



MÓDULO EPBX

Manual do Usuário

Autor: Gabriela Torquarto A.S

Versão 1 - 8-ago-18

ÍNDICE

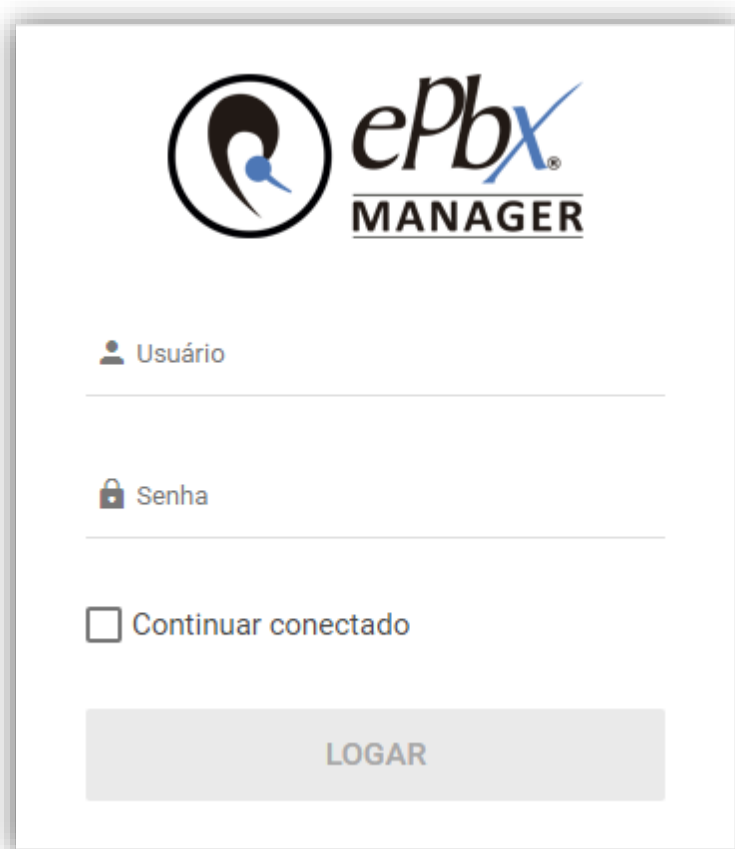
2 - INTRODUÇÃO.....	3
3 - ACESSO A APLICAÇÃO.....	4
4 - EPBX - PERFIL.....	7
5 - EPBX MÁQUINA.....	9
5.1 - CADASTRO DE MÁQUINA.....	10
6 - EPBX GRUPO.....	14
6.1 - EPBX GRUPO – CADASTRO DE NOVO GRUPO.....	15
6.2 - EPBX GRUPO - PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE GRUPO.....	24
7 - EPBX – RAMAL.....	26
7.1 - EPBX – RAMAL – CADASTRO DE NOVO RAMAL.....	27
7.2 - EPBX – RAMAL - PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE RAMAL.....	30
8 - EPBX – SERVIÇO (DDR)	36
8.1 - EPBX – SERVIÇO (DDR)	37
9 - EPBX - FORNECEDOR.....	41
9.1 - EPBX – FORNECEDOR – CADASTRO DE NOVO FORNECEDOR.....	42
9.2 - EPBX – FORNECEDOR - PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE FORNECEDOR.....	43
10 - EPBX - USUÁRIO	44
10.1 - EPBX – USUÁRIO - CADASTRO DE USUÁRIO	45
10.2 - EPBX – USUÁRIO - PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE USUÁRIOS	49
11 - EPBX - USUÁRIO TIPO	51
11.1 - EPBX – USUÁRIO TIPO - CADASTRO DE USUÁRIO TIPO	52
11.2 - EPBX – USUÁRIO TIPO - PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO USUÁRIO TIPO	53

2 – INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo instruir os administradores do EpbxManager a realizar a criação e manutenção de usuários, ramais, serviços (DDRs), Grupos de Atendimento, Rotas, Campanhas (Discadores), bem como todas as funcionalidades para o bom desempenho da Plataforma.

3 – ACESSO A APLICAÇÃO

Para iniciarmos a configuração de Usuários, Ramais, Grupos, Serviços, logar na aplicação EpbxManager inserindo usuário e senha previamente cadastrados. Segue tela Inicial (Login):



The screenshot shows the login interface of the ePbxManager 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 Epbx.

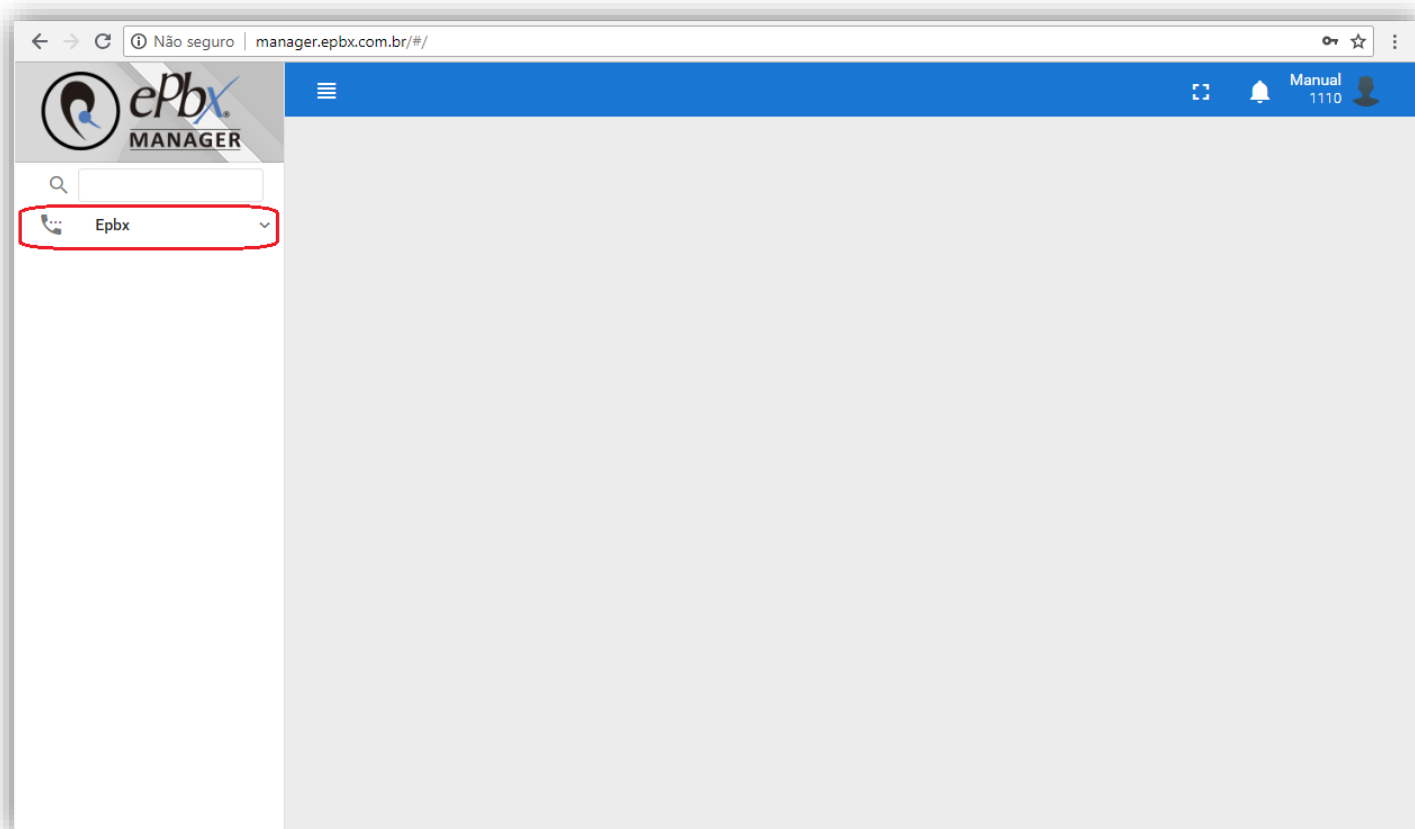


Figura 2 – Módulo Epbx

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

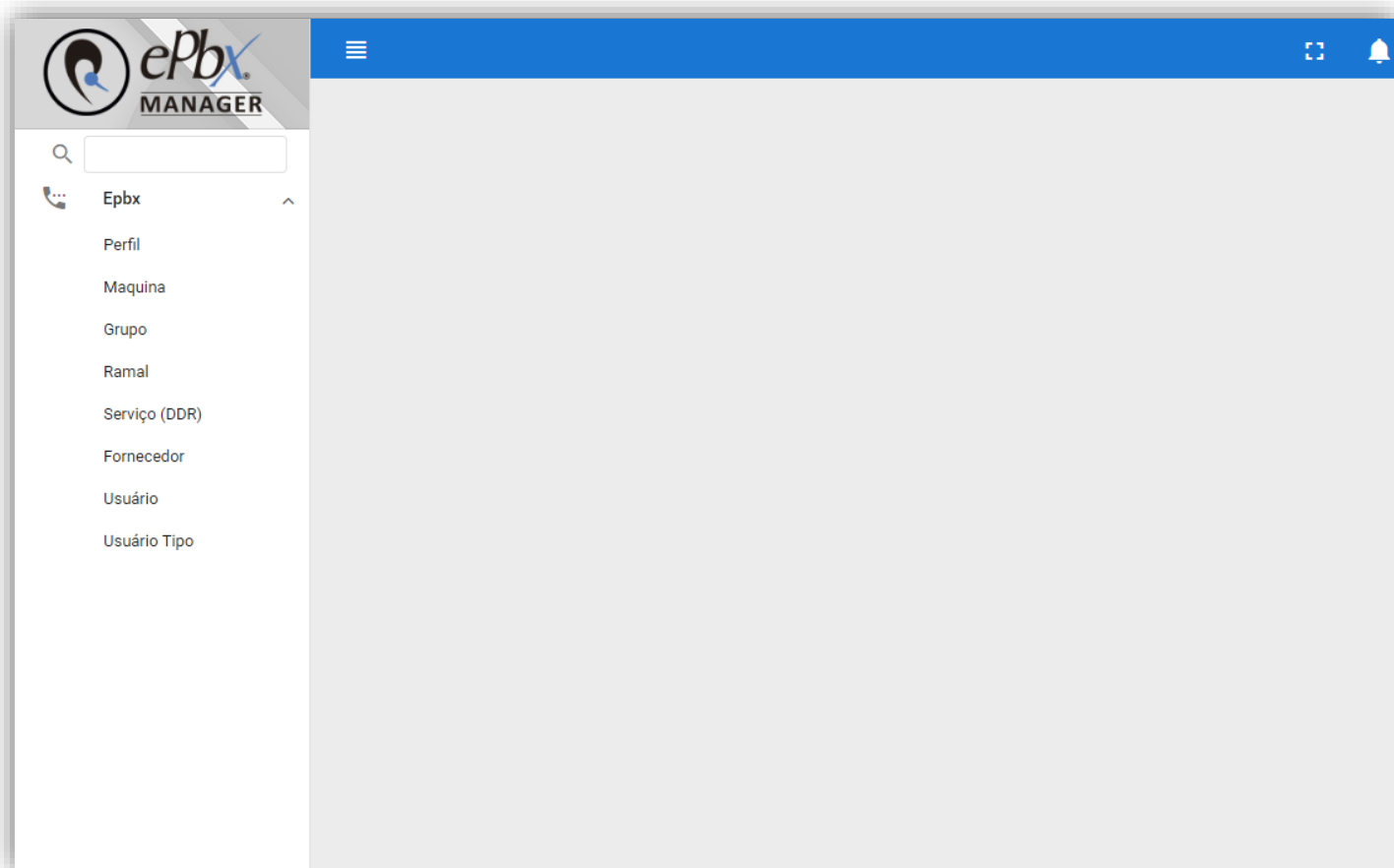


Figura 3 – Opções Epbx

4 - EPBX – PERFIL

Nesta opção são exibidas as informações pertinentes ao perfil logado, como:

Usuário

Tipo: Tipo do Perfil

Login: login do usuário

Ramal: Ramal associado ao usuário

Contato

E-mail

Telefone

Celular

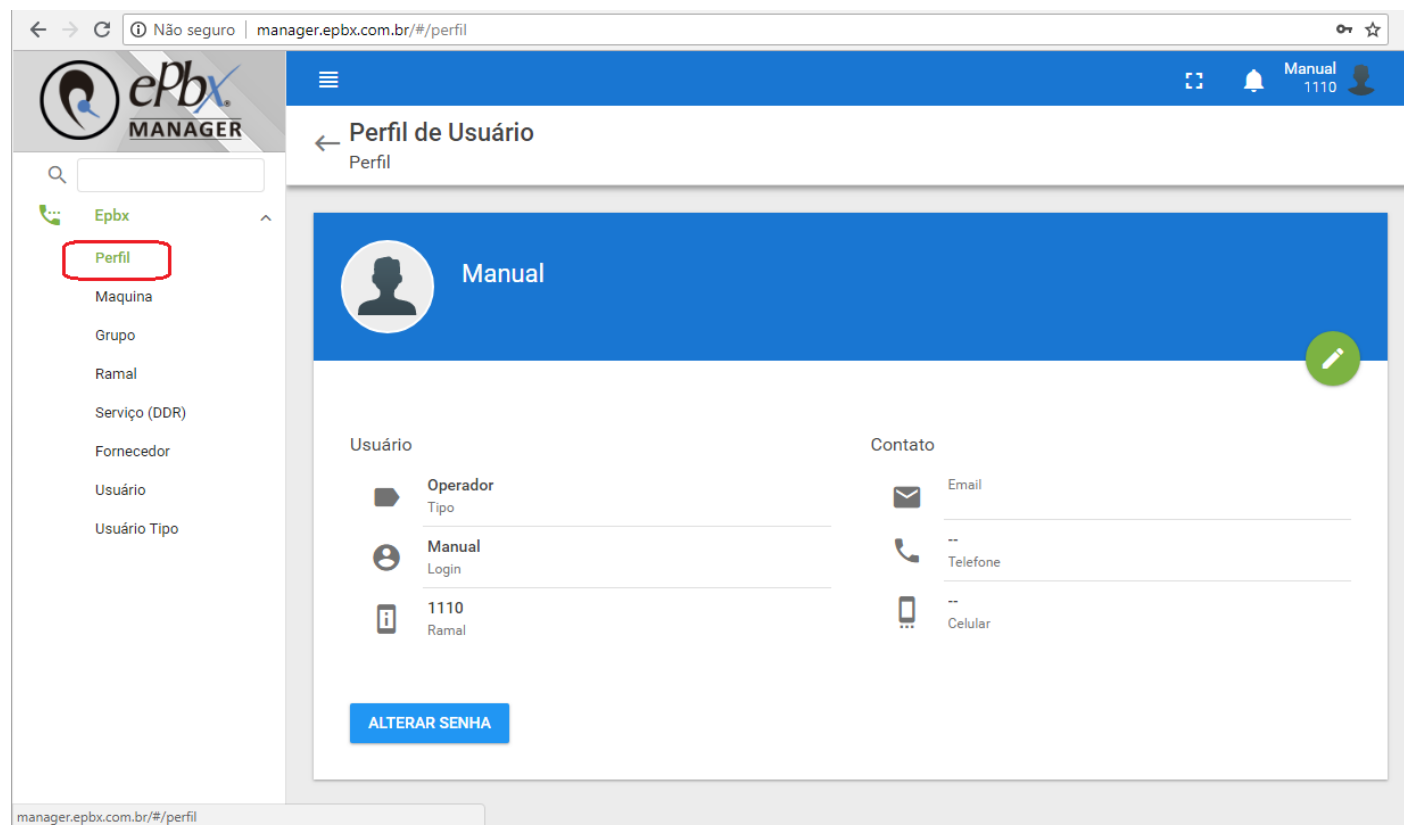


Figura 4 – Epbx Perfil

Para Editar/Inserir os dados, clique no lápis . É possível associar uma imagem ao perfil, selecionando alterar foto. Após realizar a edição clique em salvar.

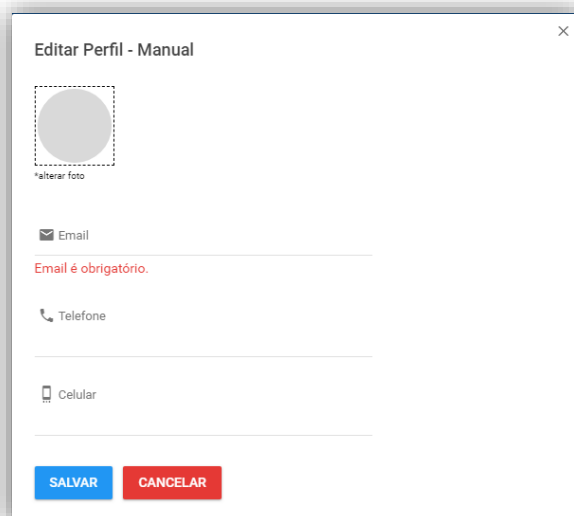


Figura 5 – Epbx Perfil – Editar Perfil

Para alterar a senha, clique em **ALTERAR SENHA**.
Insira a senha atual e a nova senha, confirme a nova senha e clique em alterar.

