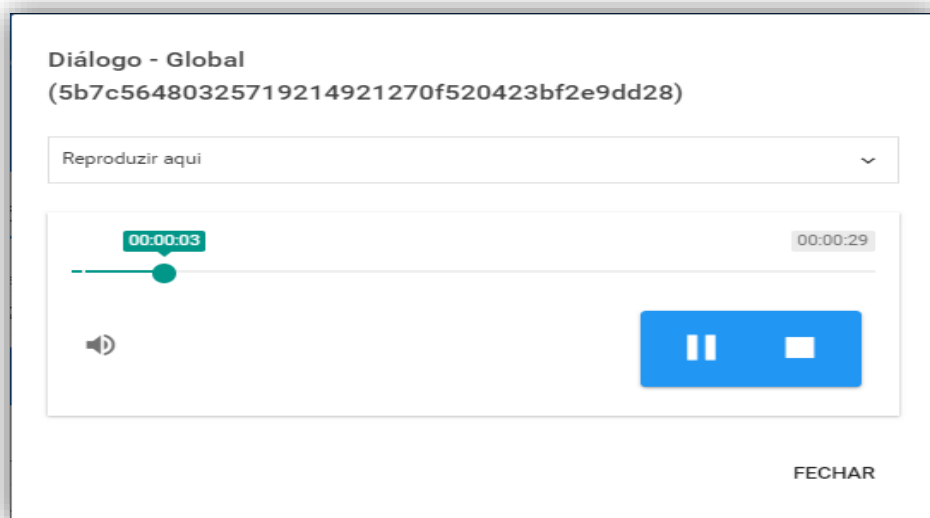


Figura 50 - Monitor – Reproduzir gravações

Grupos:

Informação dos grupos em que o Operador está associado.

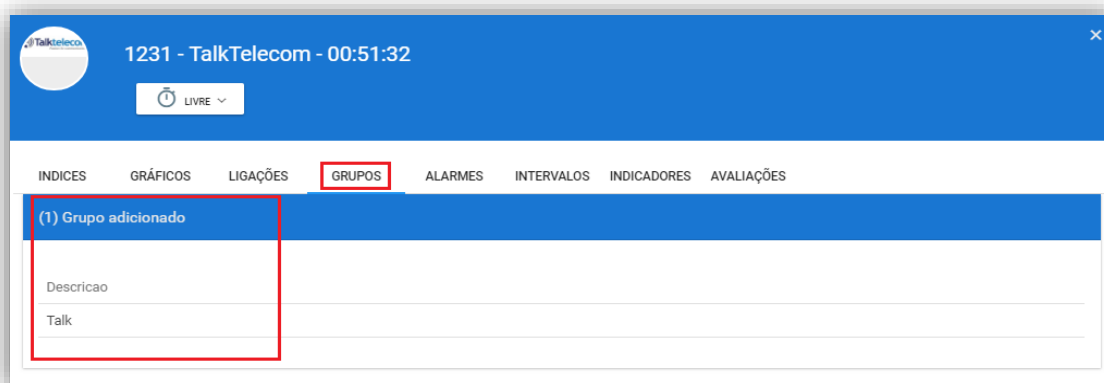
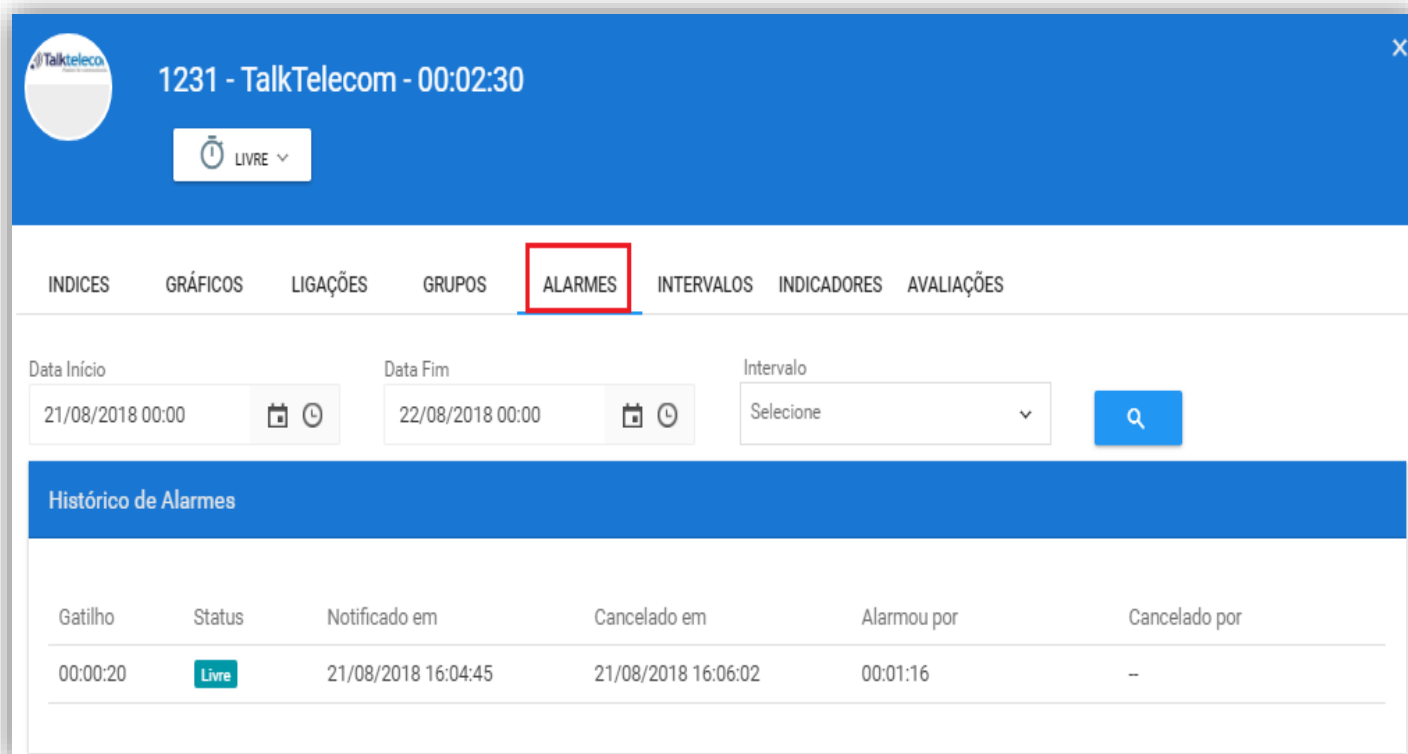


Figura 51 - Monitor – Ramais Grupos

Alarmes:

Verificar quando o Ramal/Operador atingiu o tempo dos status através da pesquisa de Alarmes. Insira o período que deseja pesquisar e o Intervalo, é exibido o tempo do alarme (gatilho), o Status, o instante que começou a alarmar (Notificado em), o

instante em que saiu do alarme (Cancelado em), a duração do Alarme e se foi cancelado manualmente (Cancelado Por).

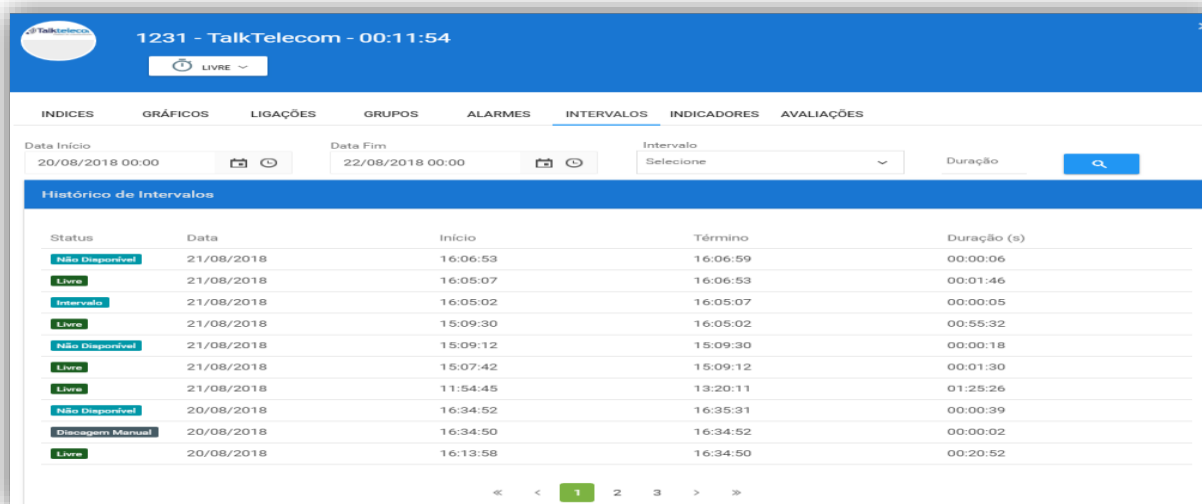


Gatilho	Status	Notificado em	Cancelado em	Alarmou por	Cancelado por
00:00:20	Livre	21/08/2018 16:04:45	21/08/2018 16:06:02	00:01:16	-

Figura 52 - Monitor – Ramais Alarmes

Intervalos:

Histórico de Intervalos do Ramal/Operador. Insira o período que deseja pesquisar, o intervalo e a duração. Serão exibidos todos os eventos (Status) Data, Início, Término e a duração.

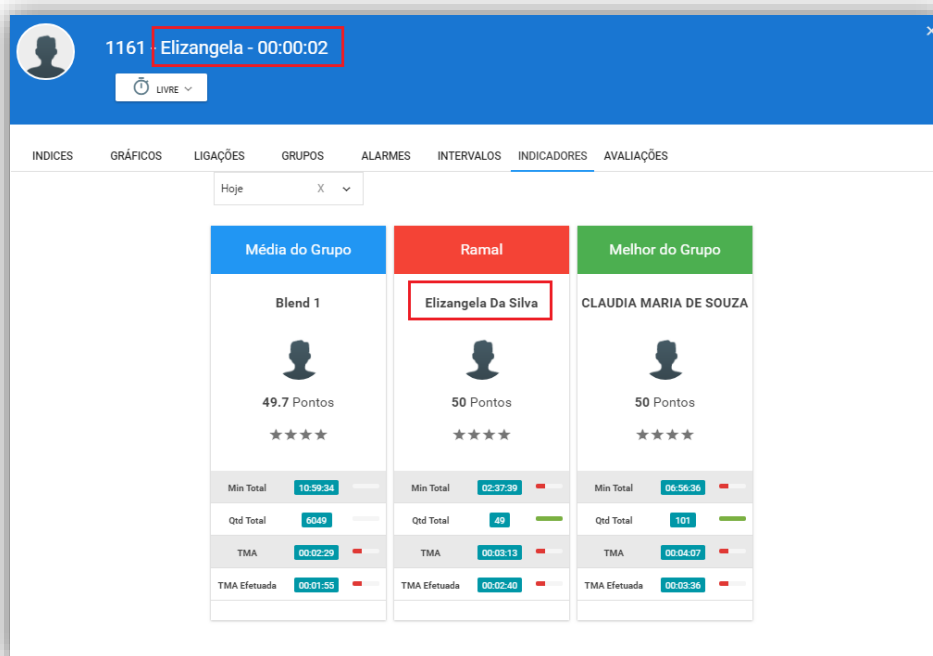


Status	Data	Início	Término	Duração (s)
Não Disponível	21/08/2018	16:06:53	16:06:59	00:00:06
Livre	21/08/2018	16:05:07	16:06:53	00:01:46
Intervalo	21/08/2018	16:05:02	16:05:07	00:00:05
Livre	21/08/2018	15:09:30	16:05:02	00:55:32
Não Disponível	21/08/2018	15:09:12	15:09:30	00:00:18
Livre	21/08/2018	15:07:42	15:09:12	00:01:30
Livre	21/08/2018	11:54:45	13:20:11	01:25:26
Não Disponível	20/08/2018	16:34:52	16:35:31	00:00:39
Disconagem Manual	20/08/2018	16:34:50	16:34:52	00:00:02
Livre	20/08/2018	16:13:58	16:34:50	00:20:52

Figura 53 - Monitor – Ramais Intervalos

Indicadores:

Comparativo dos indicadores do ramal pesquisado com a média do grupo e o ramal com melhor desempenho do grupo. Selecione o período que deseja pesquisar.