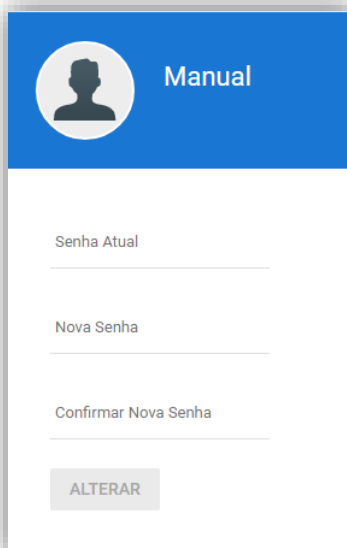
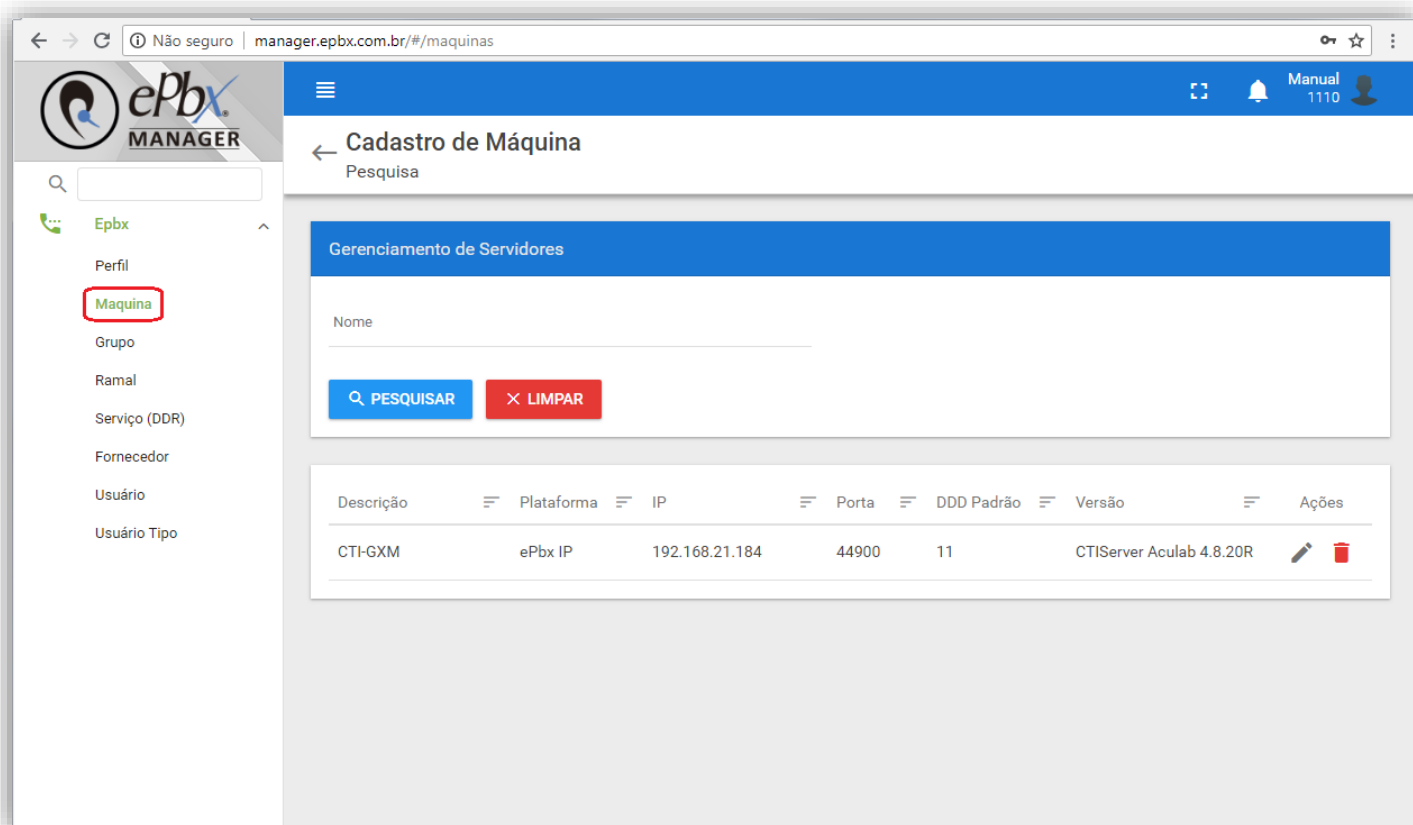


Figura 6 – Epbx Perfil – Alterar senha

5 – EPBX MÁQUINA

Podemos visualizar as máquinas (Servidores Epbx) cadastrados nesta opção. Os dados da máquina são preenchidos no momento da Instalação do Manager, portanto somente usuários com Perfil Administrador devem ter acesso a estas informações, qualquer alteração incorreta poderá afetar o bom funcionamento da plataforma.

Para editar os dados da máquina, clique no lápis.



The screenshot shows the ePbx MANAGER web interface. The left sidebar contains a menu with items: Epbx, Perfil, **Maquina** (highlighted with a red box), Grupo, Ramal, Serviço (DDR), Fornecedor, Usuário, and Usuário Tipo. The main content area is titled 'Cadastro de Máquina' and includes a search bar with a 'PESQUISAR' (Search) button and a 'LIMPAR' (Clear) button. Below the search bar is a table of registered machines.



Descrição	Plataforma	IP	Porta	DDD Padrão	Versão	Ações
CTI-GXM	ePbx IP	192.168.21.184	44900	11	CTIServer Aculab 4.8.20R	 

Figura 7 – Epbx Máquina

5.1 CADASTRO DE MÁQUINA

As primeiras informações sobre o Servidor onde está instalado o CTI (Aplicação que gerencia as chamadas) são as seguintes:

Aba Máquina

Descrição: Nome da máquina CTI;

Pasta de Instalação: local onde está instalado o CTI;

IP CTI Server: IP da máquina onde está instalado o CTI;

Porta CTI Server: Porta de conexão do CTI com as aplicações de atendimento;

Endereço SIP: IP que devemos configurar na aplicação de atendimento;

Plataforma: Selecione se a plataforma é IP ou HD;

DDD Padrão: DDD da região onde o Epbx está instalado;

Localidade: Localidade

Usuário: login do usuário do CTI;

Senha: senha do usuário do CTI;

Após inserir as informações avance selecionando próximo.

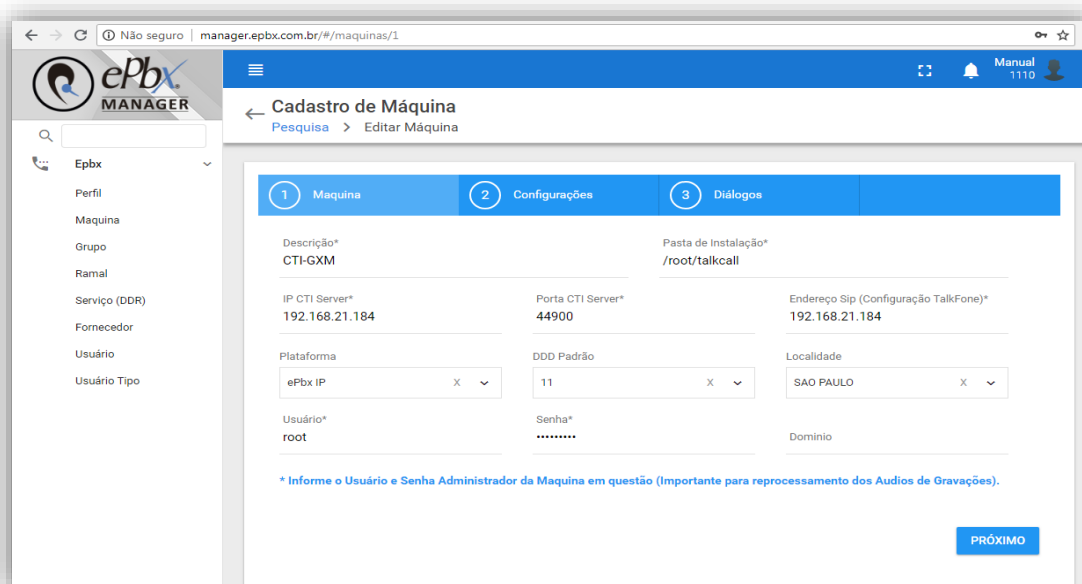
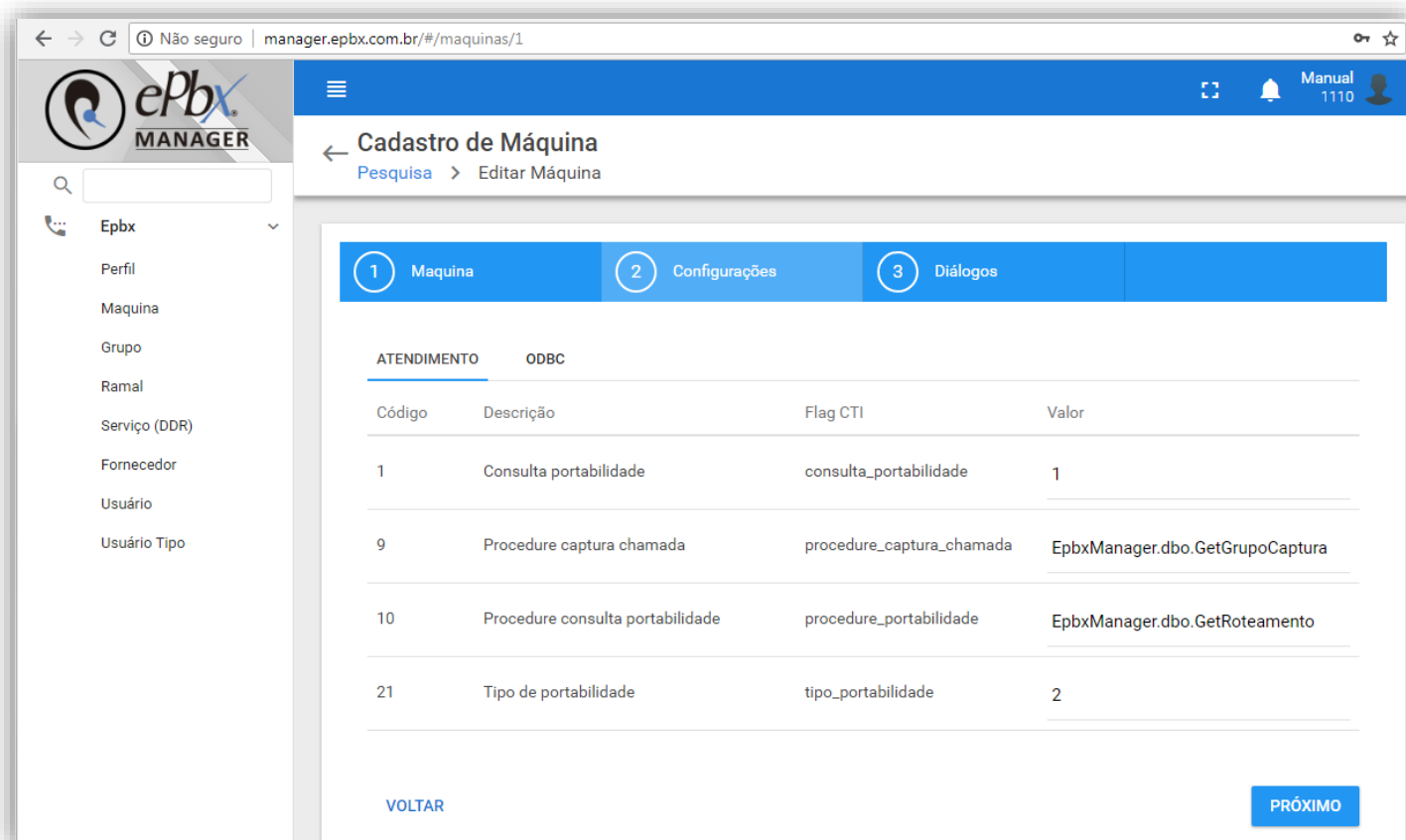


Figura 8 - Epbx Máquina – Cadastro de Máquina

Aba Configurações (Atendimento)

Estes dados são Default da Plataforma, não são alterados.



The screenshot shows the 'Cadastro de Máquina' page in the ePbx MANAGER interface. The 'Configurações' tab is selected, and the 'ATENDIMENTO' sub-tab is active. The table below lists default configuration values for portability services.

Código	Descrição	Flag CTI	Valor
1	Consulta portabilidade	consulta_portabilidade	1
9	Procedure captura chamada	procedure_captura_chamada	EpbxManager.dbo.GetGrupoCaptura
10	Procedure consulta portabilidade	procedure_portabilidade	EpbxManager.dbo.GetRoteamento
21	Tipo de portabilidade	tipo_portabilidade	2

Buttons: VOLTAR, PRÓXIMO

Figura 9 – Epbx Máquina – Configurações (Atendimento)

Aba Configurações (ODBC)

Os dados inseridos nesta Aba são os nomes das Bases de Dados do Epbx, o IP de onde está instalado o Rabbit (Aplicação que gerencia a fila de processos do EpbxManager), usuário e senha do mesmo.

1 Máquina
2 Configurações
3 Diálogos

ATENDIMENTO
ODBC

Código	Descrição	Flag CTI	Valor
2	Banco de dados Bilhetador	db_nome_0	EpbxManager
3	Banco de dados do cliente	db_nome_1	EpbxManager
4	Banco de dados ura npn	db_nome_2	EpbxManager
5	Banco de dados dialogos	db_nome_3	EpbxManager
6	Banco de dados supervisao out	db_nome_4	EpbxManager
7	Banco de dados supervisao in	db_nome_5	EpbxManager
8	Banco discador	db_nome_6	EpbxManager
12	Host ou ip do servidor Rabbit	Rhostname	192.168.21.10
13	Senha de logon no Rabbit	Rpassword	Talk2015
18	Usuário de logon no Rabbit	Ruser	i91sys
19	Virtual host para logon no Rabbit	Rvirtualhost	MANAGER_GXM
20	Server odbc tcpip	server_odbc_tcp_ip	1

VOLTAR
PRÓXIMO

Figura 10 – Epbx Máquina – Configurações (ODBC)

Selecione Avançar.

Aba Diálogos

Para configurar o caminho dos arquivos de diálogos (.vox).

Possível inserir um novo caminho que existam gravações, para pesquisa e conversão.

Selecionar **+ ADICIONAR CAMINHO**;

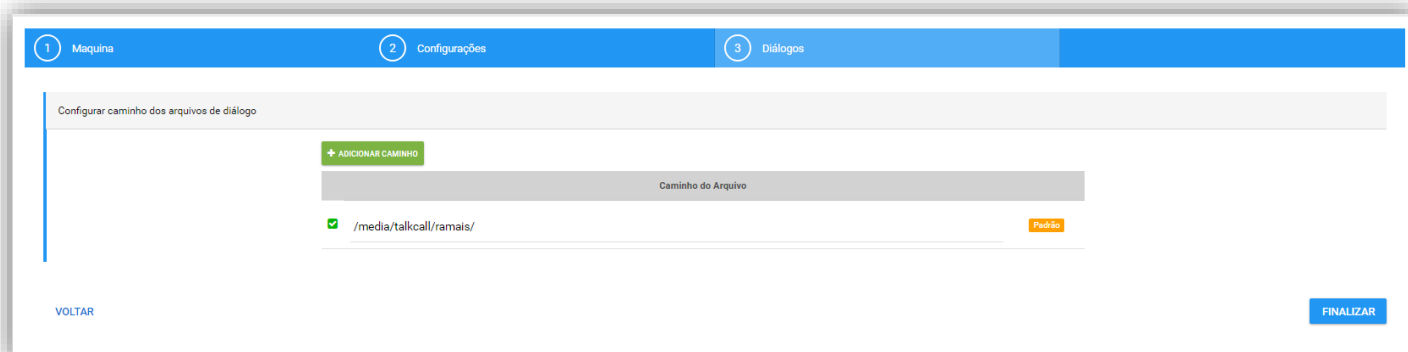


Figura 11 – Epbx Maquina – Diálogos

Insira o caminho. Este será validado no momento que é inserido.

Para excluir um caminho clique na lixeira ao lado do nome  .

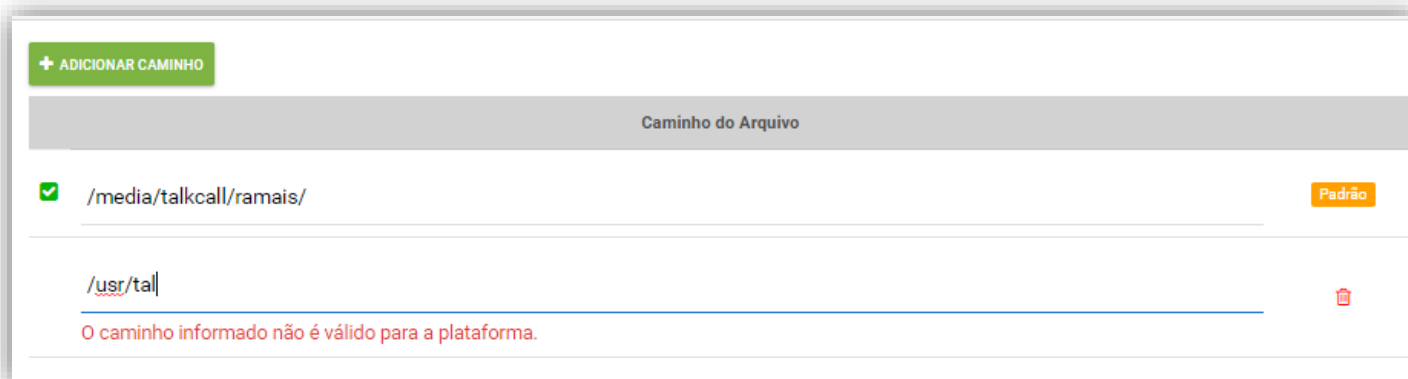
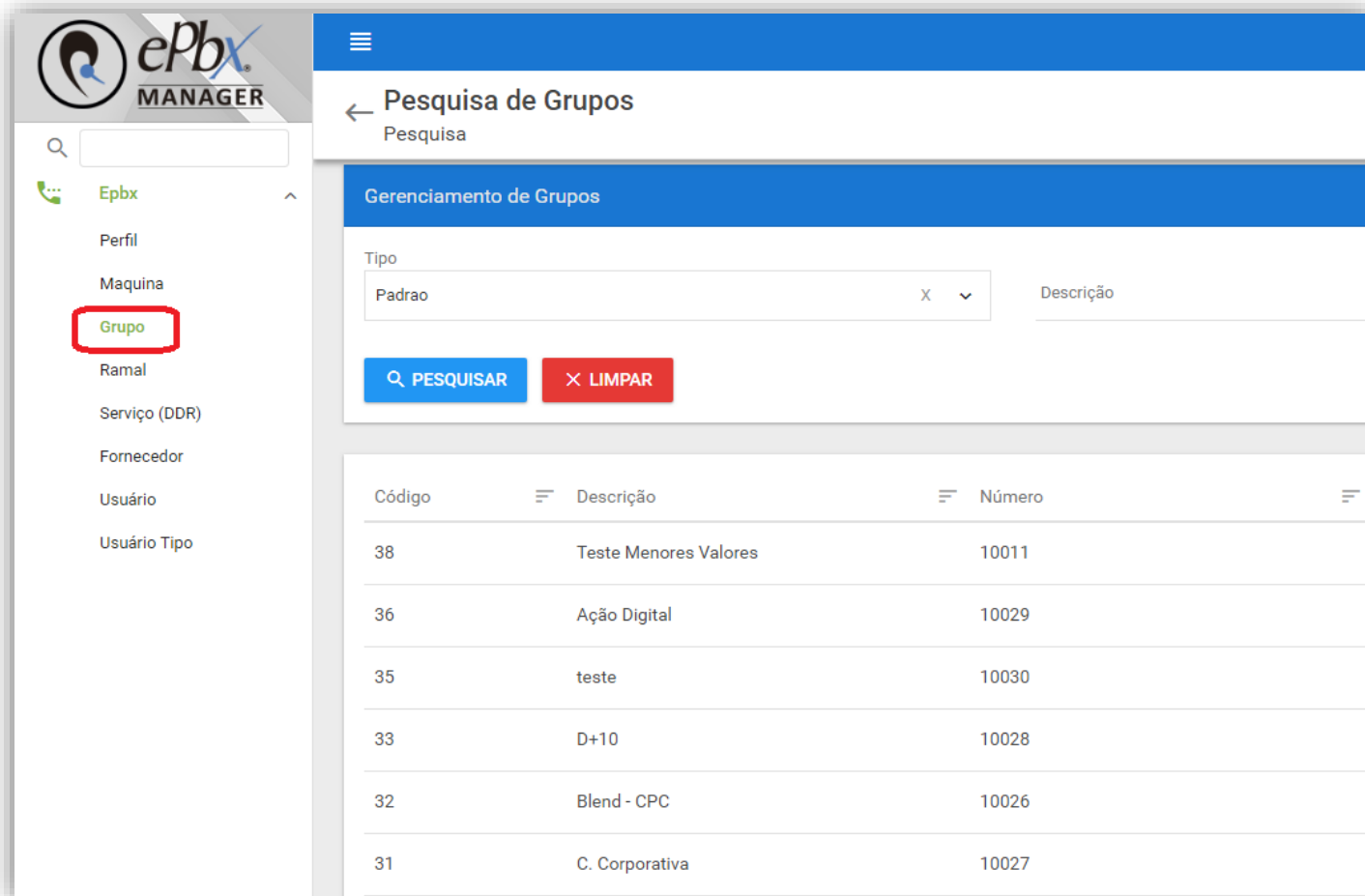


Figura 12 – Epbx Maquina – Diálogos (Inserir)

6 – EPBX GRUPO

Neste módulo cadastramos todos os Grupos de Atendimento da Plataforma. Associamos posteriormente estes grupos as URAs, Serviços, Campanhas (Discadores).



Pesquisa de Grupos
Pesquisa



Gerenciamento de Grupos

Tipo: X v Descrição:

Código	Descrição	Número
38	Teste Menores Valores	10011
36	Ação Digital	10029
35	teste	10030
33	D+10	10028
32	Blend - CPC	10026
31	C. Corporativa	10027

Figura 13 – Epbx Grupo

6.1 – CADASTRO DE NOVO GRUPO

Para cadastrar novo Grupo selecione a opção  ou .

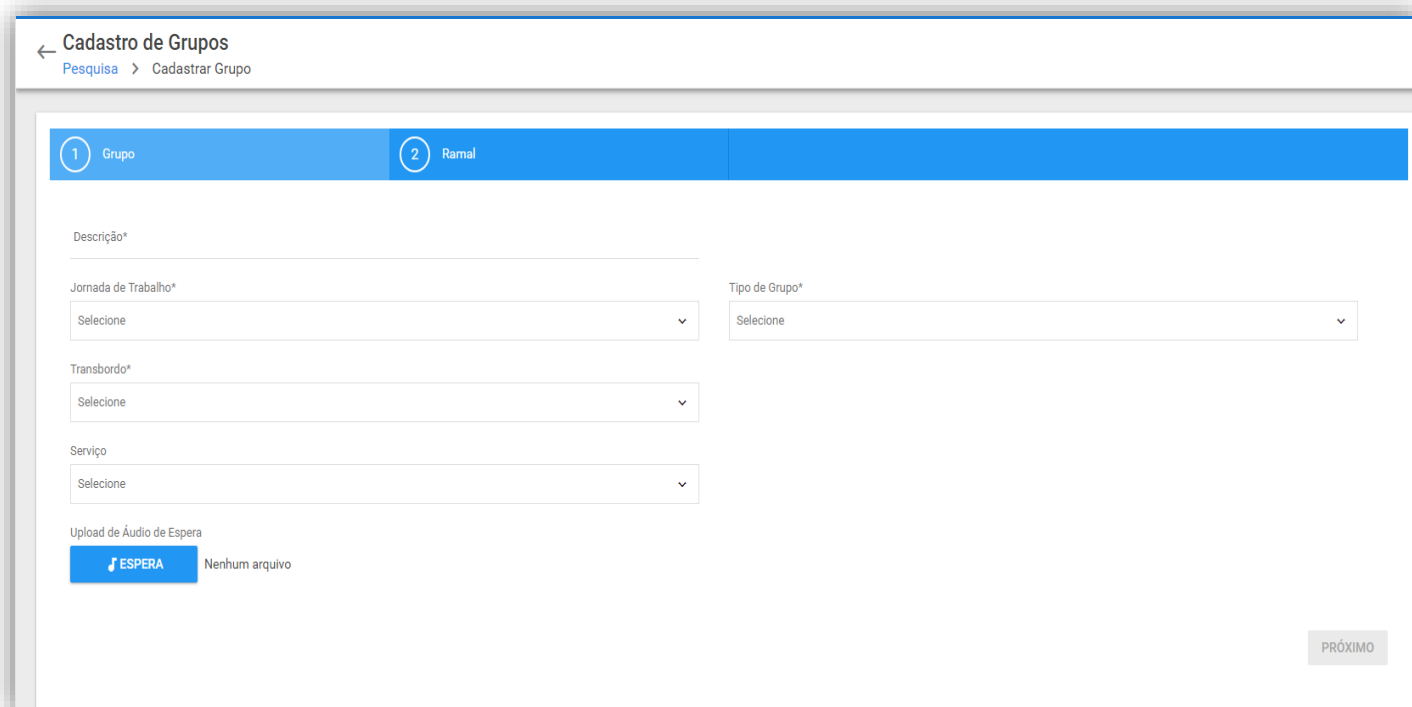


Figura 14 – Epbx Grupo – Cadastro de Grupo

Aba Grupo

Descrição: Nome do Grupo

Jornada de Trabalho: Período de atendimento do Grupo (Jornada de Trabalho cadastrada no Módulo Supervisão)

Tipos de Grupo: Selecionar o tipo de Grupo de Atendimento desejado, abaixo segue descrição.

Tipo de Grupo Padrão:

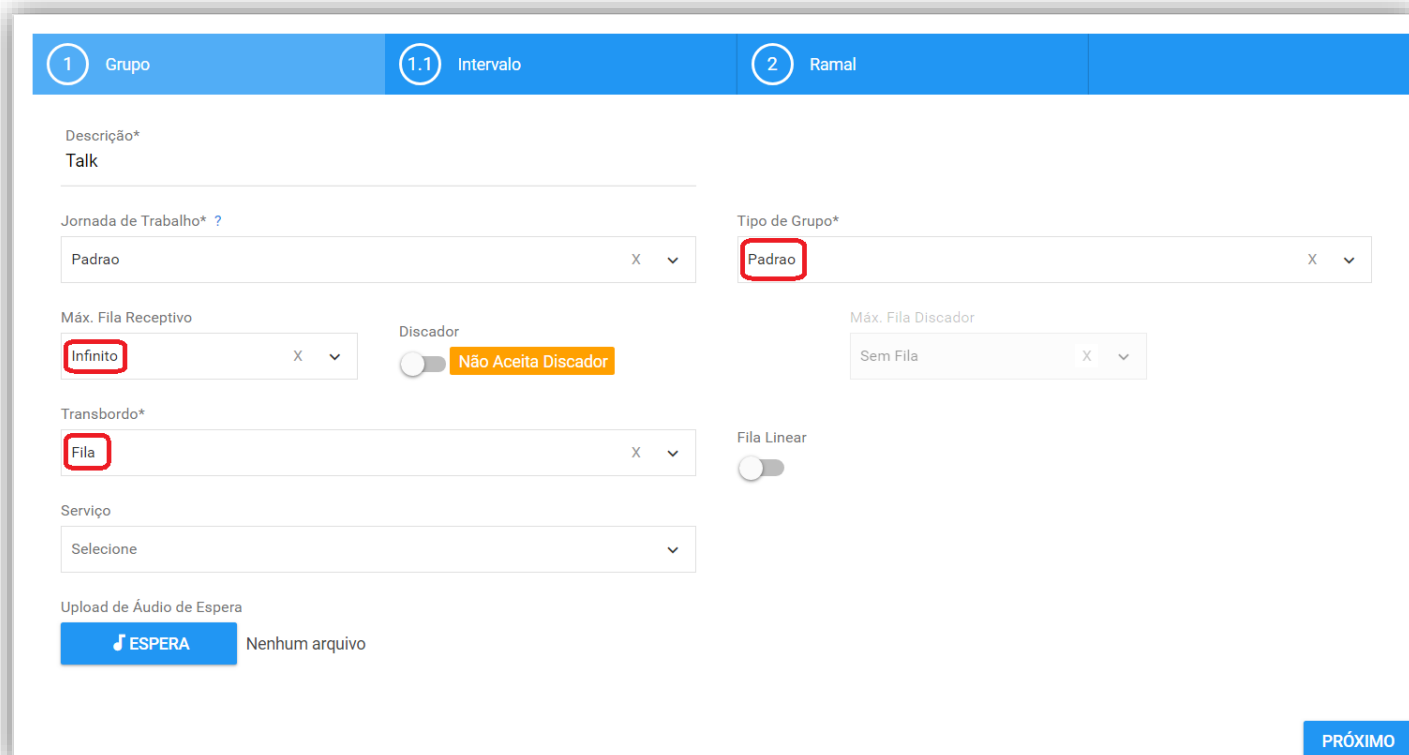



Figura 15 – Epbx Grupo – Grupo Padrão


Ao selecionar Tipo de Grupo: Padrão, algumas opções são habilitadas para configuração, são elas:

Máx. Fila Receptivo: Selecione a quantidade máxima de pessoas na fila de espera, Sem Fila ou Fila infinita. Caso selecionar Sem Fila ou limitar a quantidade é possível configurar o Transbordo destas chamadas para um outro Grupo no campo Transbordo;

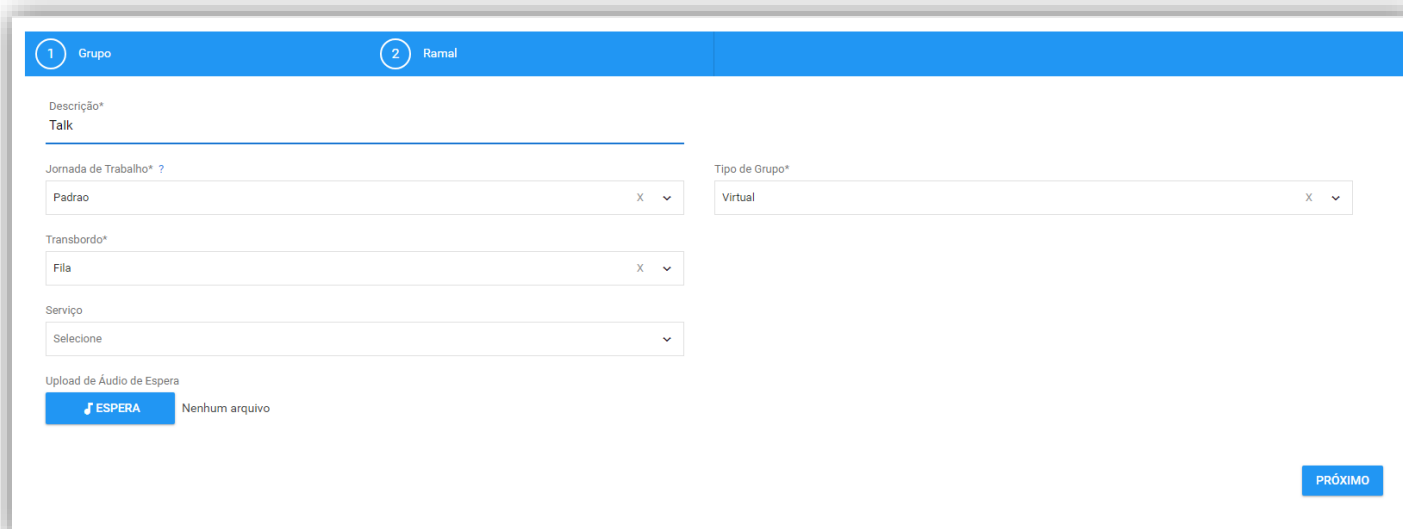
Discador: Habilitar se este Grupo de Atendimento permite atender chamadas de Discador ou somente receptivas, para habilitar/desabilitar basta clicar  Não Aceita Discador ;
Caso habilitar o Discador, uma nova opção de cadastro de fila para o discador é exibida **Máx. Fila Discador**, nela é possível habilitar se as ligações do Discador entraram em fila;

Fila Linear: Se estiver habilitada as chamadas são entregues para o grupo de acordo com a ordem de ramais cadastrados;

Serviço: Associar um Serviço DDR ao Grupo;

Upload de Áudio de Espera: Insirir áudio (formato .MP3) para tocar quando existir fila de espera. Clique em  e realize o Upload do arquivo.

Tipo de Grupo Virtual:



The screenshot shows the configuration interface for a Virtual Group in the ePbx system. The interface is divided into two tabs: 'Grupo' (selected) and 'Ramal'. The 'Grupo' tab contains the following fields:

- Descrição***: Text field with the value 'Talk'.
- Jornada de Trabalho***: Dropdown menu with the value 'Padrao' and a clear button 'X'.
- Transbordo***: Dropdown menu with the value 'Fila' and a clear button 'X'.
- Serviço**: Dropdown menu with the value 'Selecione'.
- Upload de Áudio de Espera**: Section with a blue button labeled 'ESPERA' and the text 'Nenhum arquivo'.
- Tipo de Grupo***: Dropdown menu with the value 'Virtual' and a clear button 'X'.

A 'PRÓXIMO' button is located at the bottom right of the form.

Figura 16 – Epbx Grupo – Grupo Virtual

Ao selecionar Tipo de Grupo: Virtual (Grupo criado somente para visualização em Relatórios ou Supervisão), as opções habilitadas são as mesmas do Grupo Padrão, exceto as opções de Fila, já que se *trata* de um Grupo de visualização.

Tipo de Grupo TalkBot:

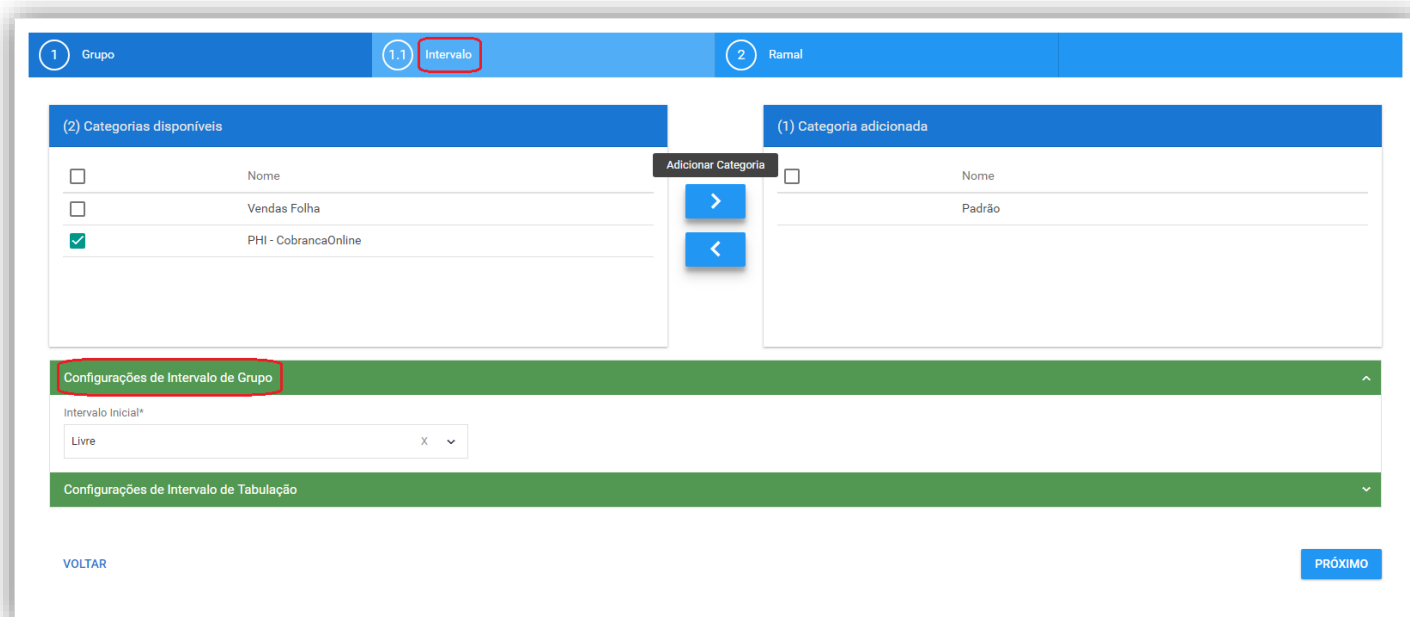
Este tipo de Grupo é configurado para utilizar no Robô, as configurações são as mesmas do Grupo Padrão, exceto as opções de Fila.

Aba Intervalo

Para cada grupo criado podemos associar uma ou mais categorias de Intervalo, estas categorias contém as pausas pertinentes ao Grupo.

Obs.: Para todos os grupos a Categoria padrão sempre estará associada pois é Default do sistema, nesta categoria estão os Intervalos Livre e Não Disponível.

As categorias de Intervalo são configuradas no Módulo Supervisão, abordaremos o assunto com mais detalhes em outro Manual.



The screenshot shows the 'Intervalo' tab for a group configuration. The interface is divided into two main sections: 'Categorias disponíveis' (Available Categories) and 'Categoria adicionada' (Added Category). In the 'Categorias disponíveis' section, there is a list of categories with checkboxes: 'Nome', 'Vendas Folha', and 'PHI - CobrançaOnline'. The 'PHI - CobrançaOnline' category is selected. A 'Adicionar Categoria' button with right and left arrows is positioned between the two sections. The 'Categoria adicionada' section shows the 'Padrão' category. Below these sections, there are two expandable green boxes: 'Configurações de Intervalo de Grupo' and 'Configurações de Intervalo de Tabulação'. The 'Configurações de Intervalo de Grupo' box is expanded, showing an 'Intervalo Inicial*' dropdown menu with 'Livre' selected. At the bottom left is a 'VOLTAR' button and at the bottom right is a 'PRÓXIMO' button.

Figura 17 – Epbx Grupo – Intervalo

Para adicionar a categoria ao grupo marque em *Categorias Disponíveis* e clique na seta para adiciona-la a *Categorias Adicionadas*. O processo inverso para excluir do grupo.

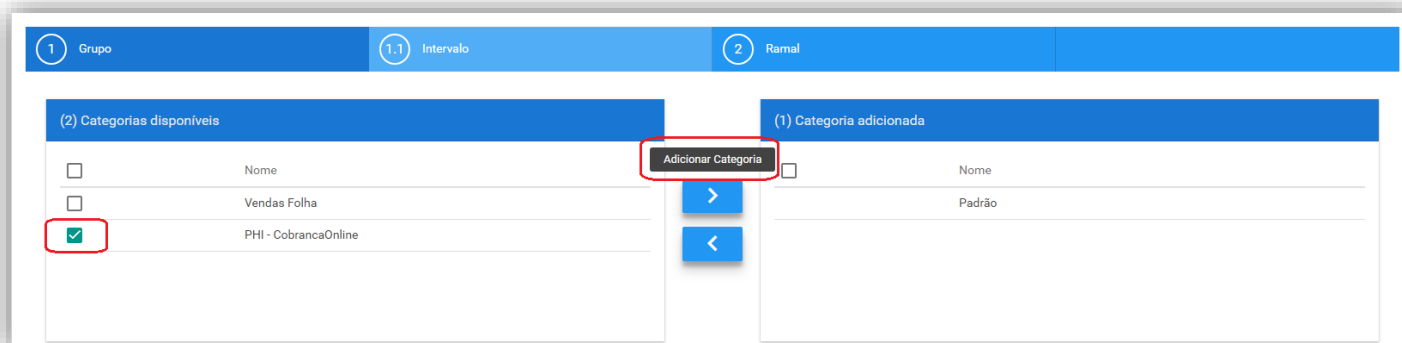


Figura 18 – Epbx Grupo – Adicionar Categoria

Em Configuração de Intervalo de Grupo, selecione o Intervalo Inicial do grupo dentre as opções listadas, este será o status do Operador ao logar.