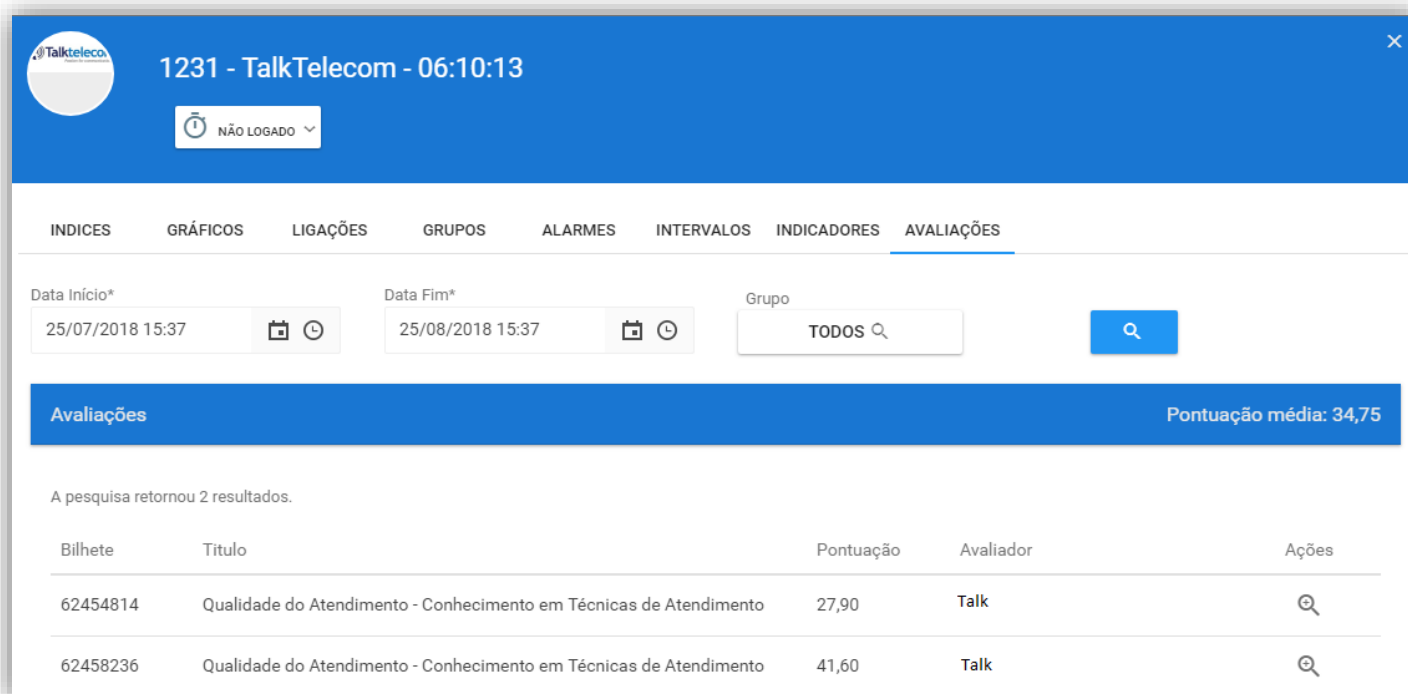
Média do Grupo	Ramal	Melhor do Grupo
Blend 1	Elizangela Da Silva	CLAUDIA MARIA DE SOUZA
49.7 Pontos ★★★★	50 Pontos ★★★★	50 Pontos ★★★★
Min Total: 10:59:34	Min Total: 02:37:39	Min Total: 06:56:36
Qtd Total: 6049	Qtd Total: 49	Qtd Total: 101
TMA: 00:02:29	TMA: 00:03:13	TMA: 00:04:07
TMA Efetuada: 00:01:55	TMA Efetuada: 00:02:40	TMA Efetuada: 00:03:36

Figura 54 - Monitor – Ramais Indicadores

Avaliações:

Histórico das avaliações aplicadas aos operadores.

Exibe as avaliações aplicadas para o operador, indicando a pontuação e quem Avaliou.



1231 - TalkTelecom - 06:10:13

NÃO LOGADO

INDICES GRÁFICOS LIGAÇÕES GRUPOS ALARMES INTERVALOS INDICADORES AVALIAÇÕES

Data Início* 25/07/2018 15:37 Data Fim* 25/08/2018 15:37 Grupo TODOS

Avaliações Pontuação média: 34,75

A pesquisa retornou 2 resultados.

Bilhete	Titulo	Pontuação	Avaliador	Ações
62454814	Qualidade do Atendimento - Conhecimento em Técnicas de Atendimento	27,90	Talk	
62458236	Qualidade do Atendimento - Conhecimento em Técnicas de Atendimento	41,60	Talk	

Figura 55 - Monitor – Ramais Avaliações

7 - BLACKLIST

Para que a plataforma não realize chamadas ou receba chamadas de determinados números, inserimos na Blacklist. São três formas de configuração: Procon/Manual, CRM e Temporária.

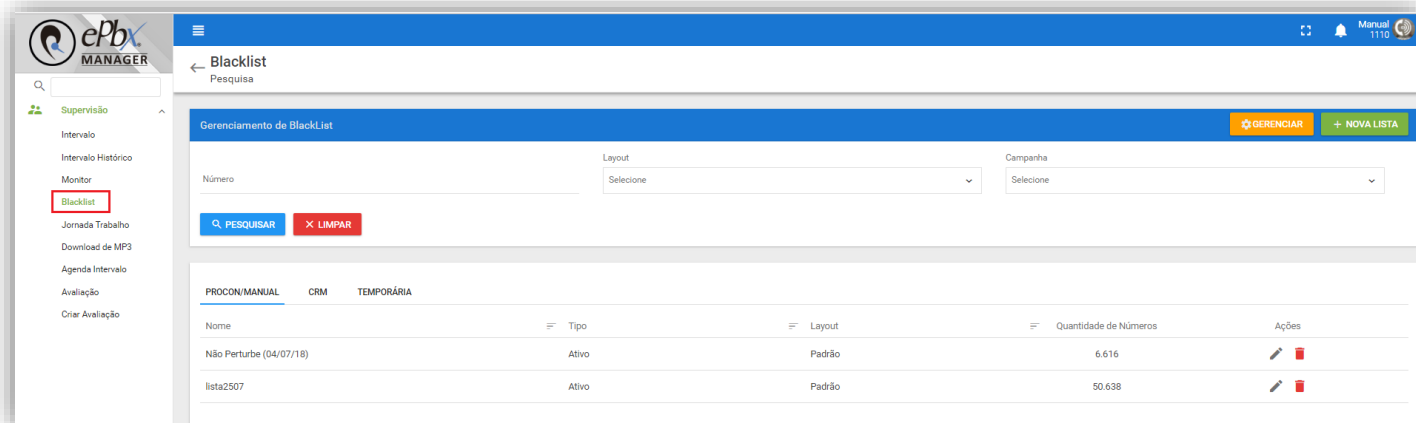


Figura 56 - Supervisão – BlackList

Procon/Manual

Inserir números cadastrados no Procon para bloqueio das chamadas ativas através de Upload do arquivo. Arquivo disponível no site do Procon para empresas cadastradas.

Para listas que não são do Procon, o arquivo deve estar no Template (Modelo) padrão do sistema.

É possível também inserir números individualmente. Para iniciar clique em

+ NOVA LISTA

Será exibida a tela de Upload dos arquivos, onde definimos o Layout Padrão (de acordo com o Template disponibilizado no sistema) ou Procon (Arquivo disponibilizado no site do Procon).

Ao escolher o Layout Padrão será habilitado o botão para baixar o Template (Modelo) do sistema para inserir os números, após criar o arquivo realizar o Upload.

Defina o nome da BlackList, e escolha o Tipo de bloqueio (Receptivo, Ativo ou Ambos). Quando o tipo escolhido é Ativo ou Ambos é possível definir a campanha que consultará esta blacklist ou deixamos em branco para configurar direto na campanha.

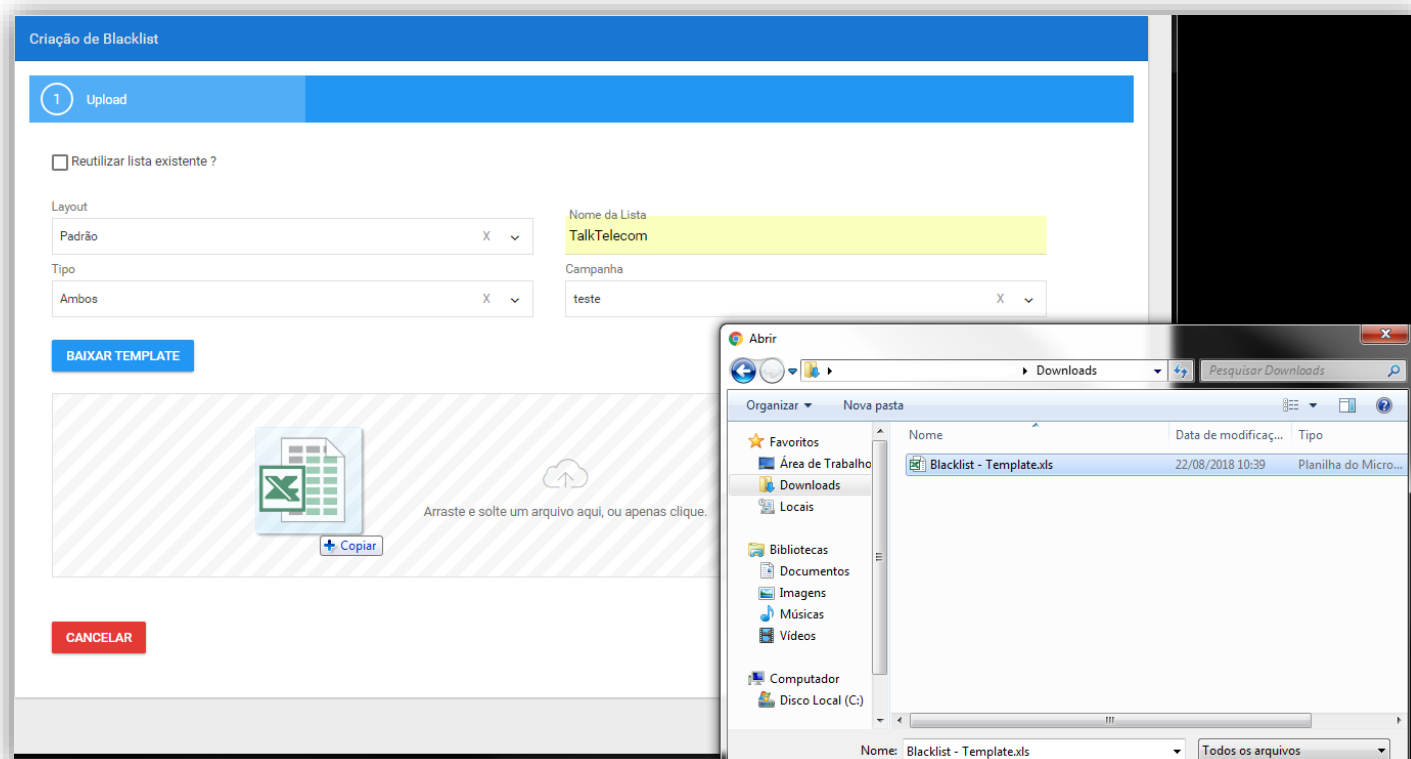


Figura 57 - BlackList – Layout padrão

Após importar clique em Próximo.

Na próxima página será exibida uma amostra dos números a serem importados, quantidade total, quantidade de números válidos e quantidade de números inválidos. Clique em Finalizar para concluir o processo de importação da BlackList.

Criação de Blacklist

1 Upload

2 Visualização

Total
5

Válidos
5

Inválidos
0

Exemplo de Visualização

Esta é uma amostra das informações que serão importadas.

Nome	Numero
Teste1	1112345678
Teste2	11987654321
Teste3	1155554444
Teste4	2140000000
Teste5	51999999999

VOLTAR

FINALIZAR

Figura 58 - BlackList – Visualização

Utilizando o Layout Procon o processo é o mesmo do padrão, porém devemos importar o arquivo que baixamos do site.

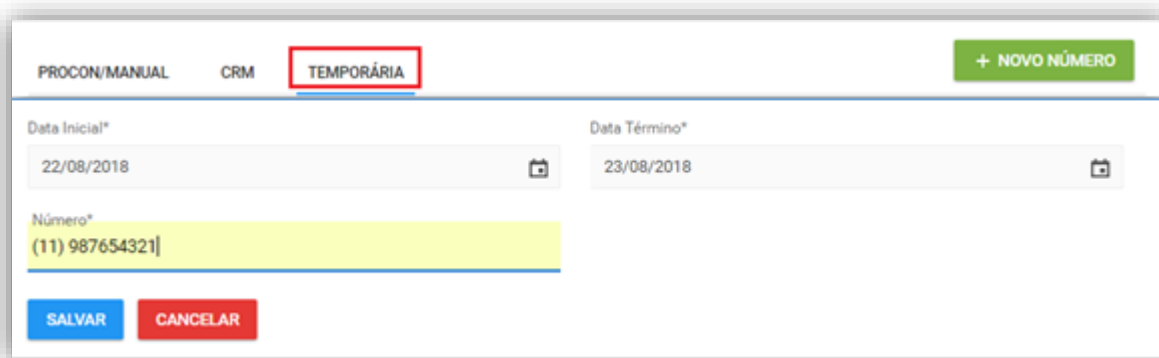
CRM:

O CRM utilizado, dependendo da integração, consulta a blacklist cadastrada.

Temporária

Bloquear números para discagem por tempo determinado.