Obs.: Os status listados são os configurados na Categoria de Intervalo adicionada acima.

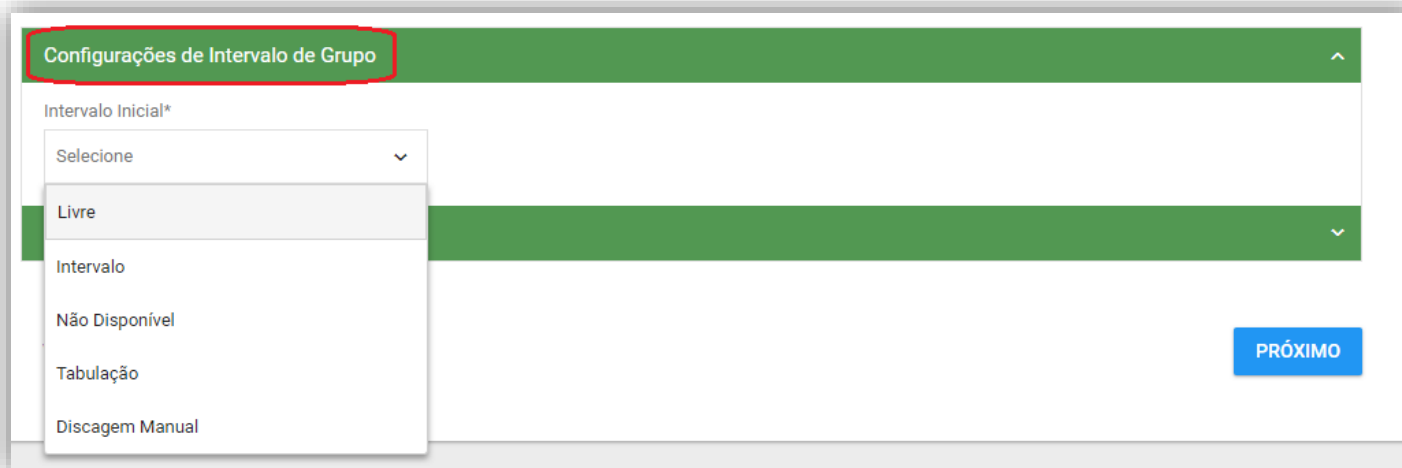


Figura 19 – Epbx Grupo – Intervalo de Grupo

Em Configurações de Intervalo de Tabulação podemos definir os status do operador quando finaliza uma chamada e esta tabulando e quando finaliza a tabulação.

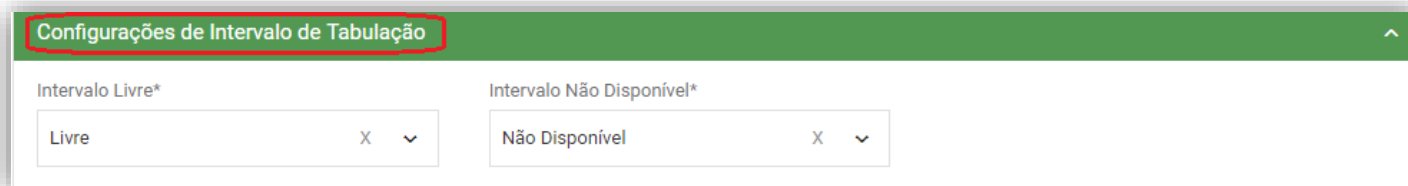


Figura 20 – Epbx Grupo – Intervalo de Tabulação

Intervalo Não Disponível – Status do Operador para tabular uma chamada após finalizada. Intervalo entre as ligações. Selecione o status desejado na lista suspensa.

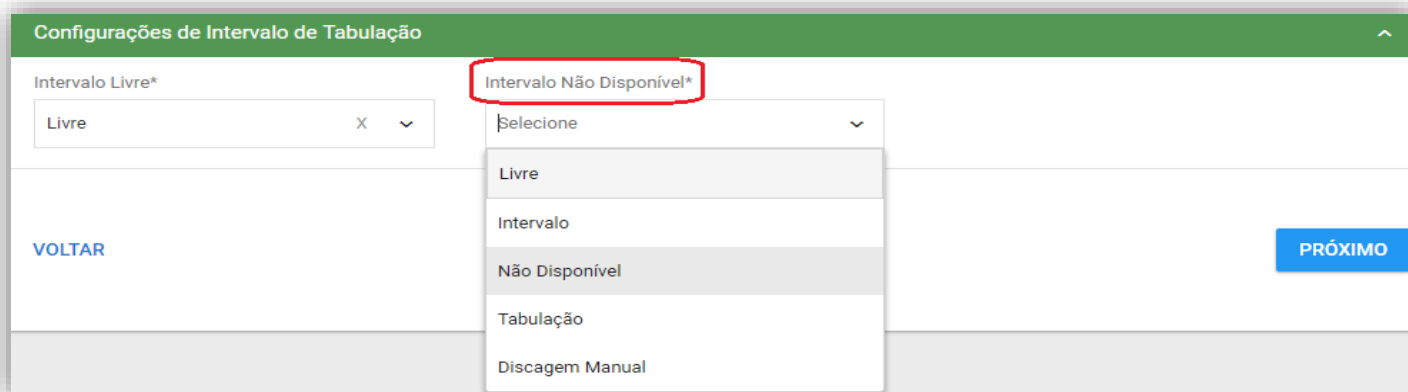
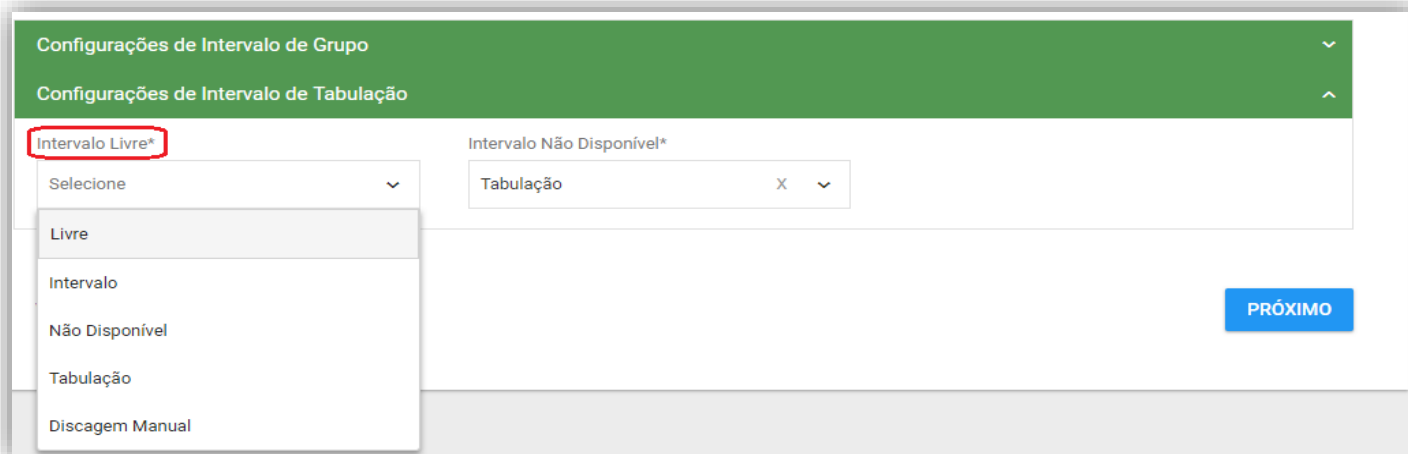


Figura 21 – Epbx Grupo – Intervalo Não Disponível

Intervalo Livre – Status do Operador após finalizar o Intervalo Não Disponível. Selecione o status desejado na lista suspensa.



The screenshot displays the 'Configurações de Intervalo de Grupo' (Group Interval Settings) section. It features two main configuration areas: 'Intervalo Livre*' (Free Interval*) and 'Intervalo Não Disponível*' (Unavailable Interval*). The 'Intervalo Livre*' dropdown menu is open, showing options: 'Livre' (Free), 'Intervalo' (Interval), 'Não Disponível' (Unavailable), 'Tabulação' (Tabulation), and 'Discagem Manual' (Manual Dialing). The 'Intervalo Não Disponível*' section contains a 'Tabulação' dropdown menu. A blue 'PRÓXIMO' (Next) button is located on the right side of the interface.

Figura 22 – Epbx Grupo – Intervalo Livre

Após realizar as configurações selecione Próximo.

Aba Grupo

Para finalizar a configuração vamos associar os ramais dos operadores ao Grupo criado.

1 Grupo 1.1 Intervalo 2 **Ramal**

Filtros

Número Usuário

(408) Ramais disponíveis

	Usuário	Ramal
<input type="checkbox"/>	Rafael Xavier Nunes da Silva	1001
<input type="checkbox"/>	Rosecler Cordeiro da Silva	1002
<input type="checkbox"/>	Salatiel Evangelista da Silva	1003
<input type="checkbox"/>	Douglas Pereira	1004
<input type="checkbox"/>	Mauricio Nunes	1005

Nenhum ramal adicionado

	Usuário	Ramal	Grupo Padrão?
<input type="checkbox"/>			

VOLTAR FINALIZAR

Figura 23 – Epbx Grupo – Ramal

É possível pesquisar por nome do usuário ou número do ramal utilizando os Filtros, conforme imagem ou selecione na lista. Marque o ramal em *Ramais Disponíveis* e adicione clicando nas setas para *Ramal Adicionado*. O processo inverso para excluir do grupo.

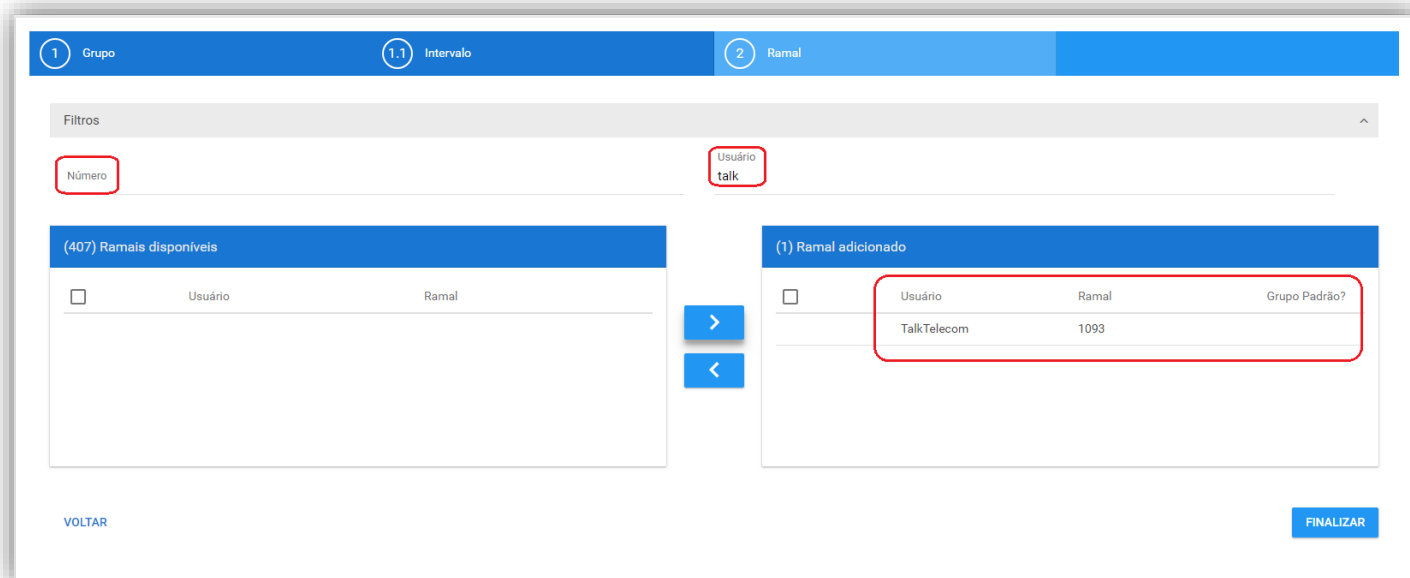


Figura 24 – Epbx Grupo – Pesquisa/Incluir Ramal/Usuário

Após realizar as configurações clique em Finalizar, será exibida a tela a seguir com o registro de criação do Grupo, o status fica como Pendente Alteração e logo atualizado para Integrado.

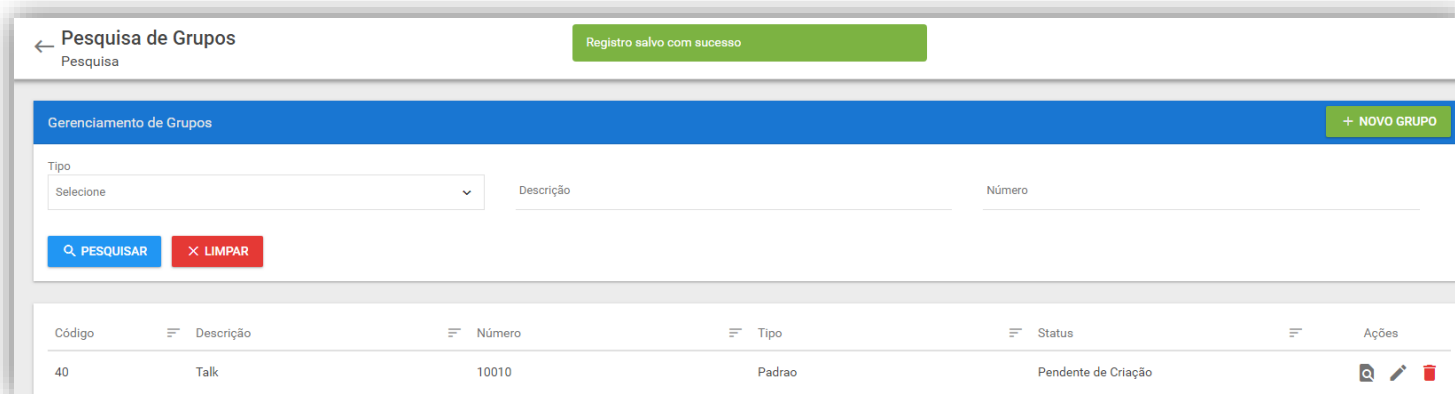
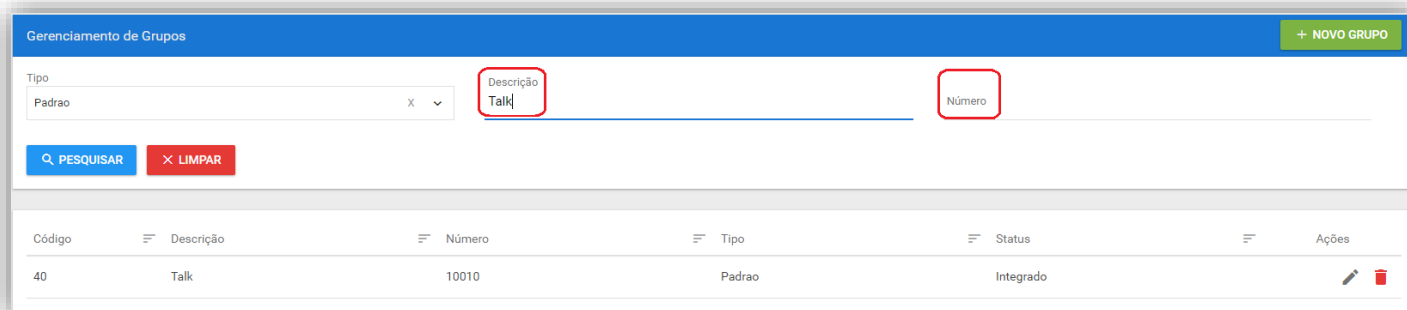


Figura 25 – Epbx Grupo – Grupo criado

6.2 – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE GRUPO

Após criados, os grupos podem ser editados ou excluídos, de acordo com a necessidade da operação.

Primeiro selecione o grupo que será realizada a edição ou exclusão, pesquise selecionando o tipo do grupo (Padrão, Virtual ou TalkBot), digite parte do nome do Grupo ou número do Grupo ou então pesquise na lista.





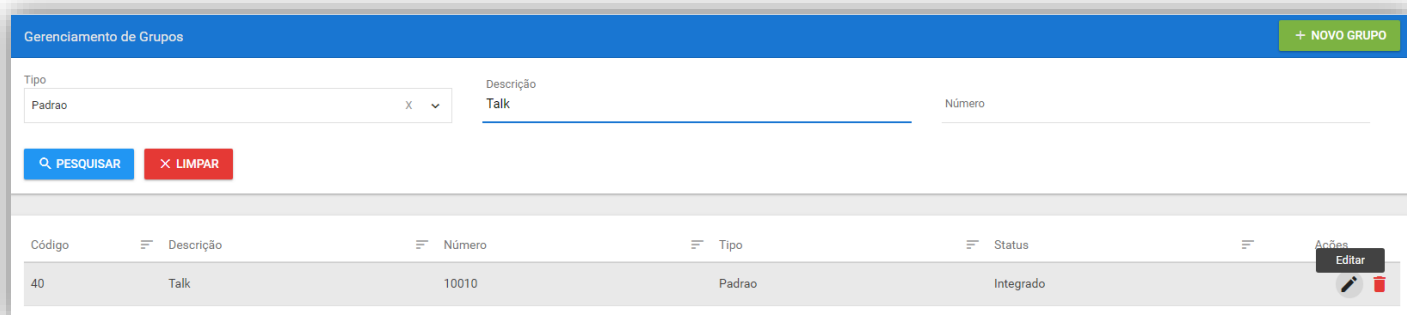
Código	Descrição	Número	Tipo	Status	Ações
40	Talk	10010	Padrao	Integrado	 

Figura 26 – Epbx Grupo – Pesquisa Grupo

Para editar alguma informação do grupo clique no lápis do lado direito ao nome do grupo, serão exibidas as informações configuradas, realize as alterações e clique em Finalizar. As telas exibidas são as mesmas de criação de Grupo.





Código	Descrição	Número	Tipo	Status	Ações
40	Talk	10010	Padrao	Integrado	 

Figura 27 – Epbx Grupo – Edição Grupo

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

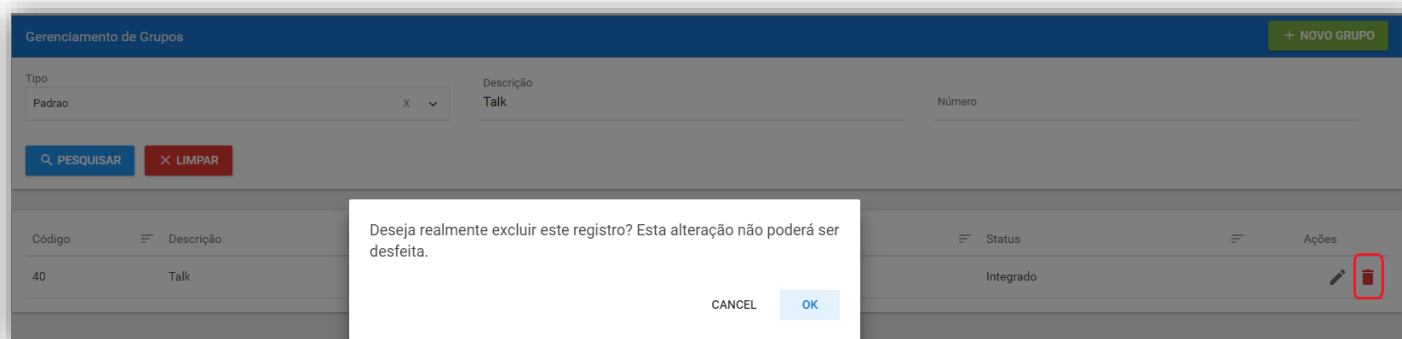


Figura 28 – Epbx Grupo – Exclusão Grupo

7 - EPBX – RAMAL

Nesta opção serão criados os ramais de atendimento para serem associados aos usuários:

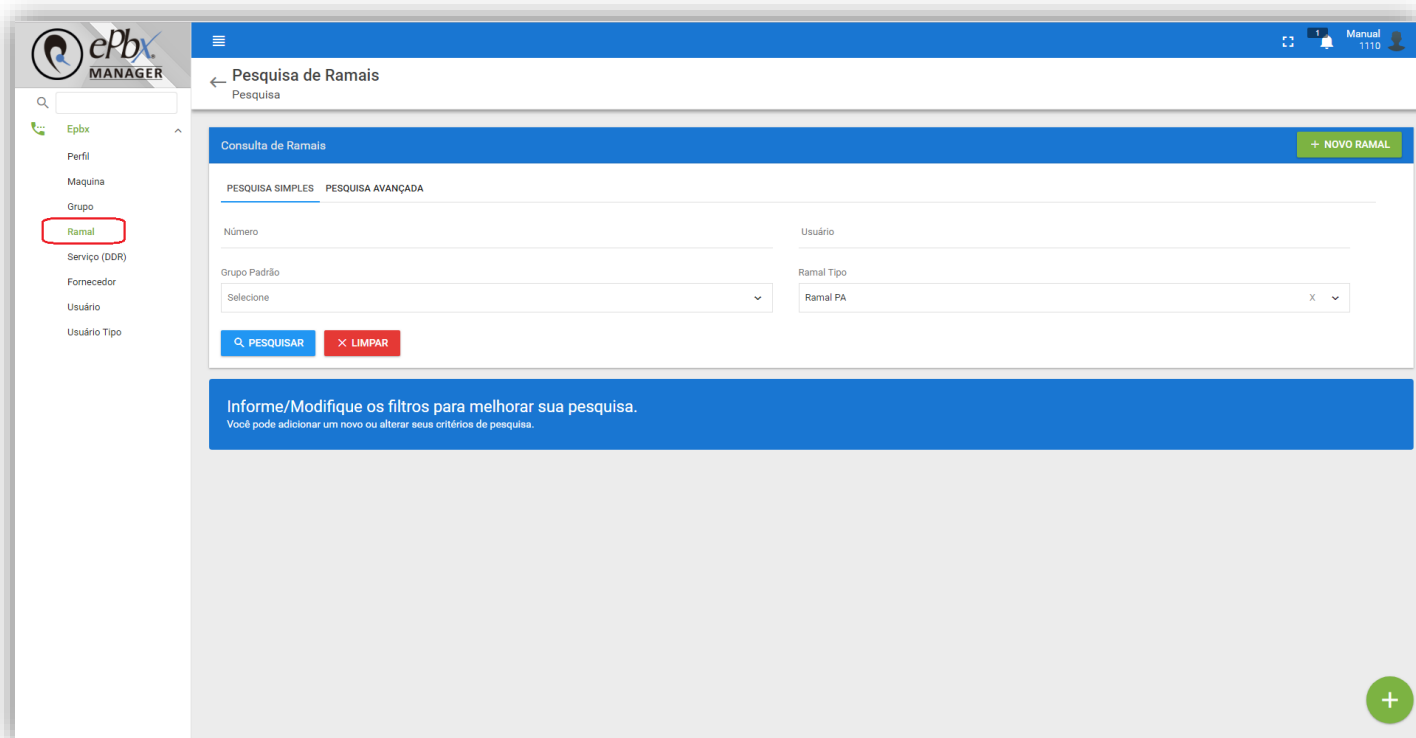


Figura 29 – Epbx - Ramal

7.1 – CADASTRO DE NOVO RAMAL

Para cadastrar novo Ramal selecione a opção **+ NOVO RAMAL** ou **+**.
Segue descrição dos campos para criação de ramais.

Tipo de Ramal:

Ramal PA – Ramal de atendimento padrão;

Integração – Ramal de atendimento para Integração com outras plataformas;

Virtual – Ramal criado para definir posições de atendimento;

TalkBot – Ramal para ser utilizado no Robô;

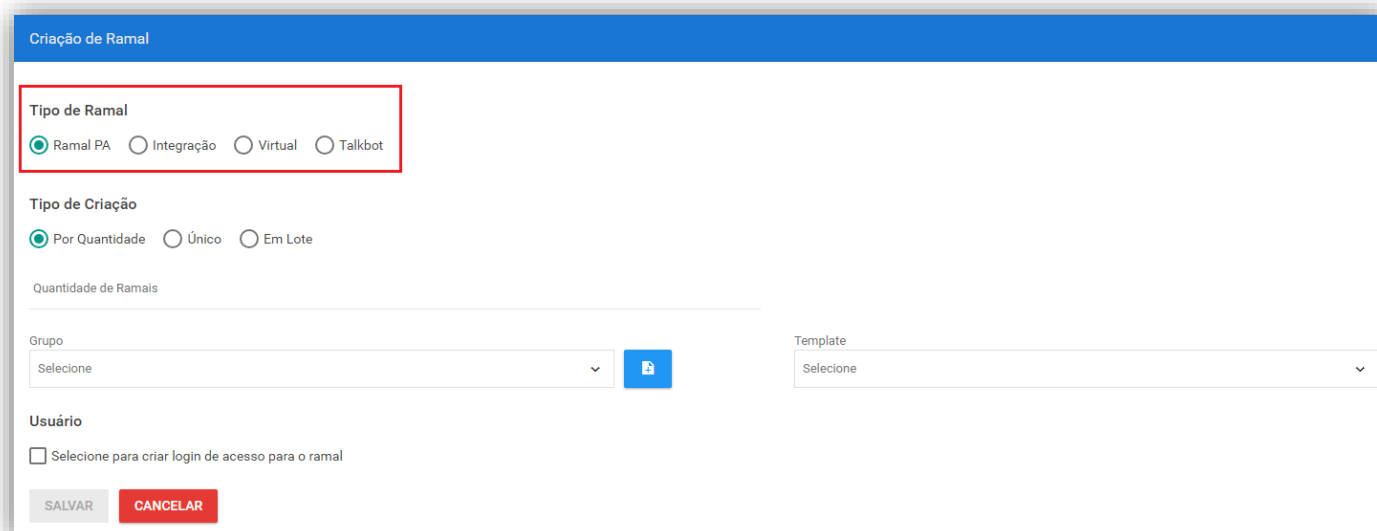


Figura 30 – Epbx – Tipos Ramal

Tipo de Criação:

Por Quantidade – Defina a quantidade de ramais a serem criados;

Único – Ramal único, o número deve ser definido no momento da criação;

Em Lote – Lote de ramais a serem criados inserindo o faixa inicial e a faixa final;

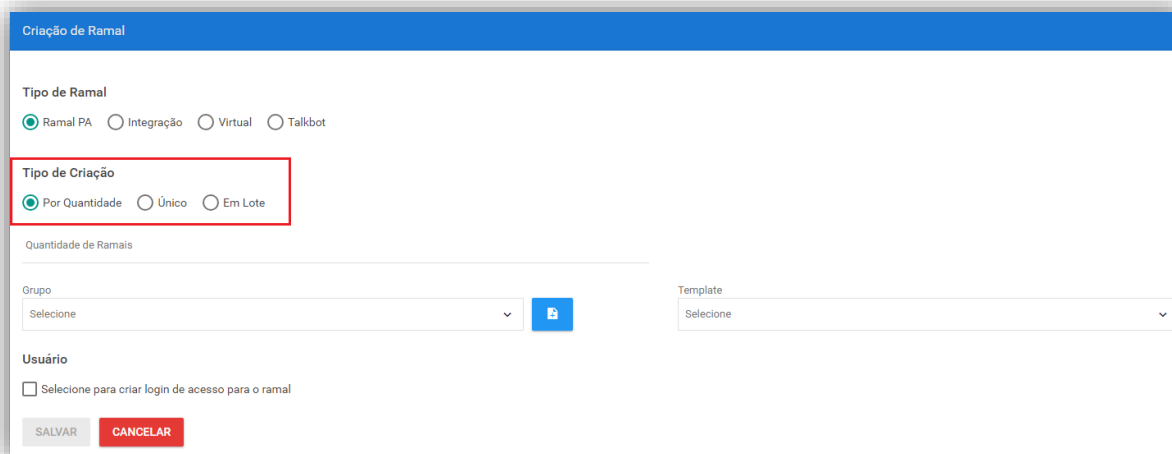


Figura 31 – Epbx – Tipos de Criação

Exemplo: *Tipo de Ramal PA Tipo de Criação por Quantidade*

Ao selecionar estas opções serão habilitados os campos:

Quantidade de Ramais – inserir a quantidade;

Grupo – Selecione o grupo Padrão do ramal;

Template – IP Operação (Ramal padrão de atendimento)
IP Administrativo (Ramal Administrativo)

Podemos criar um usuário (Login) para o ramal selecionando **Usuário**, será habilitado o Perfil de acesso e um campo para definir a senha, por padrão a senha dos ramais é 1234 e o login criado será sempre o número do ramal, ou seja, ramal 1001 Login 1001.

Este ramal pode também ser associado posteriormente na criação de um novo usuário.

Criação de Ramal

Tipo de Ramal
☒ Ramal PA ☐ Integração ☐ Virtual ☐ Talkbot

Tipo de Criação
☒ Por Quantidade ☐ Único ☐ Em Lote

Quantidade de Ramais
1

Grupo
Epbx X

Template
IP Operação X

Usuário
☒ Selecione para criar login de acesso para o ramal

Perfil
Selecione
Atendimento
Tabulador

Senha de acesso
1234

Figura 32 – Epbx – Criação Ramal PA/Quantidade

7.2 – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE RAMAL

Para localizar um ramal podemos utilizar a Pesquisa Simples ou a Pesquisa Avançada.

Pesquisa Simples

Segue os campos para pesquisa:

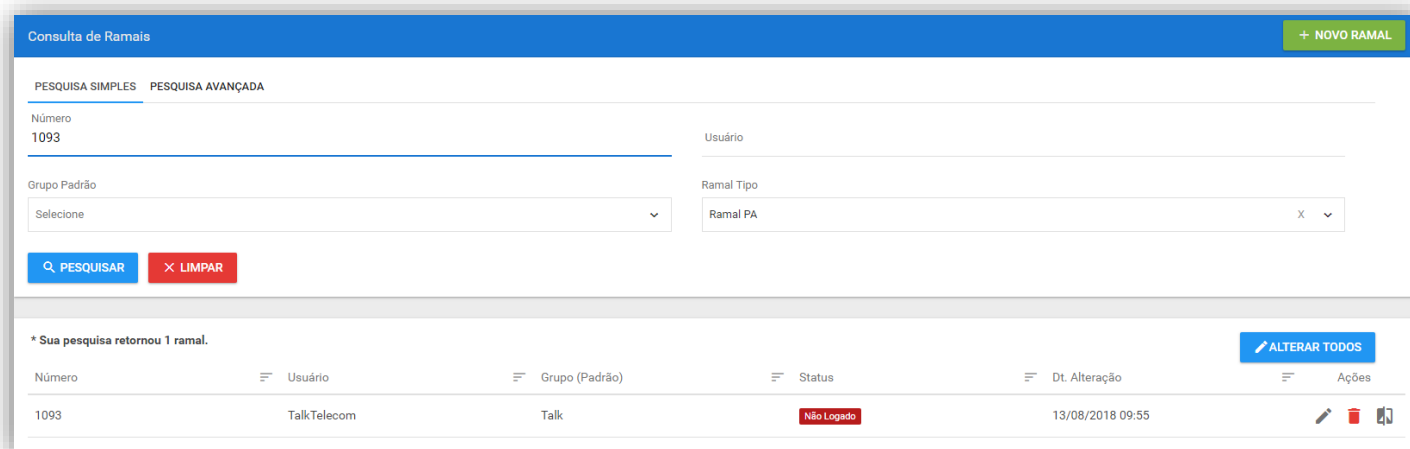
Número - Número do Ramal;

Usuário - Nome do usuário associado ao ramal;

Grupo Padrão - Selecione na lista o Grupo Padrão associado ao Ramal;

Ramal Tipo - Tipo do ramal criado.

O Resultado da pesquisa exibirá o Número do ramal, usuário, Grupo (Padrão), o Status do ramal (Logado, Deslogado, etc), Data/Hora da última alteração no ramal e três opções de Ação no ramal que veremos adiante.



The screenshot shows the 'Consulta de Ramais' (Extension Query) interface. At the top right is a '+ NOVO RAMAL' button. Below the title bar are two tabs: 'PESQUISA SIMPLES' (active) and 'PESQUISA AVANÇADA'. The search form includes fields for 'Número' (containing '1093'), 'Usuário', 'Grupo Padrão' (a dropdown menu with 'Selecione'), and 'Ramal Tipo' (a dropdown menu with 'Ramal PA'). Below these fields are two buttons: 'PESQUISAR' (with a magnifying glass icon) and 'LIMPAR' (with an 'X' icon). Below the search form, a message states '* Sua pesquisa retornou 1 ramal.' To the right of this message is an 'ALTERAR TODOS' button. Below the message is a table with the following columns: 'Número', 'Usuário', 'Grupo (Padrão)', 'Status', 'Dt. Alteração', and 'Ações'. The table contains one row with the data: '1093', 'TalkTelecom', 'Talk', 'Não Logado' (in a red box), '13/08/2018 09:55', and three action icons (edit, delete, and a third icon). The 'Ações' column header has a small '≡' icon to its left.




Número	Usuário	Grupo (Padrão)	Status	Dt. Alteração	Ações
1093	TalkTelecom	Talk	Não Logado	13/08/2018 09:55	  

Figura 33 – Epbx – Ramal Pesquisa Simples

Pesquisa Avançada

Na Pesquisa Avançada é possível identificar ramais que estejam com especifica configuração, se está ativa ou não.

Segue os campos para pesquisa:

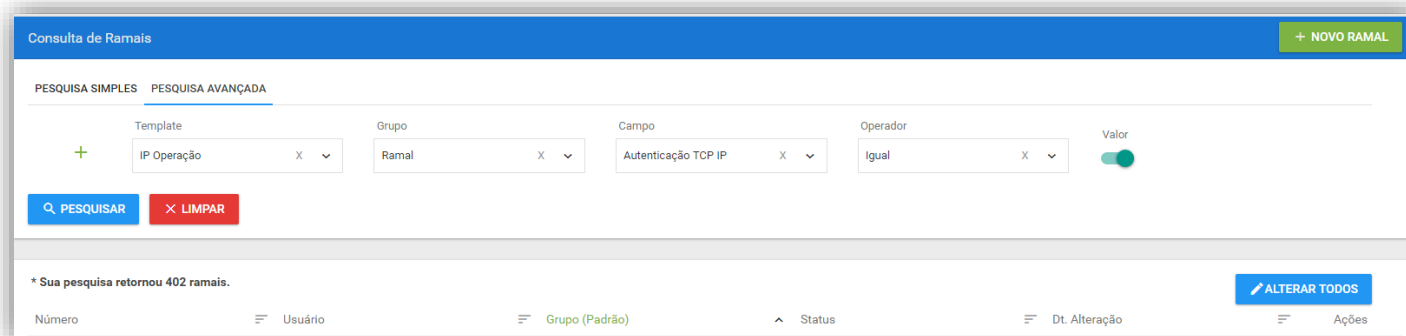
Template – Tipo de Ramal configurado;

Grupo - Tipo de Alteração;

Campo – Campo do Template a ser pesquisado;

Operador – Operador de comparação;

Valor – Dependendo do Campo, se está ativo ou não, ou a quantidade.






The screenshot shows the 'Consulta de Ramais' (Extension Search) interface. At the top right is a '+ NOVO RAMAL' button. Below it are two tabs: 'PESQUISA SIMPLES' and 'PESQUISA AVANÇADA'. The 'PESQUISA AVANÇADA' tab is active. It contains five search criteria: 'Template' (with a dropdown menu showing 'IP Operação'), 'Grupo' (with a dropdown menu showing 'Ramal'), 'Campo' (with a dropdown menu showing 'Autenticação TCP IP'), 'Operador' (with a dropdown menu showing 'Igual'), and 'Valor' (with a toggle switch set to 'on'). Below these fields are two buttons: 'PESQUISAR' (Search) and 'LIMPAR' (Clear). Below the search fields, a message states: '* Sua pesquisa retornou 402 ramais.' At the bottom, there is a table header with columns: 'Número', 'Usuário', 'Grupo (Padrão)', 'Status', 'Dt. Alteração', and 'Ações'. An 'ALTERAR TODOS' button is located at the bottom right of the search area.

Figura 34 – Epbx – Ramal Pesquisa Avançada

Edição de Ramais

Para editar uma informação ou configuração do ramal, após a Pesquisa (Simples ou Avançada) selecione *Alterar Todos* – Para realizar a alteração de todos os ramais retornados na Pesquisa – ou clique no *Lápis* do lado direito de cada registro retornado para alterar individualmente.

* Sua pesquisa retornou 1 ramal.

Número	Usuário	Grupo (Padrão)	Status	Dt. Alteração	Ações
1093	TalkTelecom	Talk	Não Logado	13/08/2018 09:55	  

ALTERAR TODOS

Figura 35 – Epbx – Ramal Edição

Alterar Todos

Selecionando *Alterar Todos*, será aberta uma janela que exibirá a quantidade de ramais, usuários e grupos a serem alterados, de acordo com o retorno da pesquisa. Exibirá também as ações disponíveis para serem aplicadas aos ramais. Lembrando que sempre será realizada a alteração em Lote.

Alterar Ramais em Lote

Informações sobre o(s) Ramal(is) a ser(em) alterados :

Ramais a serem alterados:

1

Usuários a serem alterados:

1

Grupos a serem alterados:

1

Ações disponíveis :

ALTERAR RAMAIS

ALTERAR GRUPO

EXCLUIR RAMAIS

Figura 36 – Epbx – Ramal Alterar Todos

Alterar Ramais – Serão exibidas as opções para alterar as configurações do ramal ou mesmo adicionar uma nova configuração (Adicionar Campo). Após selecionar as alterações e clicar em alterar, confirme a alteração.