Para iniciar clique em **+ NOVO NÚMERO**, insira o período que deseja bloquear e digite o telefone. Clique em salvar.



PROCON/MANUAL CRM **TEMPORÁRIA** **+ NOVO NÚMERO**

Data Inicial* 22/08/2018 Data Término* 23/08/2018


Número* (11) 987654321

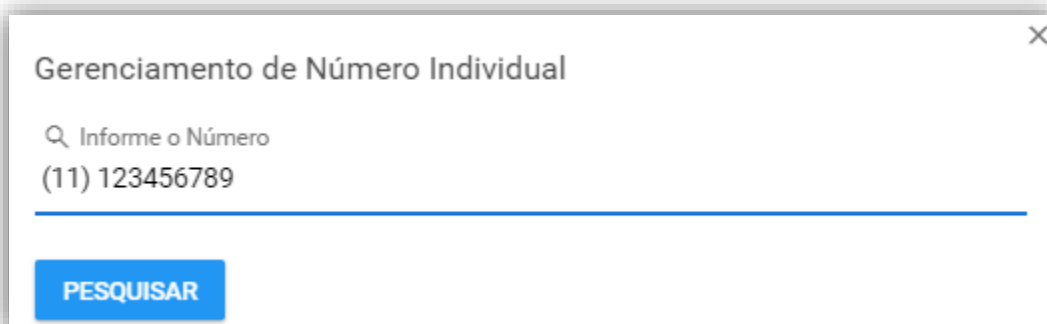
SALVAR **CANCELAR**

Figura 59 - BlackList – Temporária

Clicando na opção ☒ Reutilizar lista existente? , importamos novos arquivos para uma BlackList já criada, basta seleciona-la na lista.

7.1 – GERENCIAMENTO DE BLACKLIST

No gerenciamento pesquisamos números específicos para verificar se constam de alguma blacklist configurada. Caso conste de alguma lista podemos excluí-lo ou mesmo inserir caso não conste. Para iniciar a pesquisa clique em . Digite o número que deseja pesquisar:

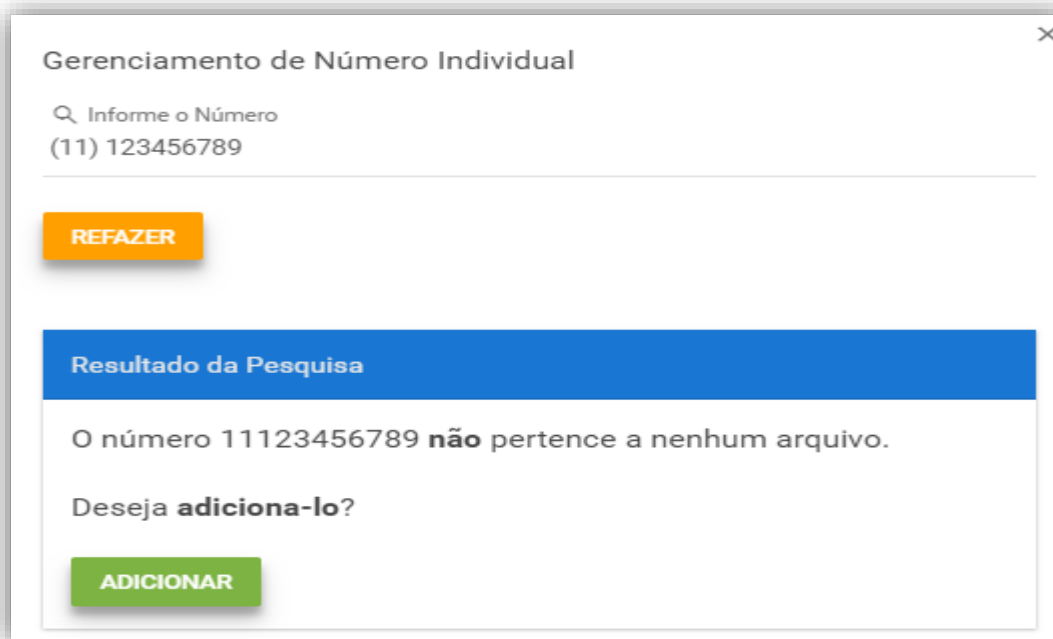


Gerenciamento de Número Individual

Q Informe o Número
(11) 123456789

PESQUISAR

Caso o número não conste em nenhuma BackList podemos inseri-lo, clicando em adicionar, este número será inserido na Blacklist Manual:



Gerenciamento de Número Individual

Q Informe o Número
(11) 123456789

REFAZER

Resultado da Pesquisa

O número 11123456789 **não** pertence a nenhum arquivo.

Deseja **adiciona-lo?**

ADICIONAR

Figura 60 - BlackList – Gerenciamento - Incluir

Para excluir algum número específico, realize o mesmo procedimento da pesquisa, serão exibidos o nome da lista, o status e a data que foi cadastrado, caso conste em alguma blacklist será habilitado a opção para remove-lo.

Gerenciamento de Número Individual

Informe o Número
 (11) 123456789

REFAZER

Resultado da Pesquisa

O número 11123456789 está associado aos Arquivos abaixo:

Codigo	Lista	Nome	Status	Dt. Cadastro
12	Manual	Manual.csv	Importado	22/08/2018 15:18

O que deseja fazer ?

REMOVER

Figura 61 - BlackList – Gerenciamento - Excluir

7.2 – EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE BLACKLIST

Para editar ou excluir uma blacklist selecione as opções que ficam do lado direito do nome da Lista.









PROCON/MANUAL	CRM	TEMPORÁRIA					
Nome	≡	Tipo	≡	Layout	≡	Quantidade de Números	Ações
Não Perturbe (04/07/18)		Ativo		Padrão		6.616	 
lista2507		Ativo		Padrão		50.638	 
TalkTelecom		Ambos		Padrão		5	 
Manual		Ativo		Manual		1	 

Figura 62 - BlackList – Editar Bllacklist

✎ Para editar clique no lápis, será exibida a tela a seguir com os nomes dos arquivos que foram importados para a blacklist. Para cada registro são exibidos o Nome do arquivo, o Status, a quantidade de números na lista, a Data de cadastro e o nome da campanha (caso selecionada). Ao lado do nome do arquivo as opções para visualizar o arquivo importado (🔍) e excluir o arquivo importado (🗑).

Arquivos Importados							EXCLUIR EM LOTE	+ NOVO ARQUIVO
Codigo	Nome	Status	Números	Dt. Cadastro	Campanha	Ações		
8	Blacklist - Template.xls	Importado	5	22/08/2018 11:08	-	🔍 🗑		

Figura 63 - BlackList – Editar arquivo Bllacklist

Selecione a Lupa (🔍) visualizamos os números que constam no arquivo importado, podemos pesquisar o número e caso desejado excluí-lo individualmente.

Lista de Números		
Números adicionados a esta blacklist.		
🔍 Pesquisar número		
Nome	Número	Ações
Teste1	1112345678	🗑
Teste2	11987654321	🗑
Teste3	1155554444	🗑
Teste4	2140000000	🗑
Teste5	51999999999	🗑

🗑 Para excluir a Blacklist clique na lixeira.

8 – JORNADA DE TRABALHO

A jornada de trabalho foi criada para definir o horário de Login/Logout dos operadores.

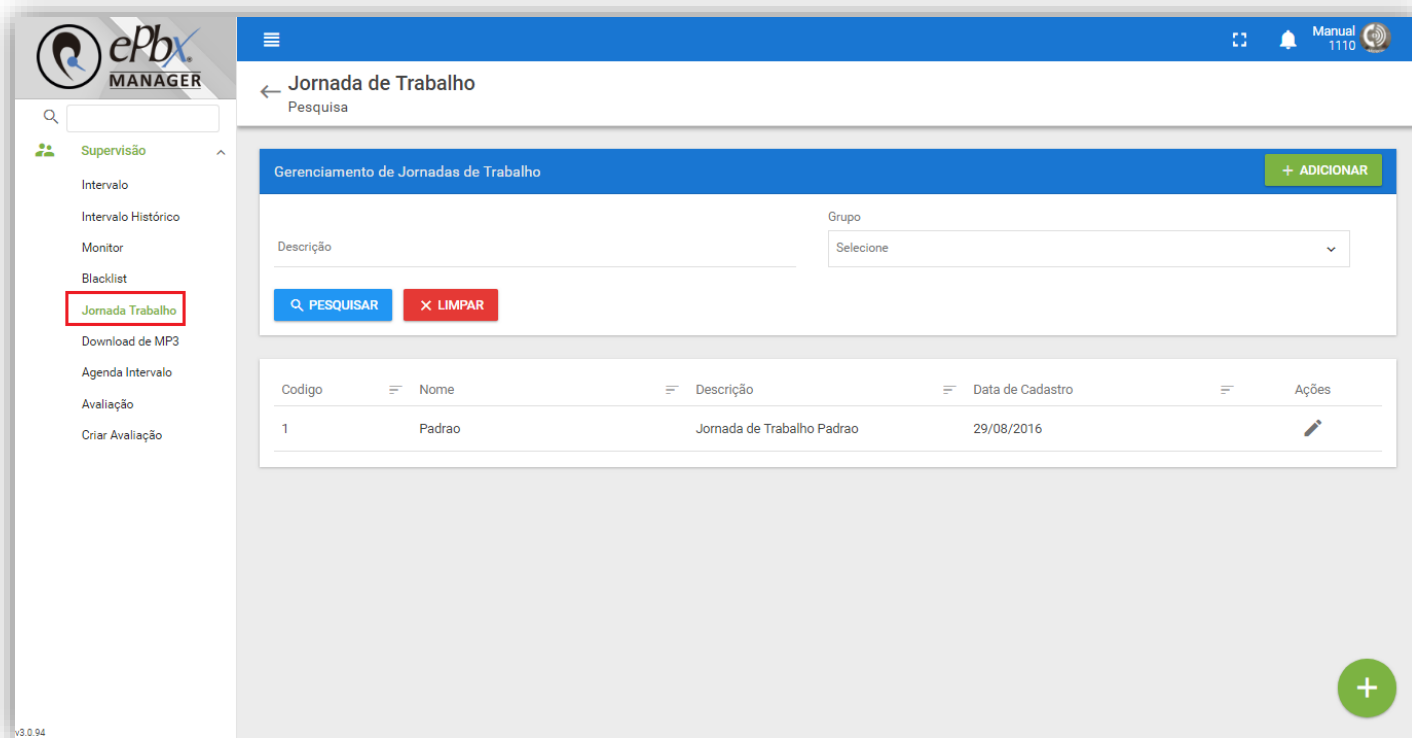
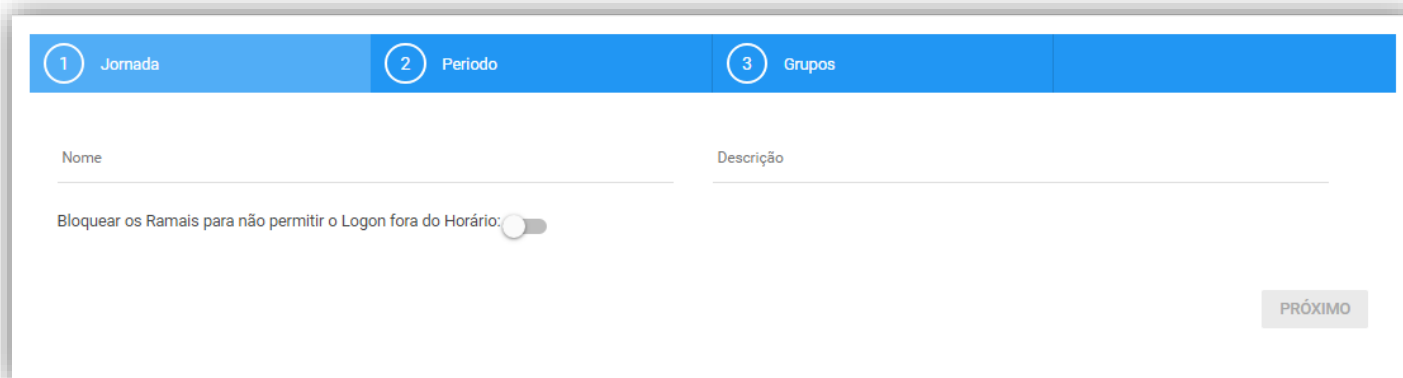


Figura 64 - Supervisão – Jornada de Trabalho

Na plataforma já existe configurada a Jornada de Trabalho Padrão que não pode ser excluída, porém pode ser alterada de acordo com a necessidade.

8.1 – CADASTRO DE JORNADA DE TRABALHO

Para criar uma nova Jornada de Trabalho clique em **+ ADICIONAR** ou **+**. Segue as etapas de configuração.



The screenshot shows the 'Cadastro' step of the 'Jornada de Trabalho' configuration. It features a blue header with three tabs: '1 Jornada', '2 Período', and '3 Grupos'. Below the header, there are two input fields: 'Nome' (Name) and 'Descrição' (Description). A toggle switch labeled 'Bloquear os Ramais para não permitir o Logon fora do Horário:' is currently turned off. A 'PRÓXIMO' (Next) button is located in the bottom right corner.

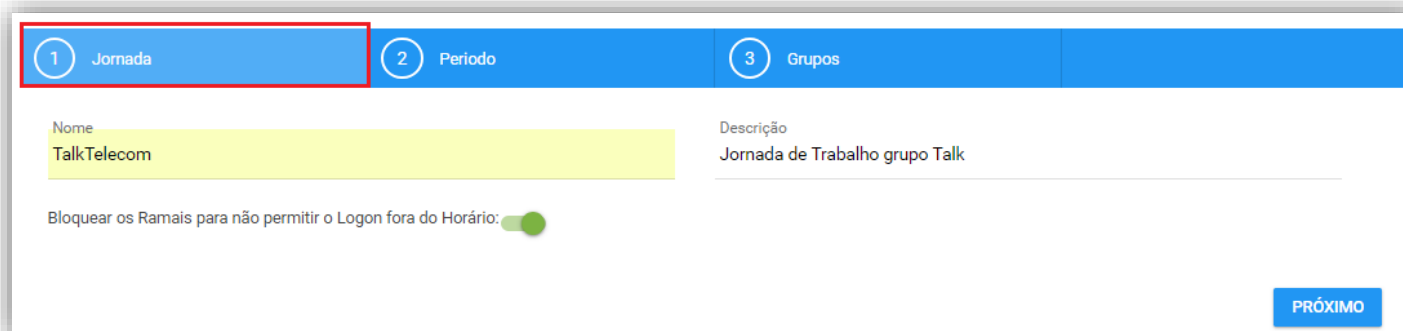
Figura 65 - Jornada de Trabalho – Cadastro

Aba Jornada

Nome: Defina o nome da Jornada;

Descrição: Descrição da Jornada;

Bloquear Ramais: Quando ativa, esta opção bloqueia o Login dos ramais fora do horário configurado para jornada.



The screenshot shows the 'Aba Jornada' step of the 'Jornada de Trabalho' configuration. The '1 Jornada' tab is highlighted with a red border. The 'Nome' field contains 'TalkTelecom' and the 'Descrição' field contains 'Jornada de Trabalho grupo Talk'. The 'Bloquear os Ramais para não permitir o Logon fora do Horário:' toggle switch is now turned on. The 'PRÓXIMO' button is still present in the bottom right corner.


Figura 66 - Jornada de Trabalho – Aba Jornada

Clique em Próximo

Aba Período

Horário Padrão: Informe os horários de Entrada e Saída e clique em Configurar. Esta ação altera o horário de todos os dias da semana;

Na opção **Exceção** é possível alterar o horário de um dos dias da semana.

Horários da Jornada de Trabalho: Ative/Desative os dias da semana clicando em  e altere os horários de Entrada e Saída.

1 Jornada

2 Período

3 Grupos

Horário Padrão

Informe os Horários:

Entrada*
08:00

Saída*
18:00

CONFIGURAR

EXCEÇÃO

Horários da Jornada de Trabalho

Dia	Entrada	Saída	Ativo
Domingo	08:00	18:00	<input type="checkbox"/>
Segunda	08:00	18:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Terça	08:00	18:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Quarta	08:00	18:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Quinta	08:00	18:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Sexta	08:00	18:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Sabado	08:00	18:00	<input type="checkbox"/>

VOLTAR

PRÓXIMO

Figura 67 - Jornada de Trabalho – Aba Período

Clique em Próximo

Aba Grupos

Marque o grupo que deseja incluir na Jornada em Grupos Disponíveis e com as setas insira em Grupos Adicionados. Para excluir o processo inverso.

Figura 68 - Jornada de Trabalho – Aba Grupos

Clique em Concluir para salvar as configurações.

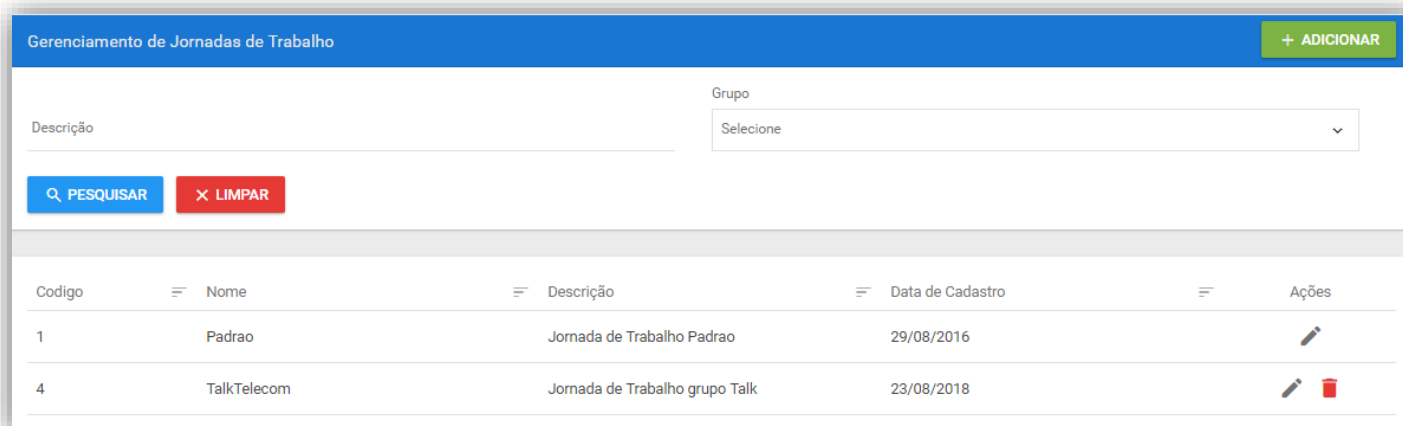
Figura 69 - Jornada de Trabalho criada

8.2 – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE JORNADA DE TRABALHO

Para *Pesquisar* a Jornada digite parte da Descrição e clique em Pesquisar ou para saber de qual jornada determinado grupo pertence, selecione o grupo e clique em Pesquisar.

Para *Editar* a Jornada de trabalho clique no lápis (✎) do lado direito do nome.

Para *Excluir* a Jornada clique na lixeira (🗑). Não será permitida a exclusão caso exista algum grupo associado a Jornada, para excluir desassocie os grupos.



Gerenciamento de Jornadas de Trabalho + ADICIONAR

Descrição Grupo
Selecione

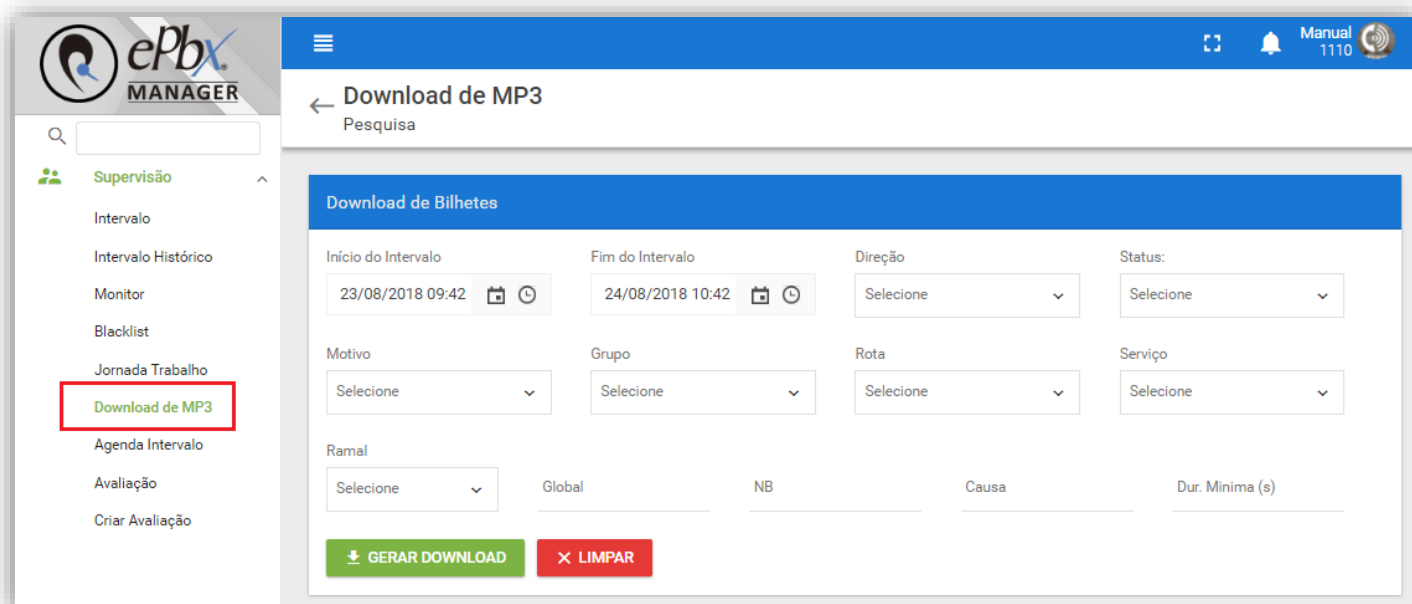
PESQUISAR LIMPAR

Código	Nome	Descrição	Data de Cadastro	Ações
1	Padrao	Jornada de Trabalho Padrao	29/08/2016	
4	TalkTelecom	Jornada de Trabalho grupo Talk	23/08/2018	

Figura 70 - Jornada de Trabalho Editar/Excluir

9 – DOWNLOAD DE MP3

Na plataforma EpbxManager é possível, em diversos locais, realizar o download de gravações, porém individualmente. Nesta opção podemos gerar o download de várias gravações/bilhetes de uma única vez, aplicando os filtros para pesquisa de acordo com a necessidade.



The screenshot shows the ePbx Manager web interface. On the left, a sidebar menu lists various functions: Supervisão, Intervalo, Intervalo Histórico, Monitor, Blacklist, Jornada Trabalho, **Download de MP3** (highlighted with a red box), Agenda Intervalo, Avaliação, and Criar Avaliação. The main content area is titled 'Download de MP3 Pesquisa'. It features a 'Download de Bilhetes' section with several filter fields: 'Início do Intervalo' (23/08/2018 09:42), 'Fim do Intervalo' (24/08/2018 10:42), 'Direção' (dropdown), 'Status' (dropdown), 'Motivo' (dropdown), 'Grupo' (dropdown), 'Rota' (dropdown), 'Serviço' (dropdown), and 'Ramal' (dropdown). Below these fields are two buttons: 'GERAR DOWNLOAD' (green) and 'LIMPAR' (red).

Figura 71 - Supervisão – Download de MP3

Download de Bilhetes

Início do Intervalo: Data/Hora início dos bilhetes para pesquisar;

Fim do Intervalo: Data/Hora final dos bilhetes para pesquisar;

Direção: Efetuada ou Recebida;

Status: Sucesso (Atendida) ou Insucesso (Não Atendida);

Motivo: Status da chamada (Ex.: Atendido, Ocupado, Caixa Postal, etc);

Grupo: Selecione o grupo que deseja pesquisar as chamadas;

Rota: Selecione a rota que deseja pesquisar as chamadas;

Serviço: Selecione o serviço que deseja pesquisar as chamadas;

Ramal: Selecione o ramal que deseja pesquisar as chamadas;

Global: Insira o GlobalID das chamadas para pesquisar;

NB: Insira o número do telefone das chamadas para pesquisar;

Causa: Causa (código) das chamadas (status telefonia);

Dur. Máxima(s): Insira a duração máxima das chamadas que deseja pesquisar.

Após inserir os filtros clique em **GERAR DOWNLOAD**.

Clique somente uma vez e **aguarde** para não gerar várias pesquisas.

Importante atentar-se ao filtro para não realizar uma busca que onere o desempenho do Banco de Dados da plataforma. Quanto mais filtros melhor para pesquisa.