Ações disponíveis :

? **Alterar os Campos do(s) Ramal(is) :**

+ ADICIONAR CAMPO

Template	Grupo	Campo	Valor
IP Operação X ▼	Ramal X ▼	Anúncio de chan X ▼	<input type="checkbox"/> ?

ALTERAR

Figura 37 – Epbx – Ramal Alterar Ramais

Confirma a alteração? Esta alteração não poderá ser desfeita.

Campos selecionados para alteração:
Anúncio de chamada receptiva

NÃO **SIM**

Figura 38 – Epbx – Ramal Confirmação de Alteração

Alterar Grupo – Alteração do Grupo Padrão de atendimento dos ramais retornados na pesquisa. Após selecionar as alterações e clicar em alterar, confirme a alteração.

Ações disponíveis :


? **Alteração Grupo Padrão do(s) Ramal(is) :**

Grupo Padrão

Selecione ▼


ALTERAR

Figura 39 – Epbx – Ramal Alterar Grupo

Excluir Ramais – Exclusão dos ramais de atendimento retornados na pesquisa. Nesta opção é possível também excluir o usuário associado a cada ramal clicando em  para ativar/desativar. Após selecionar as alterações e clicar em alterar, confirme a alteração.

Ações disponíveis :

? Confirma exclusão do(s) Ramal(is) :

Excluir os usuários que estão associados ao Ramal ? 


 EXCLUIR

Figura 40 – Epbx – Ramal Exclusão Ramais

Alterar ramal individualmente

Quando pesquisado o ramal são exibidas três ações ao lado do mesmo, conforme imagem, abaixo está descrito cada uma delas:

* Sua pesquisa retornou 1 ramal.

ALTERAR TODOS




Número	Usuário	Grupo (Padrão)	Status	Dt. Alteração	Ações
1093	TalkTelecom	Talk	Não Logado	13/08/2018 09:55	  

Figura 41 – Epbx – Ramal Editar



Editar Ramal

Para editar o Ramal temos algumas opções:

Aba Configurações

Aba Grupos

Aba Senha

Alteração de Ramal

CONFIGURAÇÕES GRUPOS SENHA

FILA GRAVAÇÃO RAMAL RECADO ROTA

Quantidade máxima em fila ? Transbordo ? Transbordo da fila ?

Infinito 2 2

SALVAR CANCELAR

Figura 42 – Epbx – Ramal Abas Edição

Aba Configurações

Nas Configurações alteramos as informações pertinentes a Fila de espera, Gravação, Configurações de Login, Recado e Rota. Para cada uma das opções existe o ponto de Interrogação (?) com a explicação dos campos.

Aba Grupos

Selecione os grupos de atendimento do Ramal

Aba Senha

Altere a senha do ramal

 - Excluir um Ramal

 - Ver Flags – Verificar as configurações do Ramal através das Flags.

8 - EPBX – SERVIÇO (DDR)

Em Serviço (DDR) são configurados todos os números de entrada do Cliente. Entende-se por DDR (Discagem Direta Ramal), o número configurado dentro do PABX que transfere a ligação para um ramal, porém podemos também associar a um Grupo específico ou uma URA de Atendimento (Abordaremos este assunto no módulo URA).

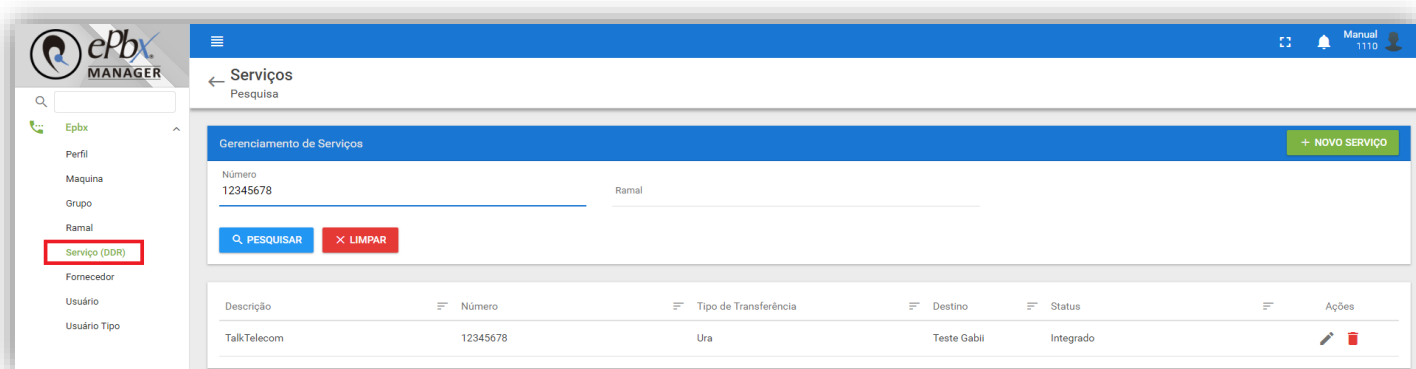
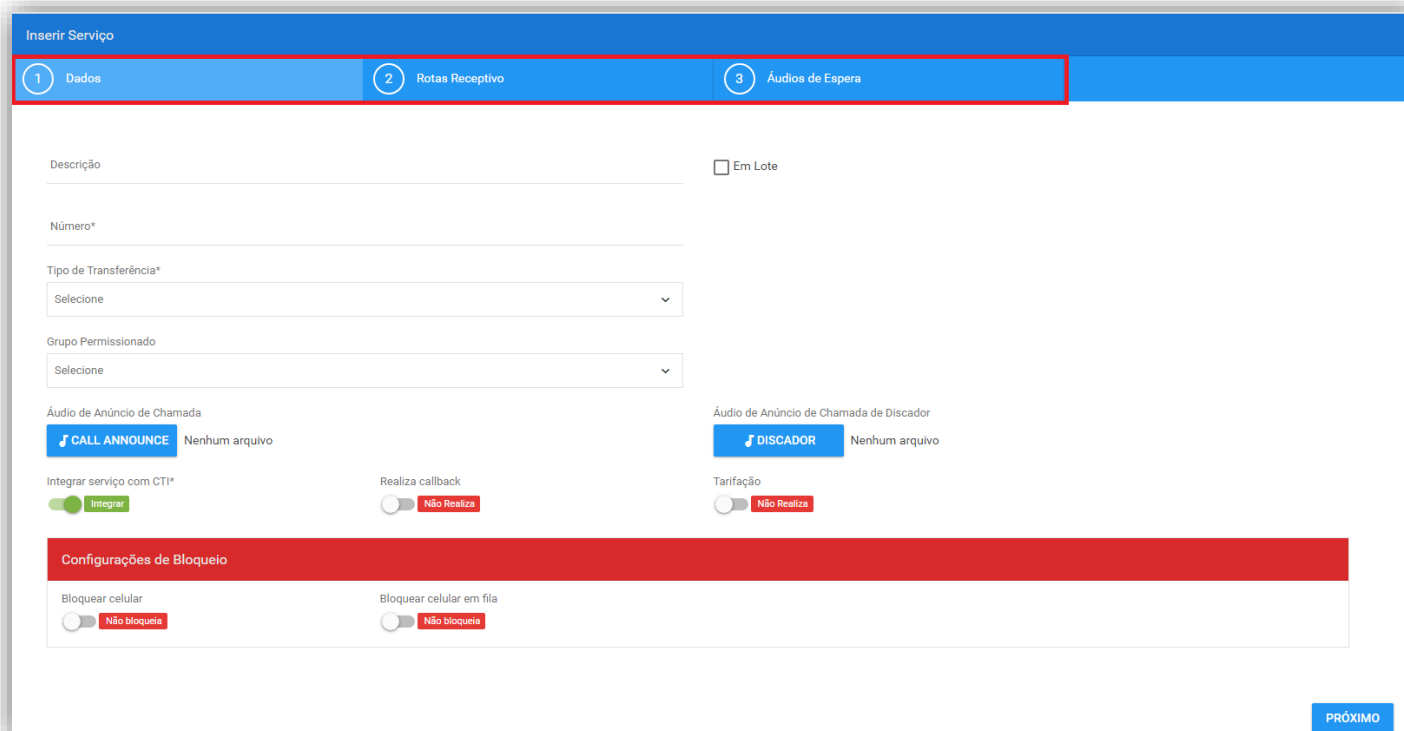


Figura 43 – Epbx – Serviço (DDR)

8.1 – CADASTRO DE NOVO SERVIÇO (DDR)

Para cadastrar novo Serviço (DDR) selecione a opção **+ NOVO SERVIÇO** ou **+**.
A configuração consiste em três etapas, Dados, Rotas Receptivo e Áudios de Espera.



Inserir Serviço

1 Dados 2 Rotas Receptivo 3 Áudios de Espera

Descrição ☐ Em Lote

Número*

Tipo de Transferência*
Selecione ▼

Grupo Permissionado
Selecione ▼

Áudio de Anúncio de Chamada Nenhum arquivo

Áudio de Anúncio de Chamada de Discador Nenhum arquivo

Integrar serviço com CTI* ☒ Integrar ☐ Não Realiza

Realiza callback ☐ Não Realiza

Tarifação ☐ Não Realiza

Configurações de Bloqueio

Bloquear celular ☐ Não bloqueia

Bloquear celular em fila ☐ Não bloqueia

PRÓXIMO

Figura 44 – Epbx – Novo Serviço (DDR)

Aba Dados

Segue campos a serem configurados em Dados:

Descrição: Descrição do serviço;

Número: Número do Serviço (DDR) a ser configurado;

Tipo de Transferência: Quando a ligação chegar no PABX para onde será transferida (Ramal, Grupo ou URA);

Grupo Permissionado: Grupo com permissão de visualização deste serviço na Dash Telecom;

Áudio de Anúncio de Chamada (Call Announce): Áudio de anúncio de chamada Receptiva;

Áudio de Anúncio de Chamada de Discador: Áudio de anúncio de chamada Discador;
Integrar Serviço com CTI: Ativar/Desativar a Integração, quando desativada o serviço não é criado, ativada a pasta do serviço é criada na máquina do CTI;

Realiza CallBack: Ativar para realizar CallBack no caso de desligamento do cliente na Fila de Atendimento, ao ativar serão exibidas novas configurações para realização do CallBack, insira o nome da Campanha de CallBack, o Grupo/Ramal que serão direcionadas as chamadas, Tipo (para que tipo de chamada pode retornar, tempo para realizar o call-back após inserção, e Info Adicional). As informações de campanha estão no Módulo Discador;

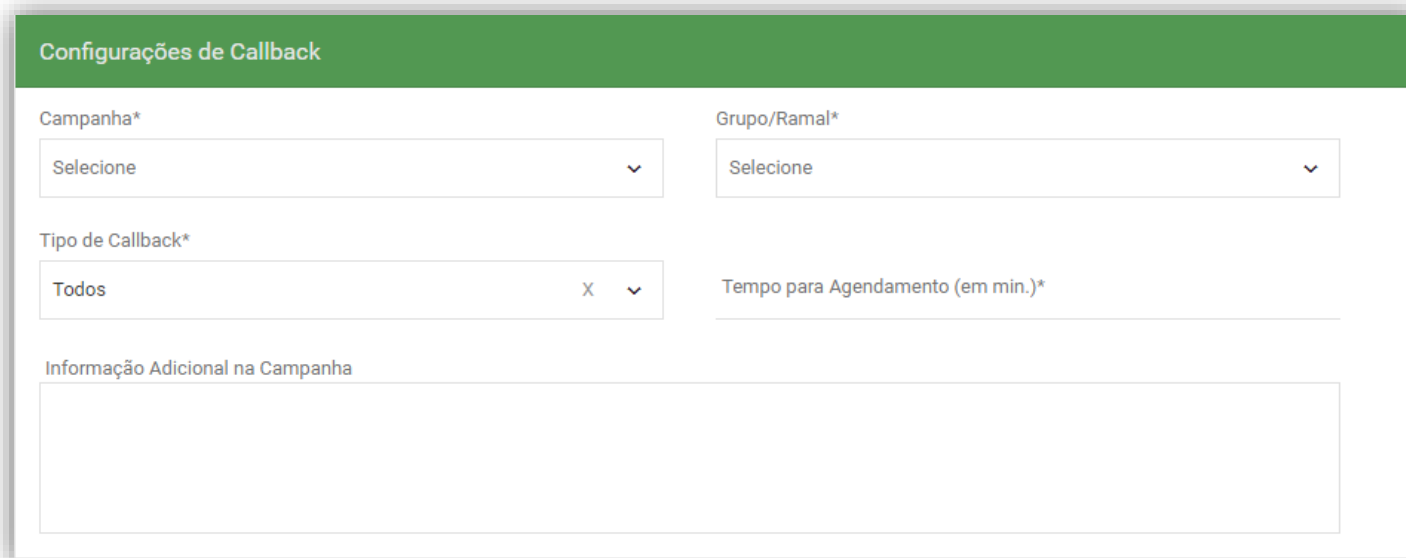


Figura 45 – Epbx – CallBack Serviço


Tarifação: Quando ativa, habilita uma nova Aba para inserção das Tarifas (Informações adiante);

Configurações de Bloqueio: *Bloqueia Celular* - Bloqueia chamadas entrantes, provenientes de celular, no serviço e *Bloquei Celular na Fila* - Bloqueia chamadas entrantes, provenientes de celular, quando entram na fila de espera;

Aba Rotas Receptivo

Aqui é associada a rota das chamadas para o Serviço.

Estas rotas são previamente cadastradas no Módulo Configuração, onde abordaremos os detalhes de configuração das mesmas.

Selecione o Fornecedor (Previamente cadastrado no Módulo Epbx->Fornecedor), ao selecionar abaixo são exibidas as rotas criadas para este fornecedor, ative a rota selecionando .

Editar Serviço

1 Dados

2 Rotas Receptivo

3 Áudios de Espera

Fornecedor*

IPCORP X

	Rota	Canal
<input type="checkbox"/>	IPCORP	1-254
<input type="checkbox"/>	ROBO	245-260
<input type="checkbox"/>	IPC Folha	1-100

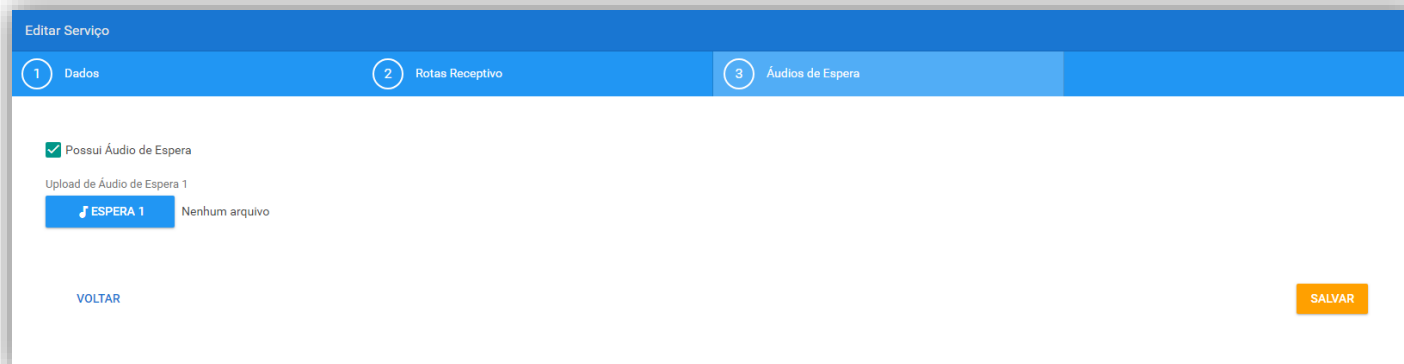
VOLTAR

PRÓXIMO

Figura 47 – Epbx – Serviço (Rotas Receptivo)

Aba Áudio de Espera

Local para realizar o Upload da gravação de fila de espera para o serviço.
Este arquivo deve ter formato .mp3.



Editar Serviço

1 Dados 2 Rotas Receptivo 3 Áudios de Espera

☒ Possui Áudio de Espera

Upload de Áudio de Espera 1

ESPERA 1 Nenhum arquivo

[VOLTAR](#) [SALVAR](#)

Figura 48 – Epbx – Serviço (Áudio de Espera)

Após realizar as configurações, clique em Salvar para finalizar.

9 - EPBX – FORNECEDOR

No módulo Fornecedor são configurados as empresas Fornecedoras de Telefonia que estão ligadas ao PABX, Links, contas SIP.

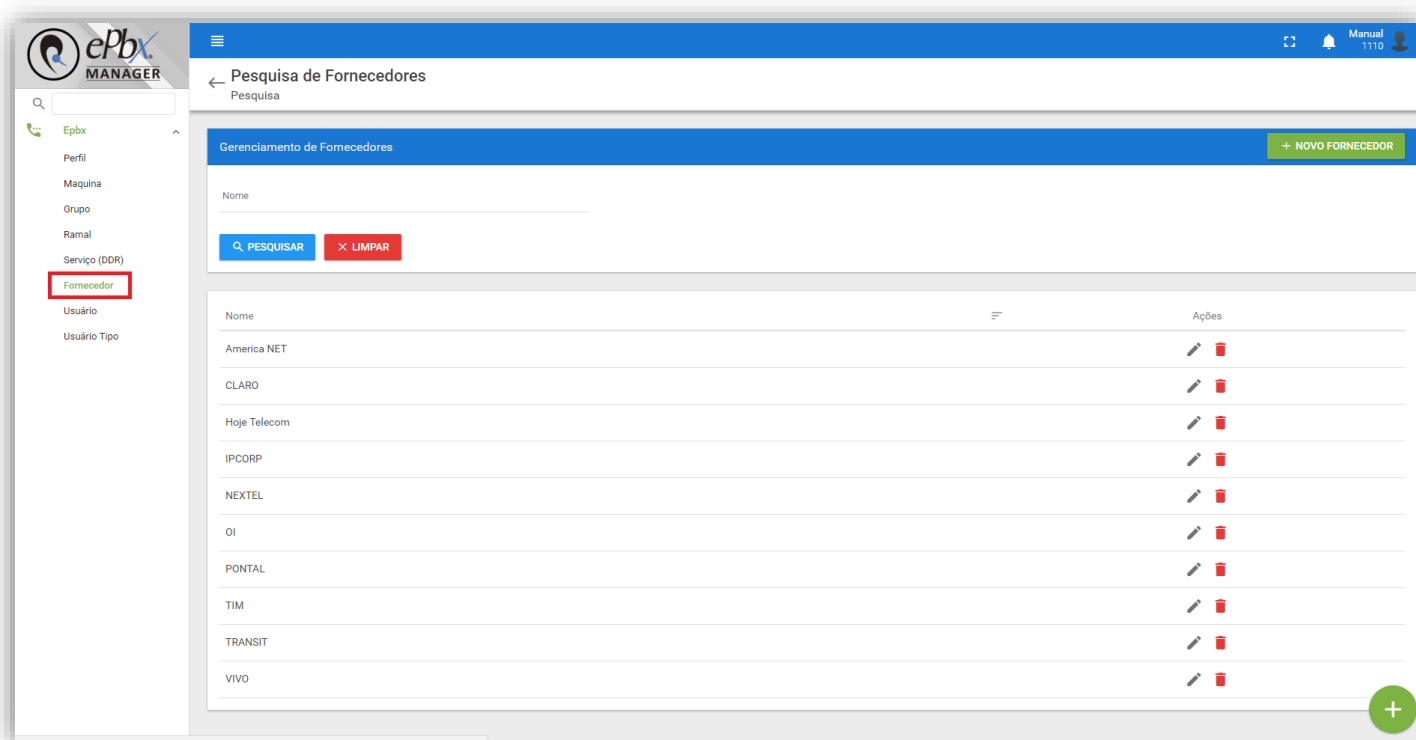


Figura 49 – Epbx – Fornecedor

9.1 - EPBX – CADASTRO DE NOVO FORNECEDOR

Para cadastrar novo Fornecedor selecione a opção **+ NOVO FORNECEDOR** ou **+**. Digite o nome do fornecedor e caso desejado, pode-se inserir a imagem com o logotipo do Fornecedor (opcional), clique em Alterar Logo.