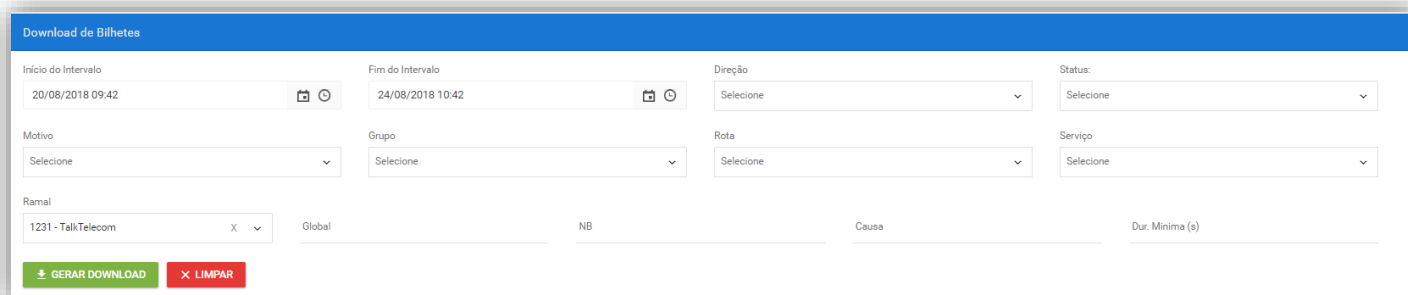
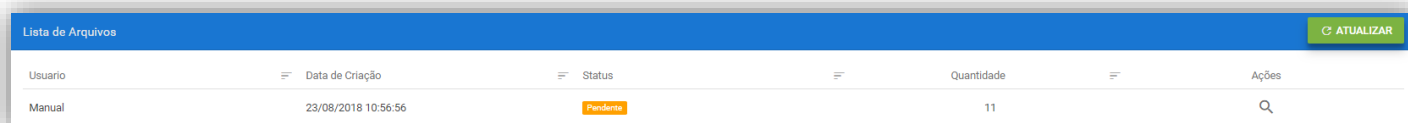


Figura 72 - Download de MP3 – Filtros

Após clicar em Gerar Download a pesquisa será exibida abaixo dos campos de filtro em Lista de Arquivos, inicialmente está com status pendente pois a plataforma está realizando a busca dos arquivos, mostra também a quantidade de registros retornados. Para pesquisar o filtro utilizado clique na Lupa (🔍) em Ações, será exibido os Detalhes do Download.



Usuário	Data de Criação	Status	Quantidade	Ações
Manual	23/08/2018 10:56:56	Pendente	11	🔍

Figura 73 - Download de MP3 – Lista de Arquivos

Caso não ocorra nenhum erro na busca dos arquivos, o status mudará para *Concluído* e será habilitada a opção para realizar o Download dos arquivos pesquisados.

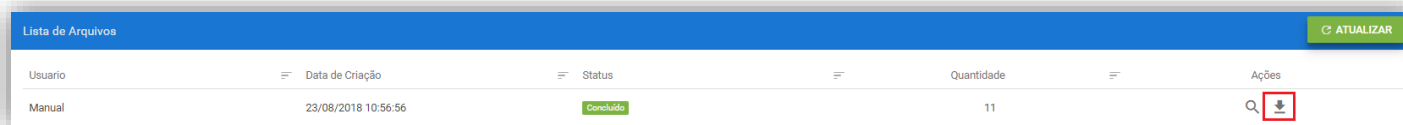


Figura 74 - Download de MP3 – Concluído

Realize o download, o arquivo é gerado com extensão .Zip, basta extraí-los.

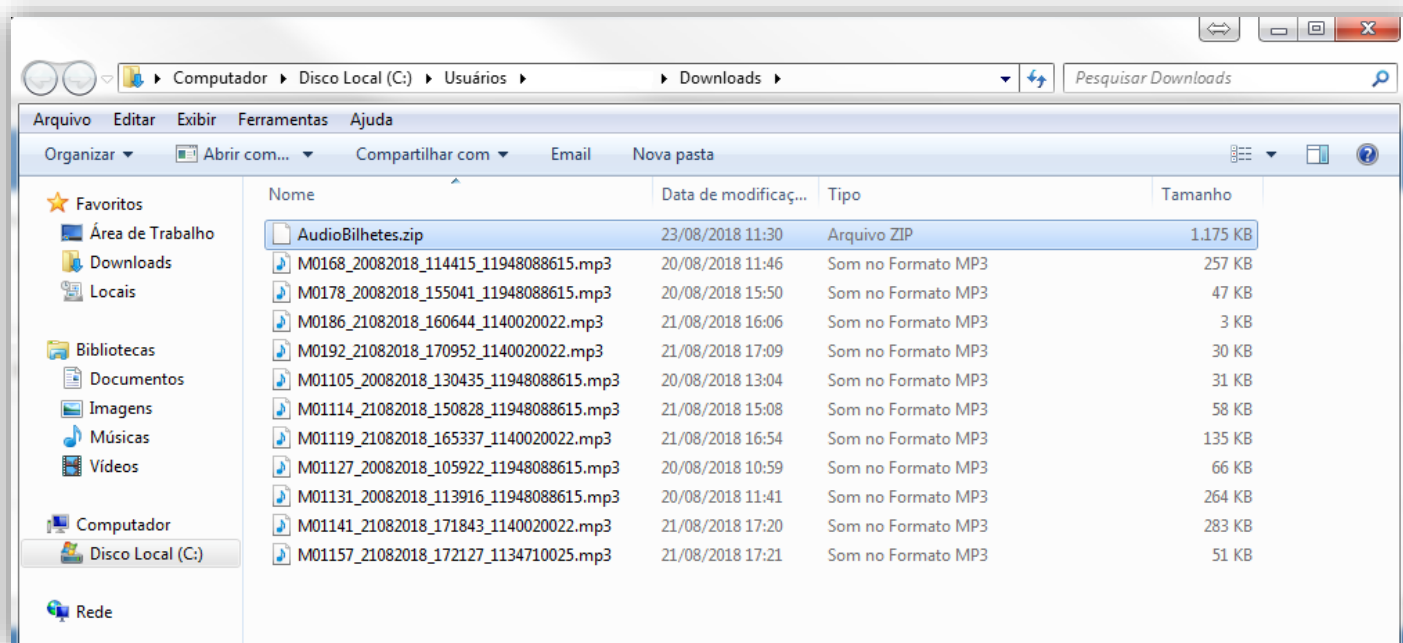
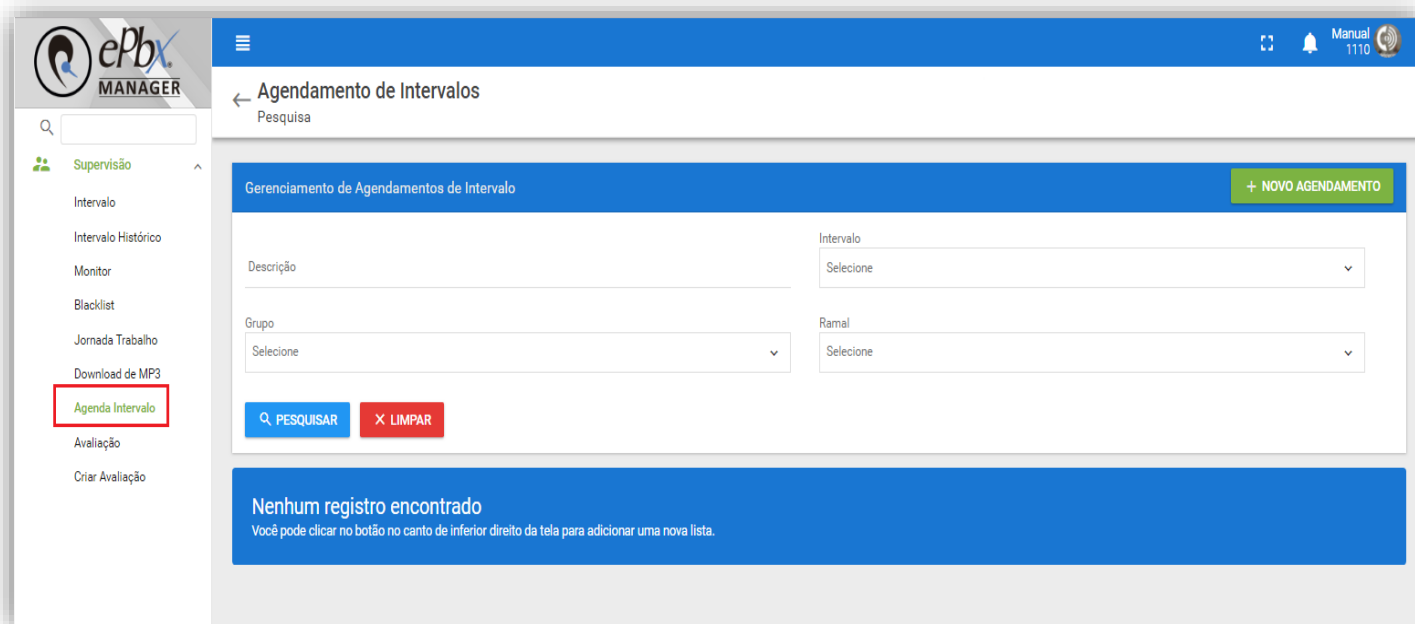


Figura 75 - Download de MP3 – Arquivos

10 – AGENDA INTERVALO

Configurar agendamentos automáticos para um grupo ou para um ramal específico.



The screenshot displays the 'Agendamento de Intervalos' (Interval Scheduling) page within the ePbx MANAGER interface. The page is titled 'Gerenciamento de Agendamentos de Intervalo' and includes a search bar, a '+ NOVO AGENDAMENTO' button, and a form with fields for 'Descrição', 'Intervalo', 'Grupo', and 'Ramal'. The 'Intervalo' and 'Ramal' fields are dropdown menus. Below the form are 'PESQUISAR' and 'LIMPAR' buttons. A message at the bottom states 'Nenhum registro encontrado' (No records found).

Figura 76 – Supervisão – Agenda Intervalo

10.1 – CADASTRO DE NOVO AGENDAMENTO

Para cadastrar o agendamento automático clique em **+ NOVO AGENDAMENTO** ou **+**. Será exibida a tela para configuração em duas etapas, *Agendamento* e *Ramais*.

Aba Agendamento:

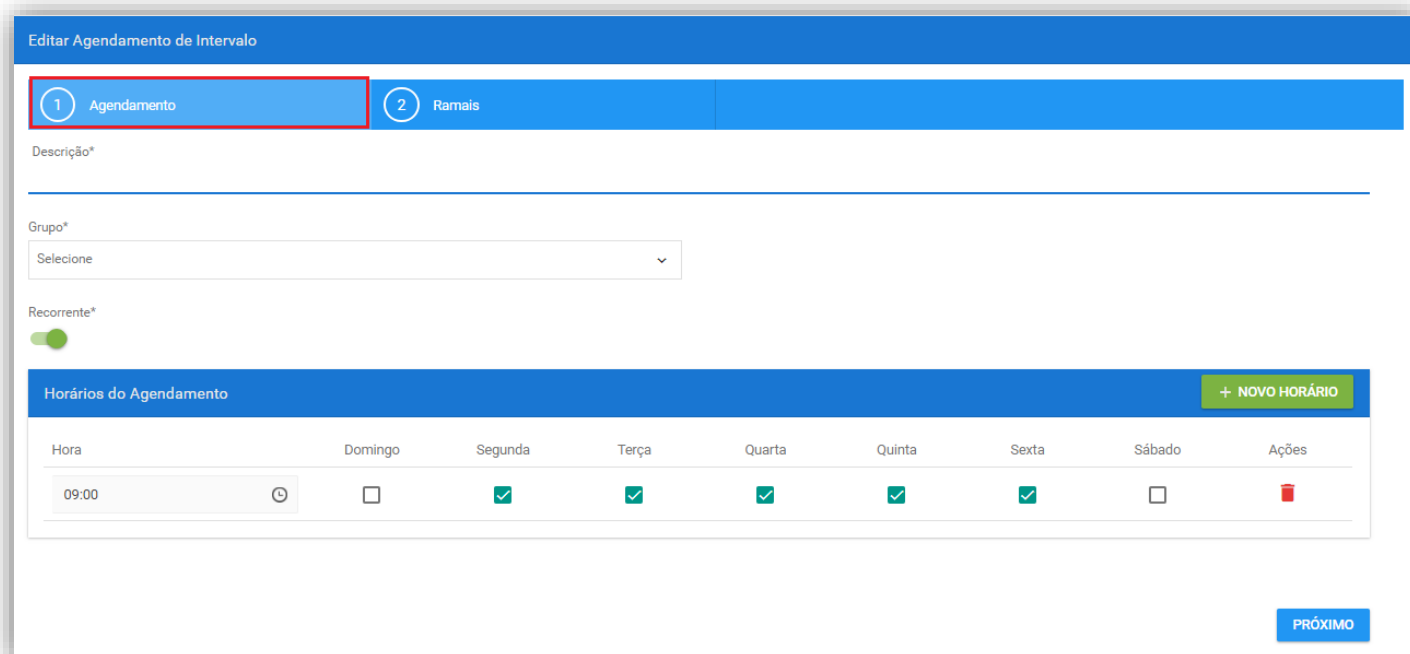
Descrição: Defina o nome do agendamento;

Grupo: Escolha o Grupo onde será aplicado o agendamento automático;

Intervalo: Após escolher o grupo selecione o Status que deseja agendar;

Recorrente: Marcando esta opção será habilitado os dias da semana e o horário específico para agendar o intervalo. Caso queira agendar mais de um horário clique em **+ NOVO HORÁRIO**.

Se esta opção não estiver marcada, configure a Data e horário. O agendamento neste caso é único, ocorrendo somente na data e horário configurado.



Editar Agendamento de Intervalo

1 Agendamento 2 Ramais

Descrição*

Grupo*

Selecione

Recorrente*

☒

Horários do Agendamento **+ NOVO HORÁRIO**

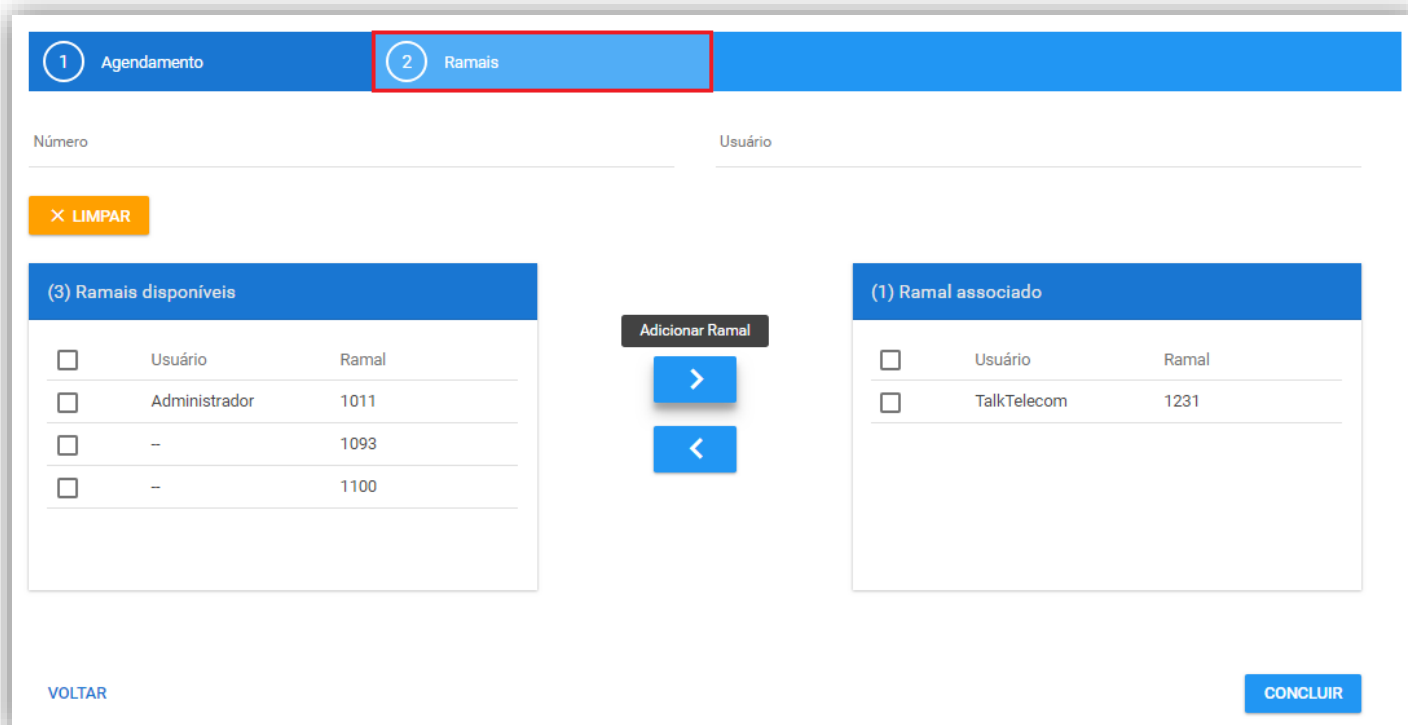
Hora	Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Ações
09:00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>

PRÓXIMO

Figura 77 – Agenda Intervalo – Aba Agendamento

Aba Ramais:

Pesquise o número do ramal ou o usuário para inserir ou marque na lista em “Ramais Disponíveis” adicione para “Ramais associados”.



1 Agendamento **2** Ramais

Número Usuário

X LIMPAR

(3) Ramais disponíveis

<input type="checkbox"/>	Usuário	Ramal
<input type="checkbox"/>	Administrador	1011
<input type="checkbox"/>	--	1093
<input type="checkbox"/>	--	1100

Adicionar Ramal

(1) Ramal associado

<input type="checkbox"/>	Usuário	Ramal
<input type="checkbox"/>	TalkTelecom	1231

VOLTAR **CONCLUIR**

Figura 78 –Agenda Intervalo – Aba Ramais

Clique em Concluir para finalizar a configuração.

Os ramais alteram o status automaticamente de acordo com o status configurado, mesmo se estes estiverem em ligação, a chamada não é desconectada, porém o Status é alterado.

Para *Editar* o agendamento clique no Lápis (✎).

Para *Excluir* o agendamento clique na Lixeira (🗑).

11 – AVALIAÇÃO

Este módulo foi desenvolvido para que, através das gravações dos operadores, possam ser aplicadas avaliações de desempenho, medindo assim a qualidade do atendimento. Podem ser avaliadas as conversões realizadas, o nível de linguagem, o uso ou a fuga do roteiro (script) e alguns fatores psicológicos, como tensão e nervosismo;

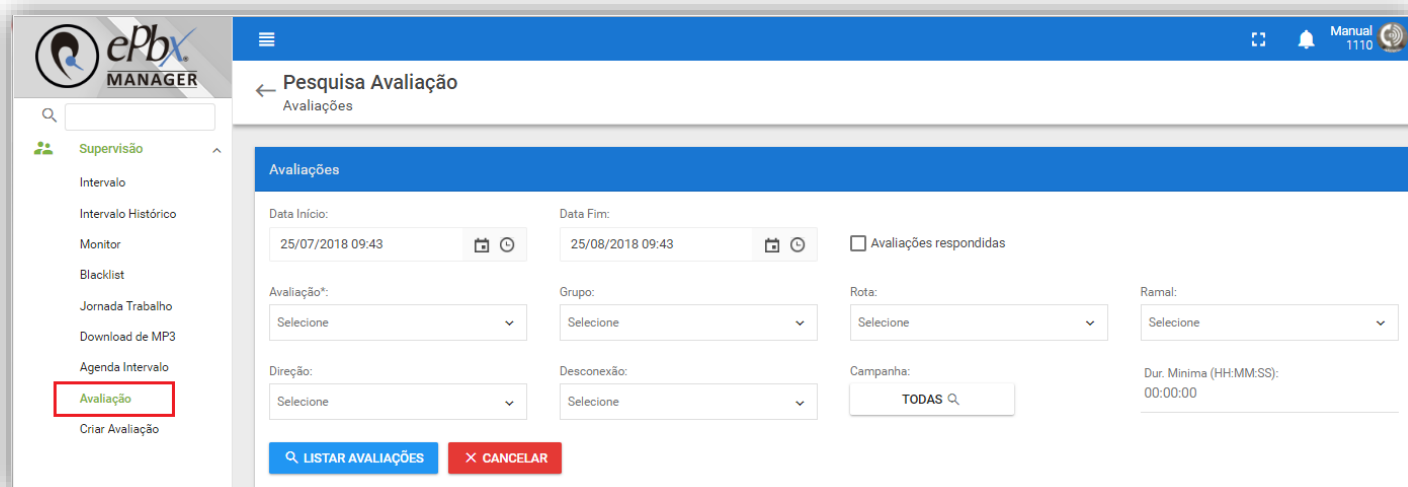


Figura 79 – Supervisão - Avaliação

Acesse o módulo Supervisão – Avaliação, será exibida a tela com os campos para realizar o filtro das ligações e assim aplicar a avaliação.

11.1 – PESQUISA DE GRAVAÇÕES E APLICAÇÃO DE AVALIAÇÃO

Para aplicar a avaliação, primeiro é necessário realizar a busca das gravações. Segue abaixo descrição dos campos para pesquisa:

Data Início: Data inicial das gravações pesquisadas;

Data Fim: Data final das gravações pesquisadas;

Avaliação: Formulário configurado previamente no módulo *Cria Avaliação* (vide tópico 12 – Criar Avaliação);

Grupo: Selecione o grupo que deseja pesquisar as gravações. (Obs.: O grupo deve ser associado a avaliação criada);

Rota: Selecione a rota das ligações;

Ramal: Selecione o ramal que deseja pesquisar as gravações;

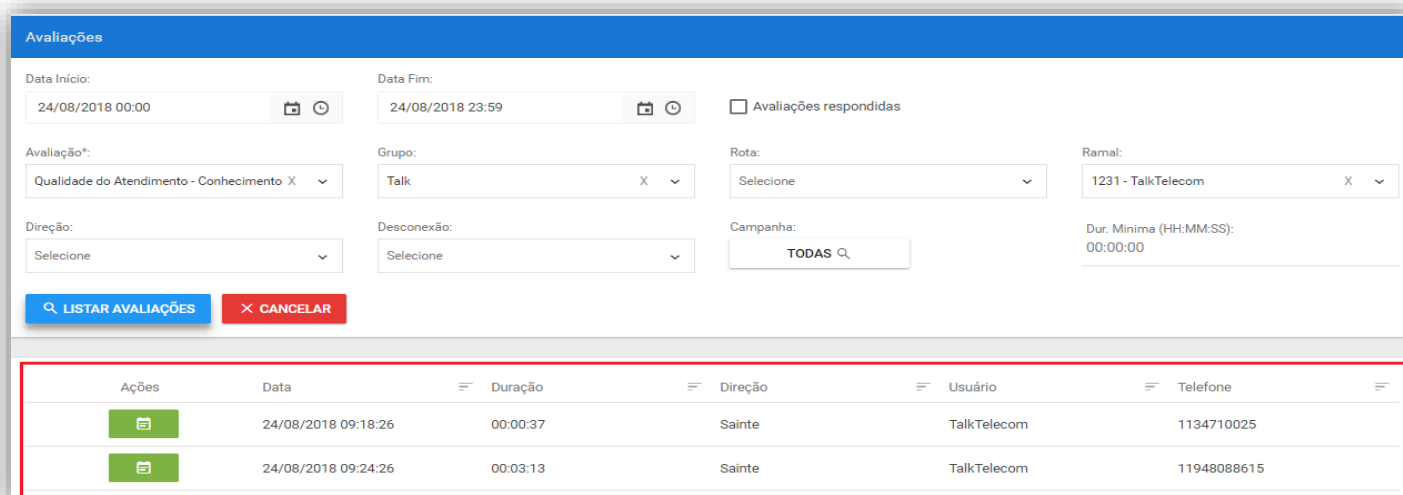
Direção: Entrante (Receptivo) ou Sainte (Ativo);

Desconexão: Cliente (chamada encerrada lado do cliente) ou Operador (chamada encerrada lado do operador);

Campanha: Selecione a campanha que deseja pesquisar as gravações;

Dur. Mínima: Defina a duração mínima das gravações pesquisadas.

Clique em **LISTAR AVALIAÇÕES**. Após realizar a pesquisa serão exibidas as gravações:






Ações	Data	Duração	Direção	Usuário	Telefone
	24/08/2018 09:18:26	00:00:37	Sainte	TalkTelecom	1134710025
	24/08/2018 09:24:26	00:03:13	Sainte	TalkTelecom	11948088615

Figura 80 – Avaliação – Pesquisa gravações

Clicando em Ações () será exibida a gravação e abaixo a avaliação que será aplicada. Escute a gravação, aplique as notas e clique em Salvar.



AVALIAÇÃO

Reproduzir aqui

00:00:00 00:00:18 00:00:36

FAZ A SAUDAÇÃO E IDENTIFICA A SI PRÓPRIO E A ORGANIZAÇÃO?

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

CONFIRMA QUEM É O CLIENTE?

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

PERSONALIZA O CONTATO?

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

DEMONSTRA CORDIALIDADE NA VOZ?

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

UTILIZA LINGUAGEM ADEQUADA?

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Bom

REALIZA O PROCEDIMENTO DE ESPERA?

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

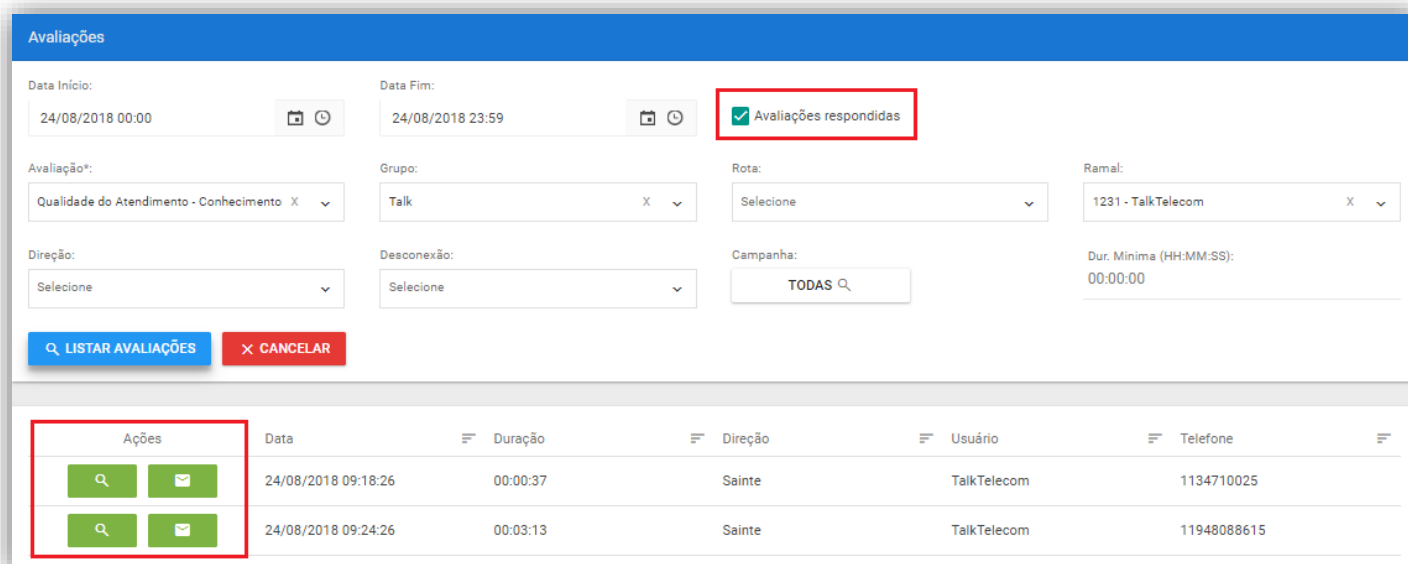
FEZ O ENCERRAMENTO POSITIVO / RESUMO ACORDOS?