Após configurar clique em Salvar.

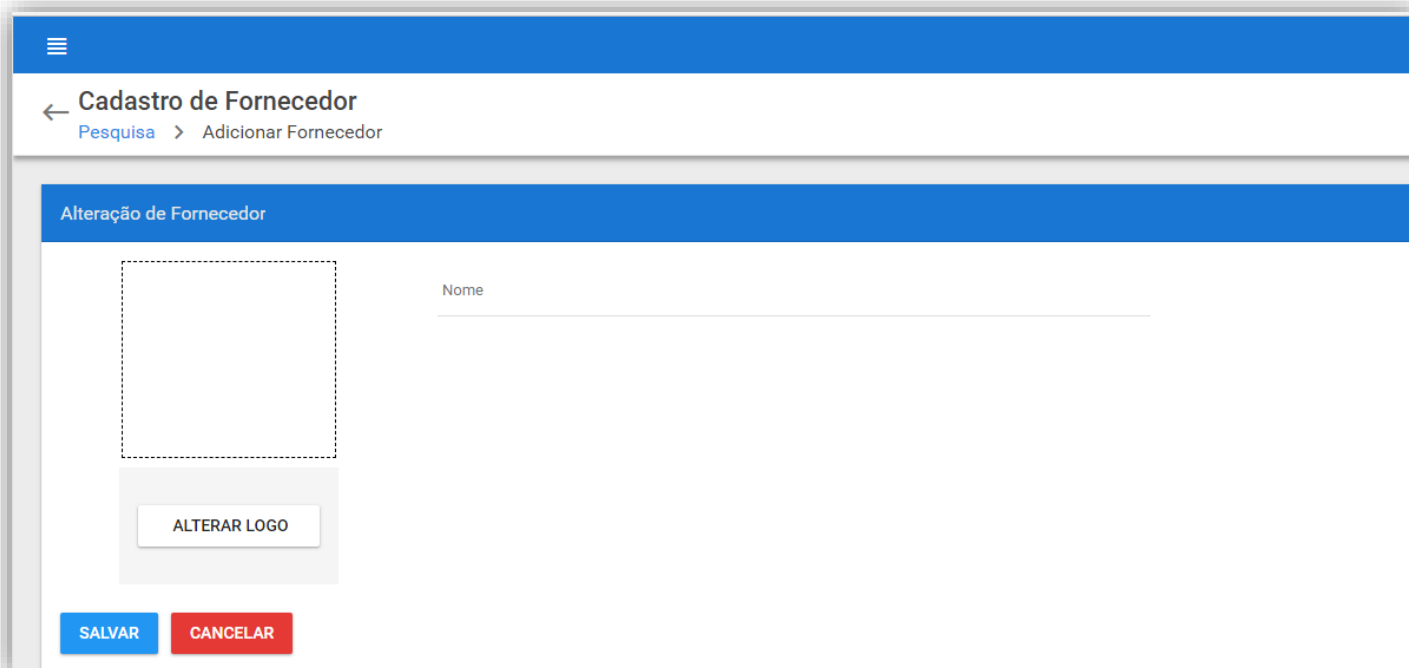


Figura 50 – Epbx – Cadastro Fornecedor

9.2 - EPBX – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE FORNECEDOR

Para pesquisar o Fornecedor, digite parte do nome ou selecione na lista exibida. Para editar o nome ou o Logotipo clique no Lápis do lado direito ao nome do Fornecedor.

Para excluir clique na Lixeira ao lado direito do nome do Fornecedor.

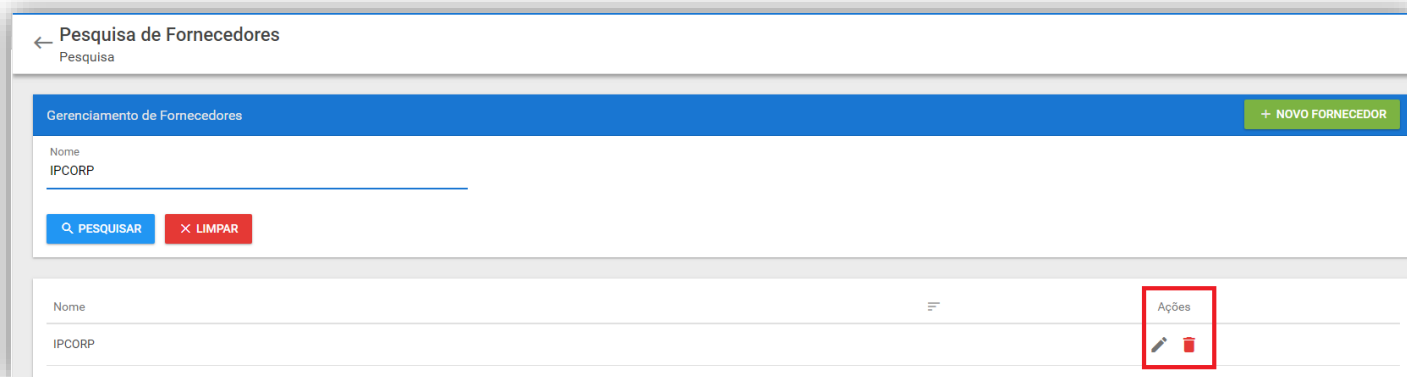


Figura 51 – Epbx – Pesquisa Fornecedor

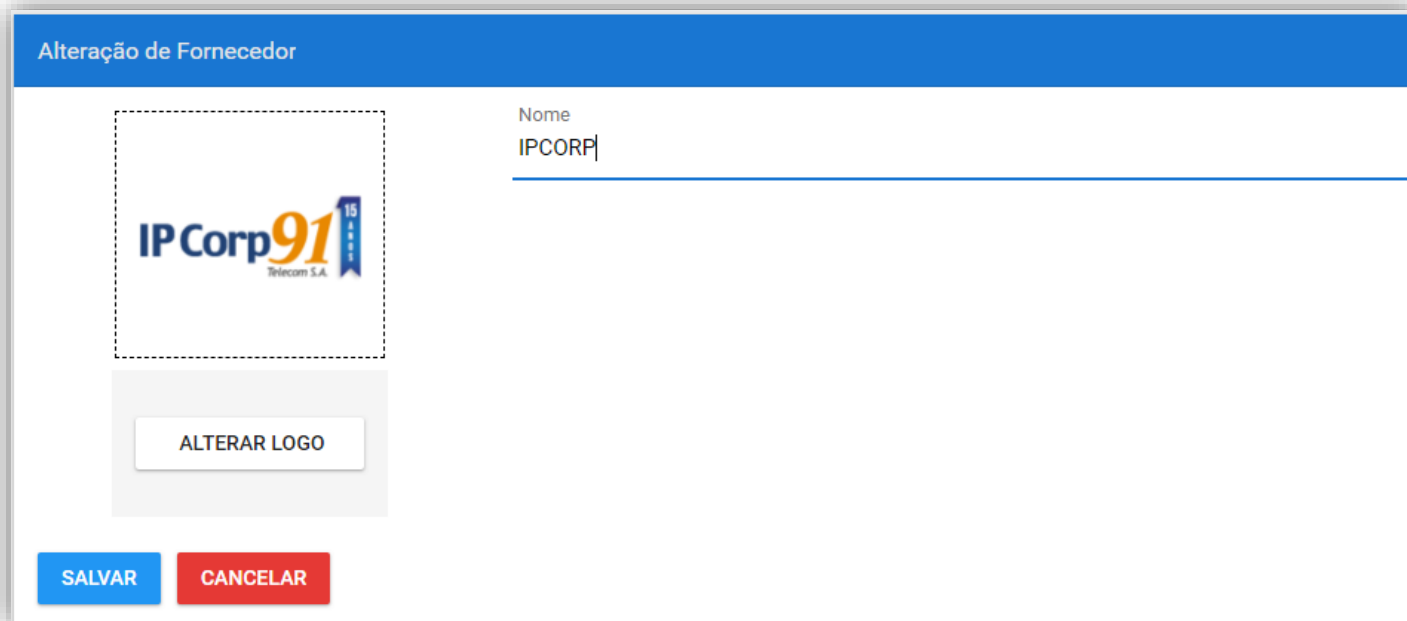
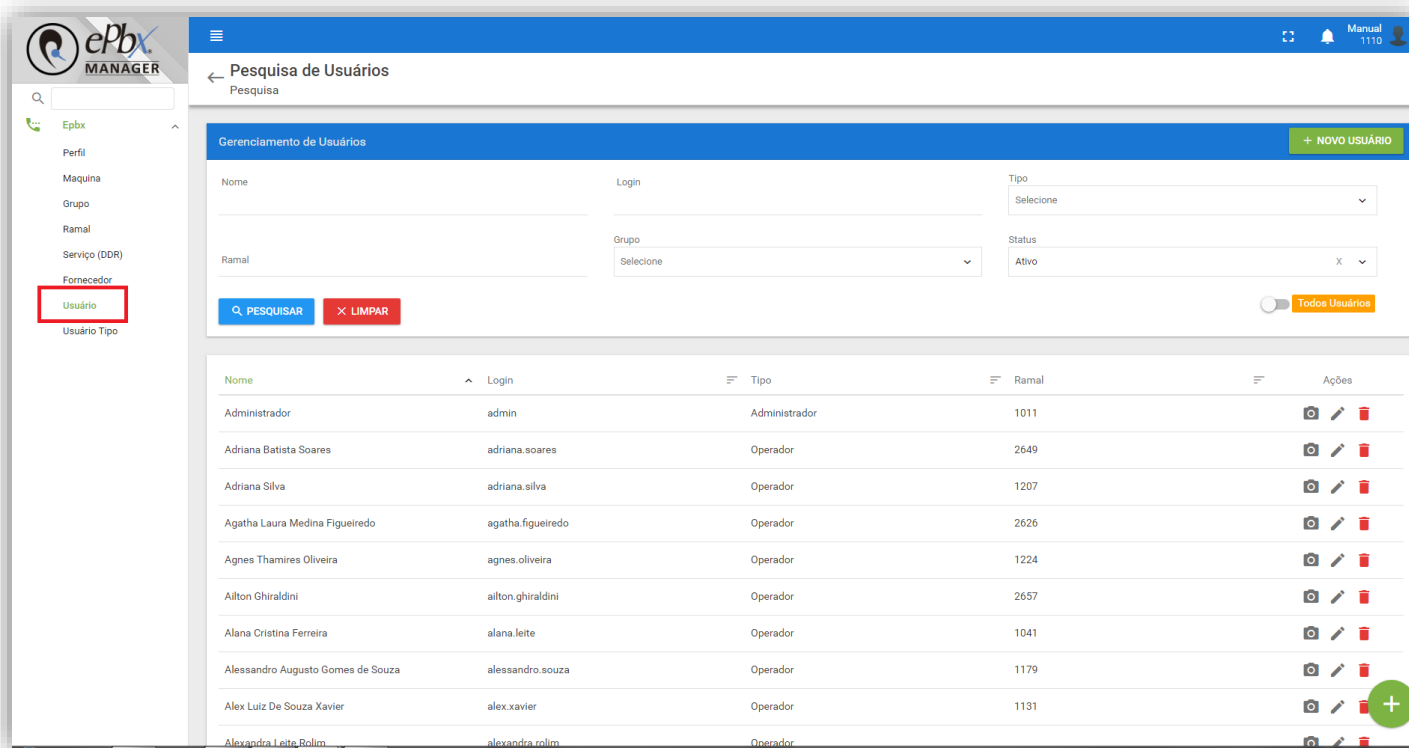


Figura 52 – Epbx – Editar Fornecedor

10 - EPBX – USUÁRIO

Configuração de todos os usuários que terão acesso a Plataforma EpbxManager. Estes usuários são associados aos ramais já criados para atendimento, para monitoria e administração do PABX.



Nome	Login	Tipo	Ramal	Ações
Administrador	admin	Administrador	1011	[Icon]
Adriana Batista Soares	adriana.soares	Operador	2649	[Icon]
Adriana Silva	adriana.silva	Operador	1207	[Icon]
Agatha Laura Medina Figueiredo	agatha.figueiredo	Operador	2626	[Icon]
Agnes Thamires Oliveira	agnes.oliveira	Operador	1224	[Icon]
Ailton Ghiraldini	ailton.ghiraldini	Operador	2657	[Icon]
Alana Cristina Ferreira	alana.leite	Operador	1041	[Icon]
Alessandro Augusto Gomes de Souza	alessandro.souza	Operador	1179	[Icon]
Alex Luiz De Souza Xavier	alex.xavier	Operador	1131	[Icon]
Alexandra Leite Rolim	alexandra.rolim	Operador		[Icon]

Figura 53 – Epbx – Usuário

10.1 - EPBX – CADASTRO DE USUÁRIO

Para cadastrar novo Usuário selecione a opção **+ NOVO USUÁRIO** ou **+**.
Segue descrição das Abas para criação dos usuários.

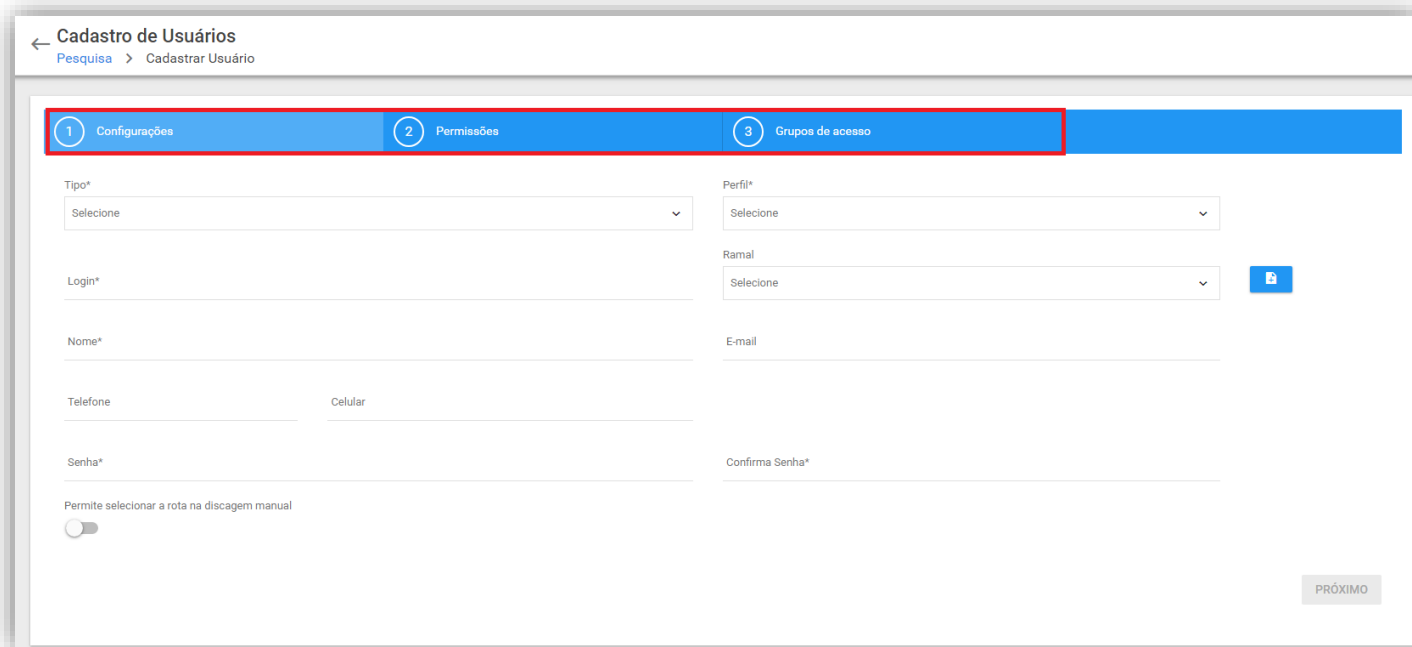



Figura 54 – Epbx – Cadastro de Usuário

Aba Configuração

Configuramos aqui as informações referentes ao usuário como Nome, Login, ramal, senha. Segue descrição dos campos para criação dos usuários.

Tipo: Tipo de Perfil de utilização do Usuário (Configuração em Epbx->Usuário Tipo);
Perfil: Qual o tipo de Atendimento o usuário irá utilizar (Tabulador (Com Informações da Chamada e de Tabulação ou Atendimento Padrão);
Login: Defina um Login para o usuário;

Ramal: Escolha um ramal disponível para associar ao usuário dentro desta lista. Caso não exista ramal na lista, ao lado da opção existe o botão , clicando nele você é direcionado para a opção Ramal para criar um novo;

Nome: Digite o Nome do usuário;


E-mail: Digite o e-mail do usuário (opcional);

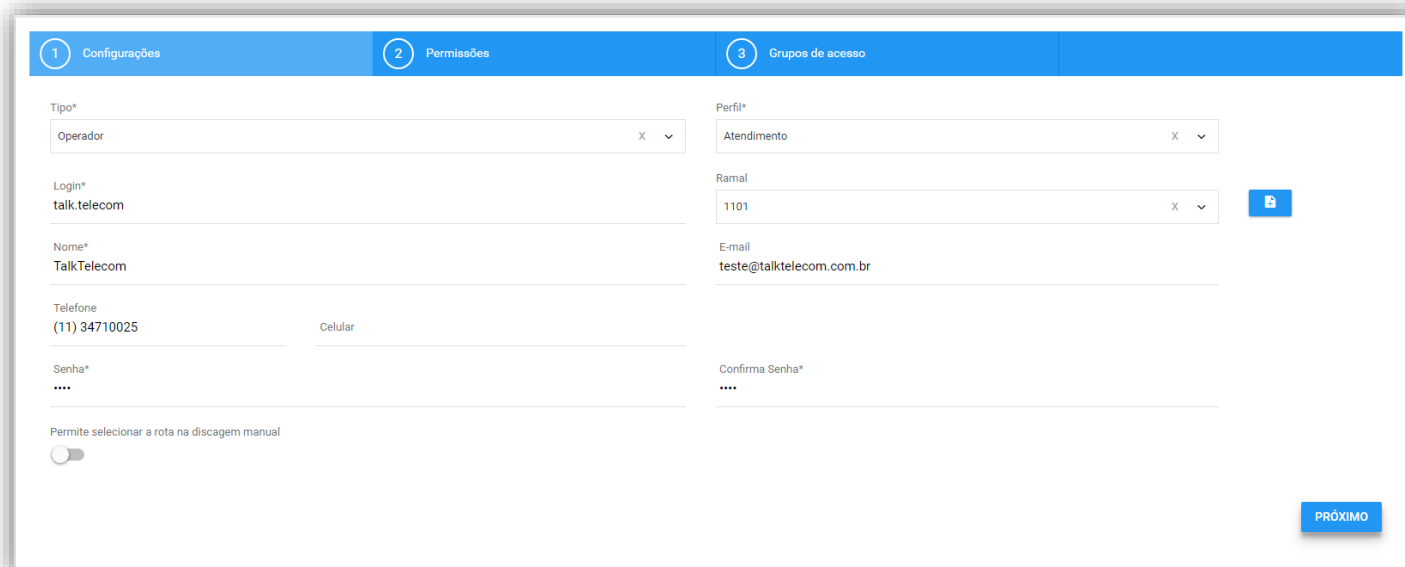
Telefone: Digite o Telefone do usuário (opcional);

Celular: Digite o Celular do usuário (opcional);

Senha: Digite a Senha do usuário;

Confirma Senha: Confirme a senha do usuário;

Permite selecionar a rota na discagem manual (): Permitir ou não que o usuário, no momento da chamada Manual, selecione a rota de discagem.