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

CANCELAR SALVAR

Figura 81 – Avaliação – Gravação avaliada

Ao clicar em salvar a gravação avaliada passa a constar na pesquisa de “Avaliações Respondidas”.










Ações	Data	Duração	Direção	Usuário	Telefone
 	24/08/2018 09:18:26	00:00:37	Sainte	TalkTelecom	1134710025
 	24/08/2018 09:24:26	00:03:13	Sainte	TalkTelecom	11948088615

Figura 82 – Avaliação – Avaliações Respondidas

Na pesquisa de avaliações respondidas serão habilitados em Ações as opções para verificar a pontuação de cada pergunta e o total da avaliação () a gravação também fica disponível para escutar novamente e o Envio da avaliação por e-mail (), neste caso enviamos para o operador a gravação (opcional) e a avaliação para realizar Feedback.

 Visualizar avaliação aplicada e a pontuação.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO - CONHECIMENTO EM TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

Reproduzir aqui

00:00:00
00:00:20
00:00:37

FAZ A SAUDAÇÃO E IDENTIFICA A SI PRÓPRIO E A ORGANIZAÇÃO?
PONTUAÇÃO: 4,80

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

CONFIRMA QUEM É O CLIENTE?
PONTUAÇÃO: 4,20

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

PERSONALIZA O CONTATO?
PONTUAÇÃO: 4,20

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

DEMONSTRA CORDIALIDADE NA VOZ?
PONTUAÇÃO: 4,20

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

UTILIZA LINGUAGEM ADEQUADA?
PONTUAÇÃO: 4,20

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Bom

REALIZA O PROCEDIMENTO DE ESPERA?
PONTUAÇÃO: 2,10

☐ Excelente
☐ Bom
☒ Ruim
☐ Pessimo

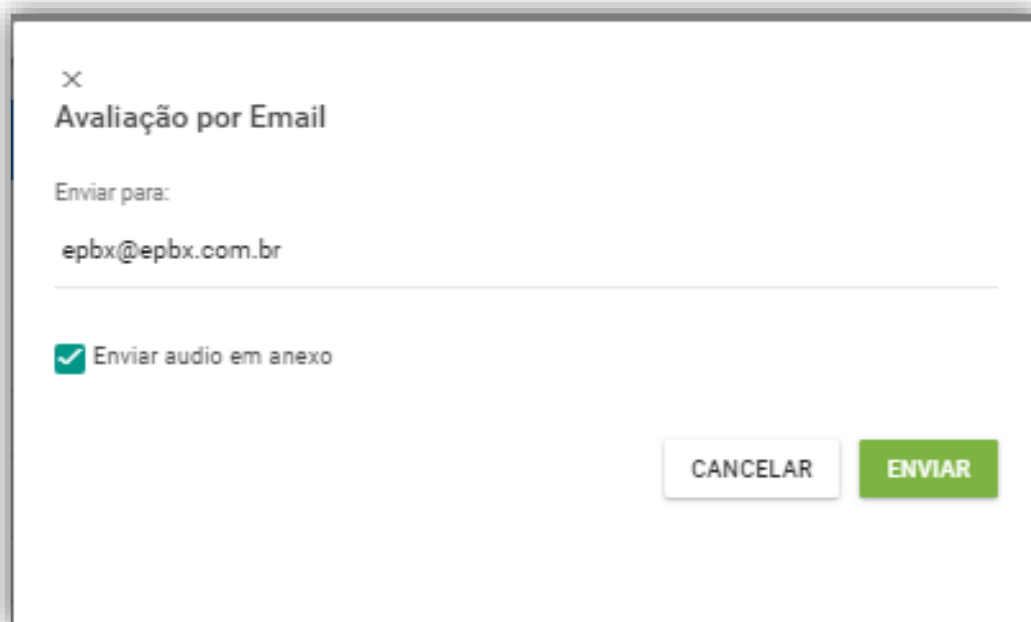
FEZ O ENCERRAMENTO POSITIVO / RESUMO ACORDOS?
PONTUAÇÃO: 4,20

☐ Excelente
☒ Bom
☐ Ruim
☐ Pessimo

TOTAL DA PONTUAÇÃO: 27,9

Figura 83 – Avaliação – Pontuação

 Envio da avaliação e gravação (opcional) por e-mail para feedback do operador.



X

Avaliação por Email

Enviar para:

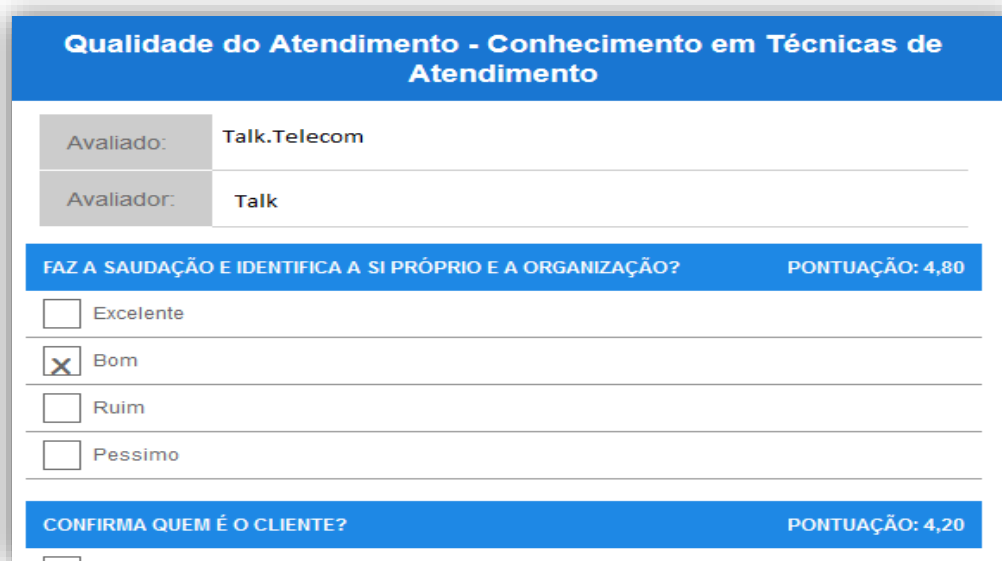
epbx@epbx.com.br

☒ Enviar audio em anexo

CANCELAR ENVIAR

Figura 84 – Avaliação – Envio por e-mail

No e-mail enviado constará a avaliação com as notas, o nome do Avaliador e do Avaliado.



Qualidade do Atendimento - Conhecimento em Técnicas de Atendimento

Avaliado: Talk.Telecom

Avaliador: Talk

FAZ A SAUDAÇÃO E IDENTIFICA A SI PRÓPRIO E A ORGANIZAÇÃO? PONTUAÇÃO: 4,80

☐ Excelente

☒ Bom

☐ Ruim

☐ Pessimo

CONFIRMA QUEM É O CLIENTE? PONTUAÇÃO: 4,20

☐

Figura 85 – Avaliação – E-mail recebido

12 – CRIAR AVALIAÇÃO

Configurar as avaliações que serão aplicadas as gravações dos operadores afim de avaliar seu desempenho e a qualidade do atendimento.

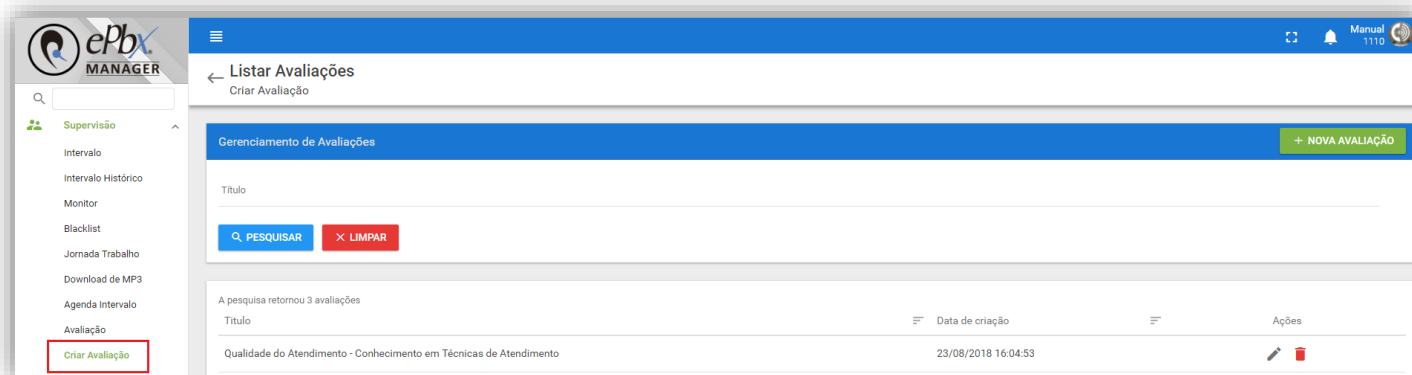


Figura 86 – Supervisão – Criar Avaliação

Para criar a avaliação selecione **+ NOVA AVALIAÇÃO**. Serão exibidas as opções *Cadastro* e *Grupos*.

Aba Cadastro

Insira o Título que deseja para a criação da nova avaliação.

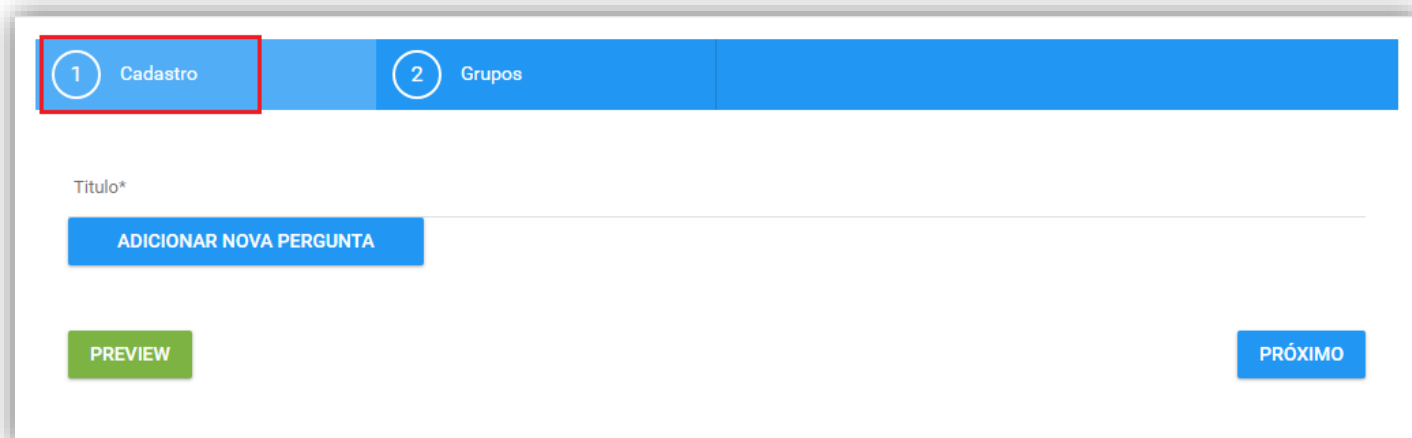


Figura 87 – Criar Avaliação - Nova Avaliação

Para configurar as perguntas da avaliação clique em **ADICIONAR NOVA PERGUNTA**.
Insira a pergunta, escolha o peso e o Tipo de resposta.

Peso: Cada avaliação completa deve somar 100% e as perguntas devem ter um peso que ao final da avaliação totalizem estes 100%. Arraste a barra para definir o peso da pergunta dentro da Avaliação.

Tipo: Múltipla Escolha, Alternativa ou Texto.

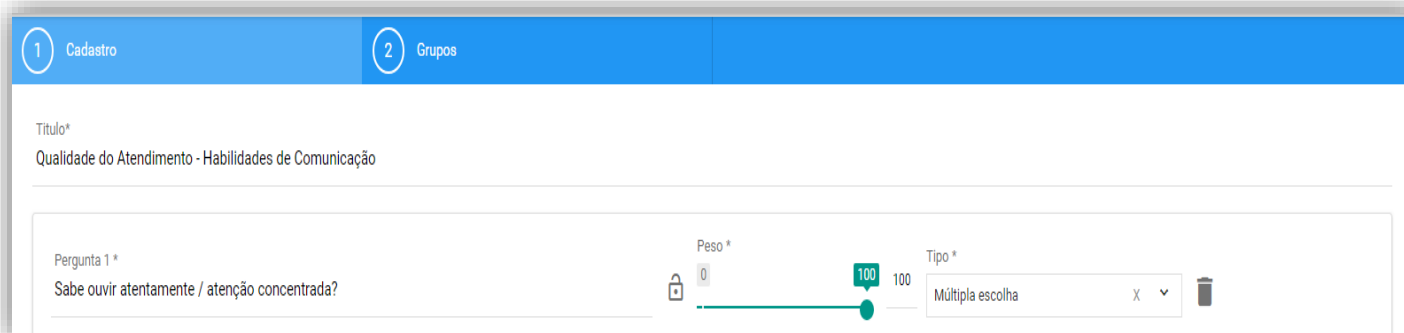


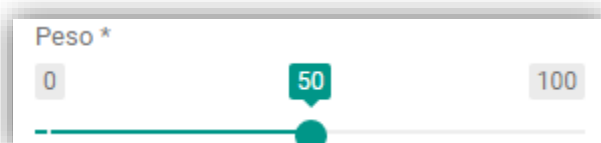
Figura 88 – Criar Avaliação - Perguntas

Após configurar a pergunta, insira as respostas e o peso de cada resposta para a pergunta.

Respostas em Múltipla Escolha:

Insira as alternativas e defina o peso de cada alternativa para ao final somar 100% do peso da pergunta.

Arraste a barra para definir o peso ou digite o valor no campo numérico.



Para travar o peso da resposta clique no cadeado ()

Pergunta 1 *
Sabe ouvir atentamente / atenção concentrada?

Peso * 0 100 100 Tipo * Múltipla escolha

Respostas

Alternativa	Peso	Valor
Alternativa 1 * Excelente	50	50
Alternativa 2 * Bom	30	30
Alternativa 3 * Ruim	15	15
Alternativa 4 * Pessimo	5	5

ADICIONAR NOVA ALTERNATIVA

Figura 89 – Criar Avaliação – Respostas Múltipla Escolha

Respostas Alternativa:

Insira as alternativas e defina o peso de cada alternativa para ao final somar 100% do peso da pergunta.

Arraste a barra para definir o peso ou digite o valor no campo numérico.

Peso * 0 50 100

Para travar o peso da resposta clique no cadeado ()

Pergunta 2 *
É didático ao explicar / objetividade?

Peso * 0 50 100 50 Tipo * Alternativa

Respostas

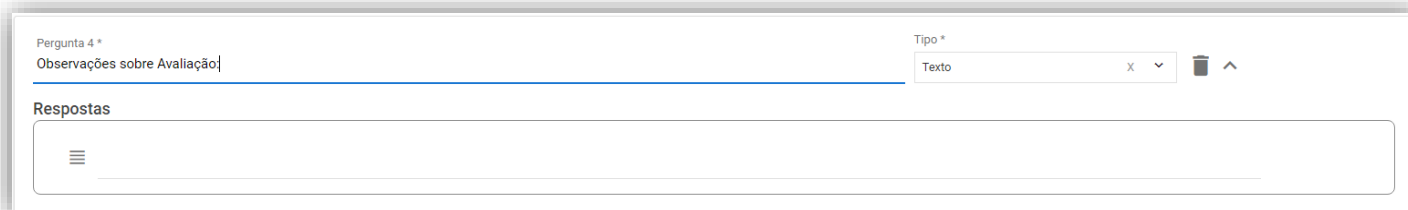
Alternativa	Peso	Valor
Alternativa 1 * Excelente	50	50
Alternativa 2 * Bom	30	30
Alternativa 3 * Ruim	15	15
Alternativa 4 * Pessimo	5	5

ADICIONAR NOVA ALTERNATIVA

Figura 90 – Criar Avaliação – Respostas Alternativas

Respostas Texto:

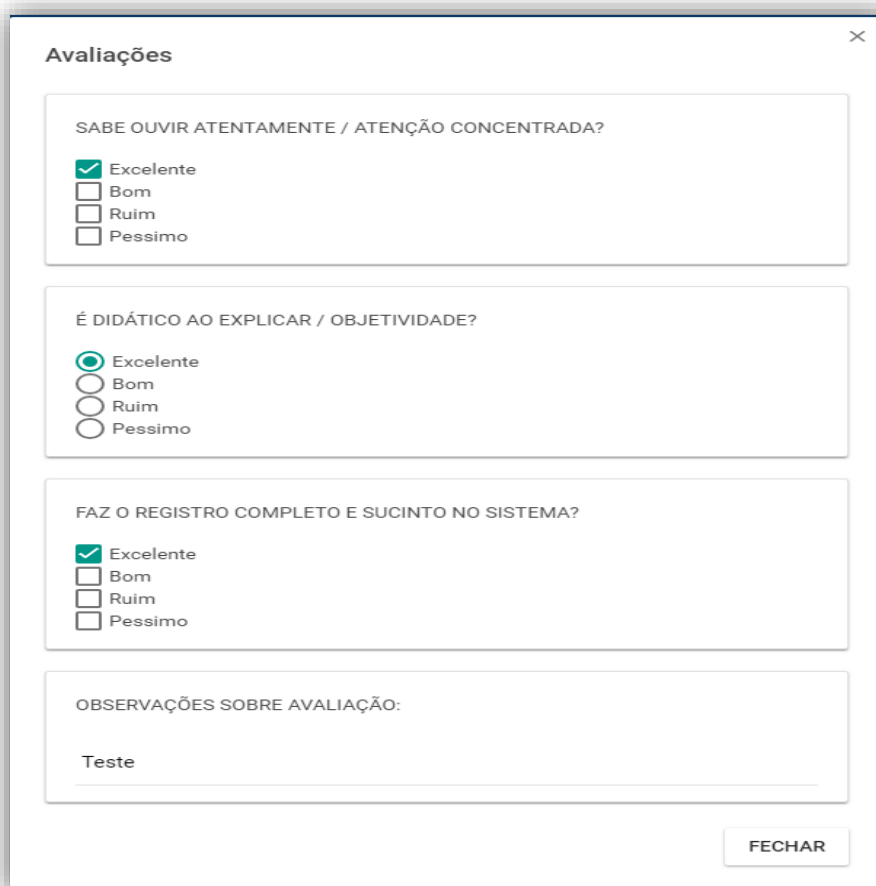
Campo destinado para inserir observações no final da avaliação.



The screenshot shows a form titled 'Pergunta 4 *' with the text 'Observações sobre Avaliação'. To the right, there is a 'Tipo *' dropdown menu set to 'Texto'. Below the question, there is a large text area labeled 'Respostas' with a hamburger menu icon on the left.

Figura 91 – Criar Avaliação – Respostas Texto

Clicando no botão **PREVIEW** é possível visualizar como ficará a avaliação antes de salvar e criar.



The screenshot shows a preview window titled 'Avaliações'. It contains three sections with evaluation questions and four radio button options: 'Excelente', 'Bom', 'Ruim', and 'Pessimo'.
1. 'SABE OUVIR ATENTAMENTE / ATENÇÃO CONCENTRADA?' with 'Excelente' selected.
2. 'É DIDÁTICO AO EXPLICAR / OBJETIVIDADE?' with 'Excelente' selected.
3. 'FAZ O REGISTRO COMPLETO E SUCINTO NO SISTEMA?' with 'Excelente' selected.
Below these sections is a text area labeled 'OBSERVAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO:' with the text 'Teste' entered. A 'FECHAR' button is at the bottom right.

Figura 92 – Criar Avaliação – Preview

Aba Grupos

Associe os grupos a avaliação configurada. Na busca de gravações (Avaliações), quando selecionar a Avaliação somente serão pesquisadas ligações dos grupos associados nesta etapa.

Selecione o grupo em “Grupos Disponíveis” e associe a “Grupos Adicionados”.

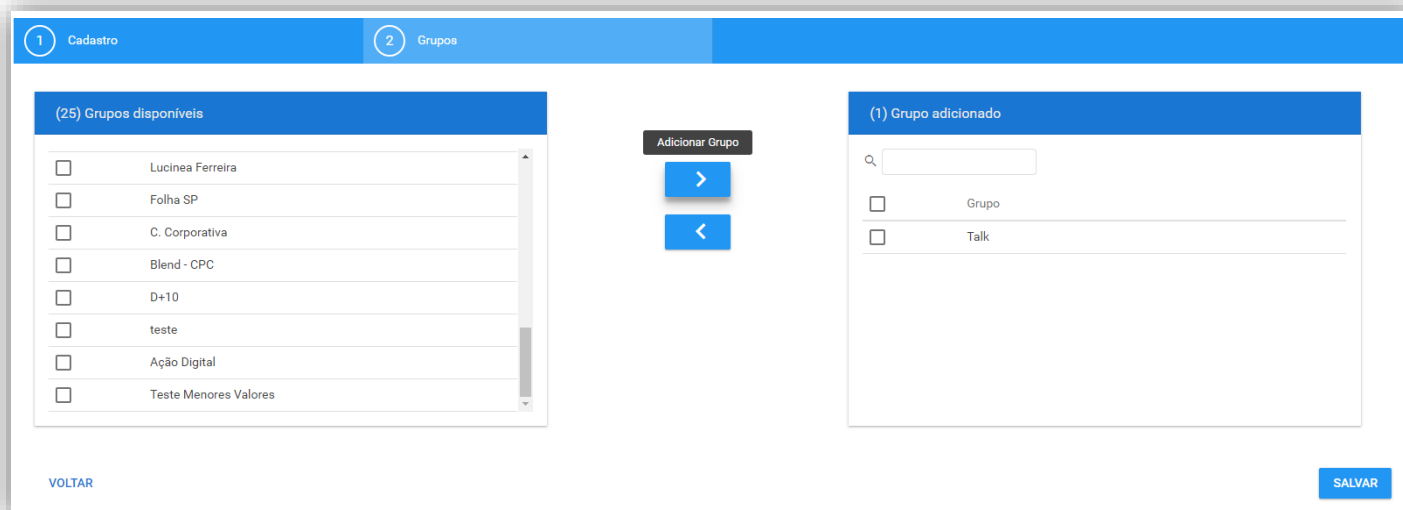
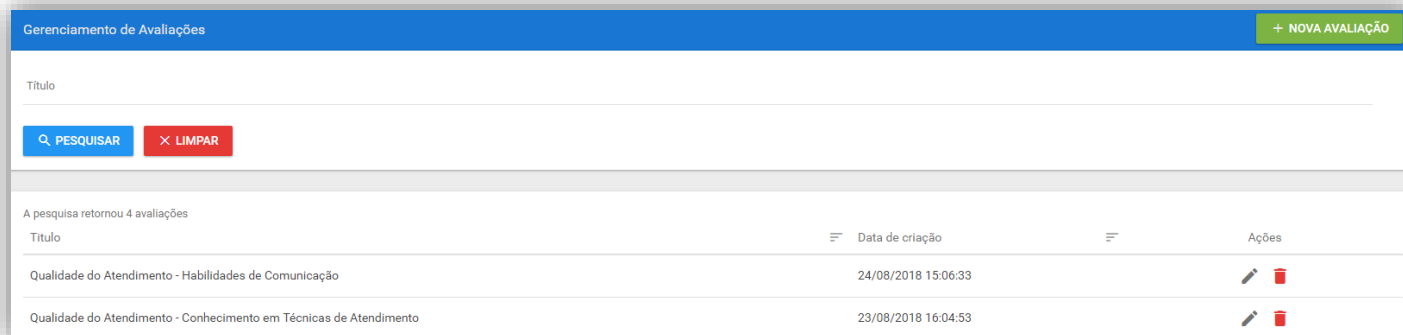


Figura 93 – Criar Avaliação – Preview







Título	Data de criação	Ações
Qualidade do Atendimento - Habilidades de Comunicação	24/08/2018 15:06:33	 
Qualidade do Atendimento - Conhecimento em Técnicas de Atendimento	23/08/2018 16:04:53	 

Figura 94 – Criar Avaliação – Avaliações criadas

12.1 – EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE AVALIAÇÃO

Para *Editar* a avaliação clique no lápis (✎). Ao acessar a avaliação é possível clicando no lápis (✎) ao lado de cada pergunta, editá-la também.

Para *Excluir* a avaliação clique na lixeira (🗑). Ao acessar a avaliação é possível clicando na lixeira (🗑) ao lado de cada pergunta, excluí-la também.