The screenshot shows the 'Configurações' (Settings) tab for a user in the ePbx system. The interface is divided into two main sections: 'Perfil*' (Profile) and 'Permissões' (Permissions). The 'Perfil*' section contains fields for 'Tipo*' (Type) set to 'Operador', 'Login*' (talk.telecom), 'Nome*' (TalkTelecom), 'Telefone' ((11) 34710025), 'Celular', 'Senha*' (masked with dots), and 'Confirma Senha*' (masked with dots). The 'Permissões' section contains 'Perfil*' (Atendimento), 'Ramal' (1101), 'E-mail' (teste@talktelecom.com.br), and a 'Permite selecionar a rota na discagem manual' toggle switch which is currently turned off. A 'PRÓXIMO' (Next) button is located at the bottom right.

Figura 55 – Epbx –Usuário (Aba Configurações)

Aba Permissões

Quando definimos o Tipo de Perfil do usuário as permissões já são previamente concedidas pois são liberadas na definição do Perfil que veremos no capítulo Usuário Tipo.

No caso do Perfil Operador, por exemplo, somente estão liberados as Opções de visualização do Módulo CRM (CRM, Tabulador, Download, TalkFone).

Estas permissões podem ser alteradas nesta etapa de criação do usuário.

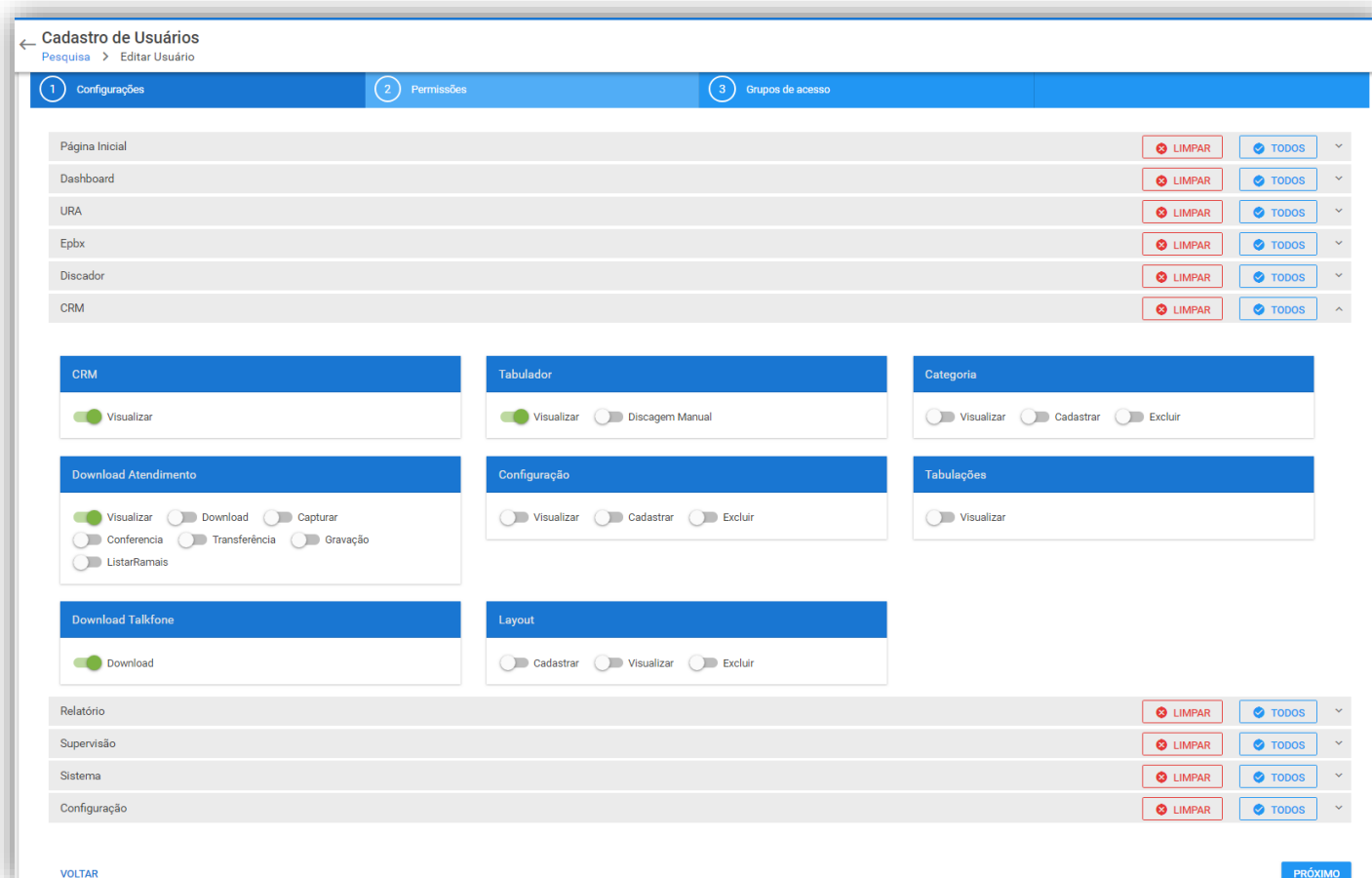
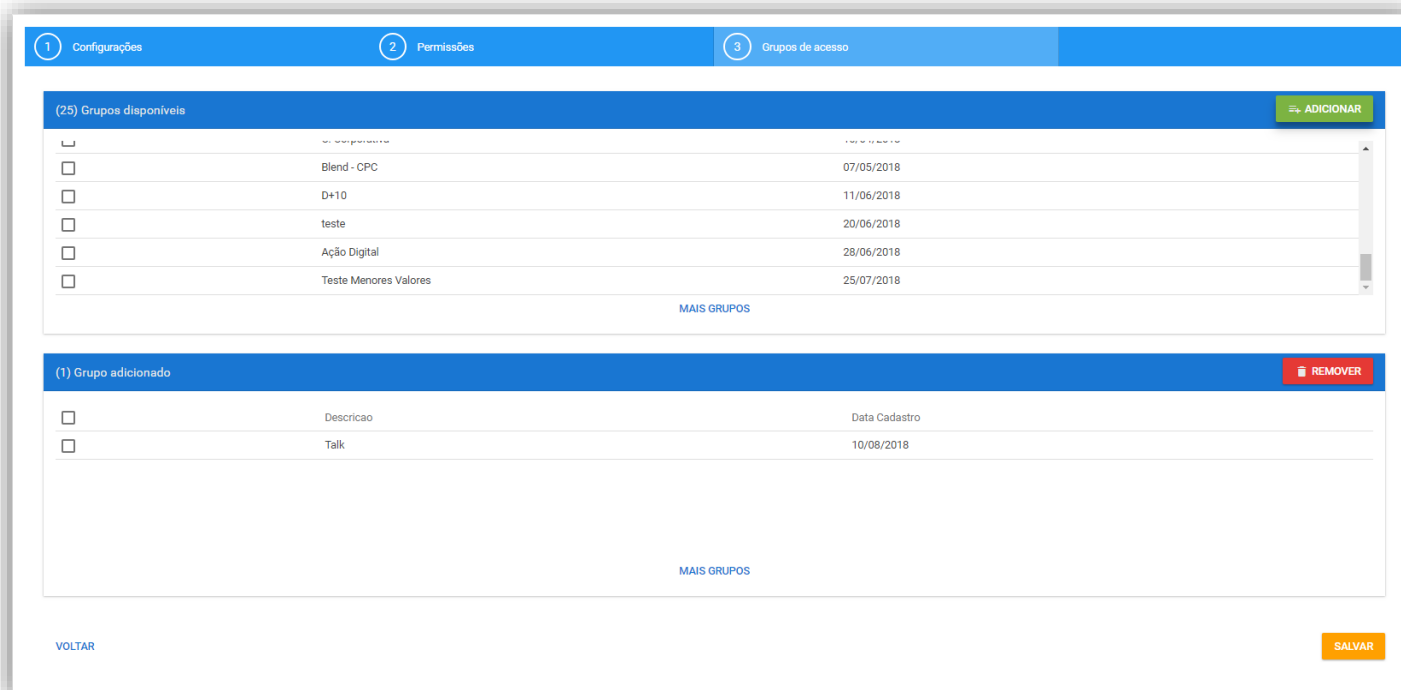


Figura 56 – Epbx –Usuário (Aba Permissões)

Após realizar as alterações clique em Próximo.

Abas Grupos de Acesso

Selecione os grupos que o usuário terá permissão de acesso e adicione.



1 Configurações 2 Permissões 3 Grupos de acesso

(25) Grupos disponíveis ADICIONAR

	Descrição	Data Cadastro
<input type="checkbox"/>	Blend - CPC	07/05/2018
<input type="checkbox"/>	D+10	11/06/2018
<input type="checkbox"/>	teste	20/06/2018
<input type="checkbox"/>	Ação Digital	28/06/2018
<input type="checkbox"/>	Teste Menores Valores	25/07/2018

MAIS GRUPOS

(1) Grupo adicionado REMOVER

	Descrição	Data Cadastro
<input type="checkbox"/>	Talk	10/08/2018

MAIS GRUPOS



VOLTAR SALVAR

Figura 57 – Epbx –Usuário (Aba Grupos de Acesso)

Após realizar as configurações clique em Salvar. O usuário estará criado.

10.2 - EPBX – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE USUÁRIOS

Pesquise um usuário utilizando a página de Gerenciamento de Usuários. É possível pesquisar por Nome, Login, Tipo, pelo ramal associado, pelo Grupo Padrão, e se este usuário está ativo ou não.

Pesquisando os ramais Ativos podemos também selecionar se a pesquisa será realizada para todos os usuários  **Todos Usuários** ou somente para os usuários que estão livres  **Usuários Livres**, ou seja, que não tem ramal associado.

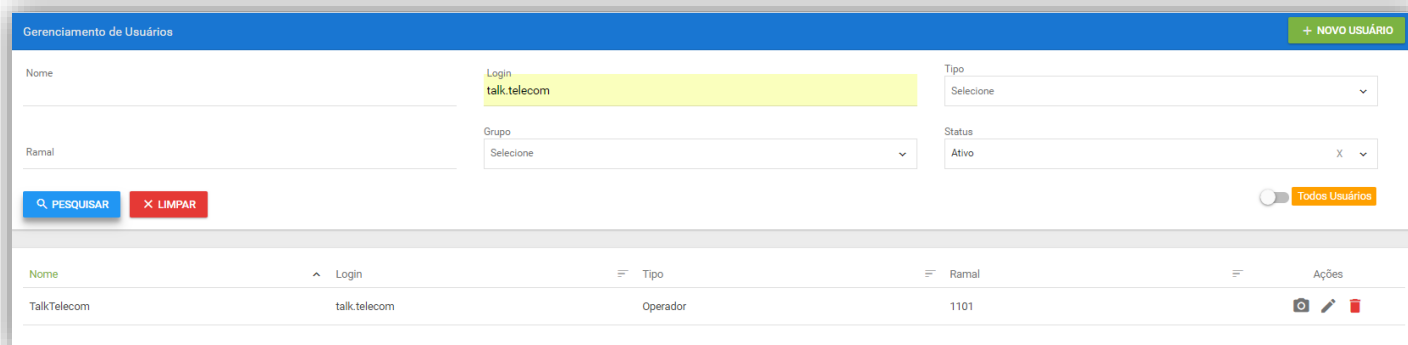



Figura 58 – Epbx –Usuário Pesquisa

Ao pesquisar usuários Inativos, do lado direito do registro é habilitado a opção para ativa-lo .

Após ativa-lo será exibida a mensagem de confirmação, clique em OK para reativar.

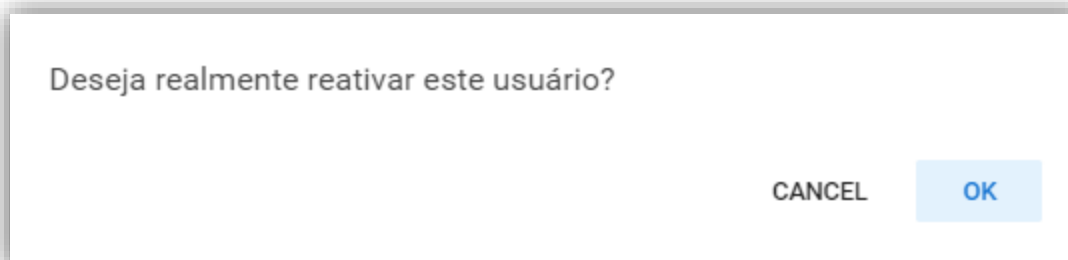



Figura 59 – Epbx –Usuário Inativo

Para editar as informações do usuário clique no lápis  ao lado do registro. Após realizar as alterações clique em Salvar.


É possível também inserir uma imagem para o usuário clicando no ícone  ao lado do registro. Carregue a foto e clique em Salvar.



Figura 60 – Epbx –Usuário Carregar Imagem

Para excluir o usuário clique na lixeira  ao lado do registro. Será exibida uma mensagem para confirmar a exclusão do Usuário.

Obs.: Este registro não será excluído definitivamente, ele constará como usuários Inativos, podemos reativa-los como vimos anteriormente.

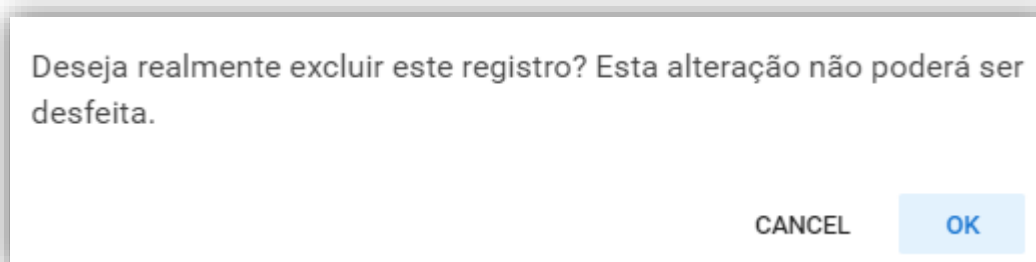


Figura 61 – Epbx –Usuário excluir registro

11 - EPBX – USUÁRIO TIPO

Na configuração de usuários definimos o Tipo no momento do cadastro, estes Tipos são criados na Opção *Usuário Tipo* de acordo com a Hierarquia de utilização da Plataforma.

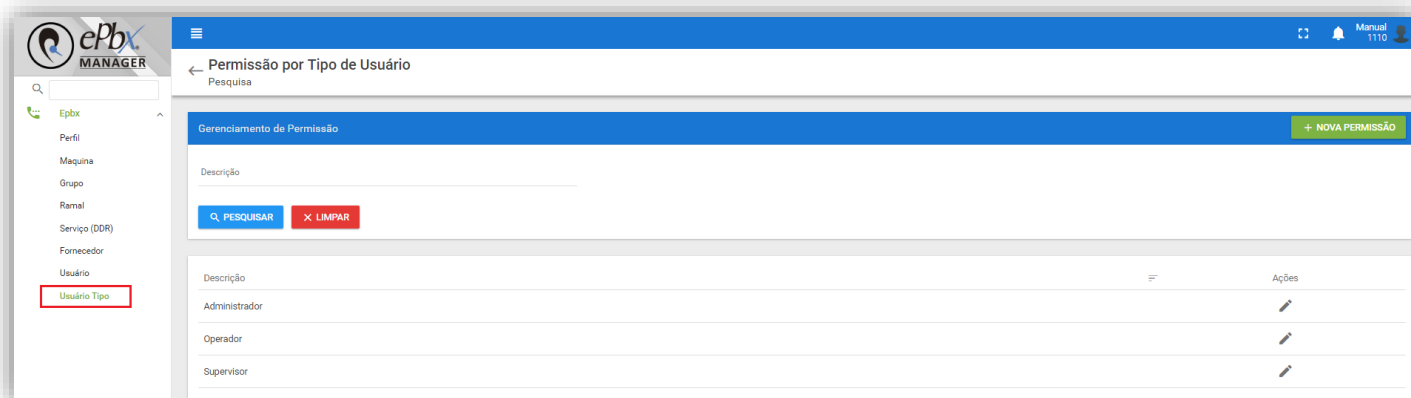


Figura 62 – Epbx – Usuário Tipo

11.1 - EPBX – CADASTRO DE USUÁRIO TIPO

Para cadastrar novo Usuário Tipo selecione a opção **+ NOVA PERMISSÃO** ou **+**.
 Segue descrição dos campos.

Usuário Tipo: Nome do novo Tipo

Permissões: Campos com as permissões que os usuários terão acesso.

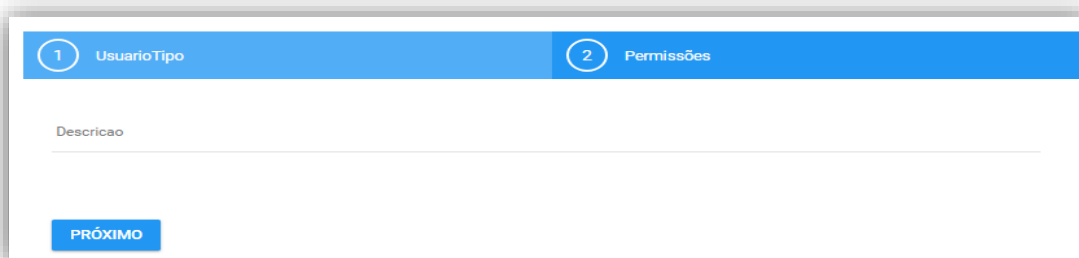


Figura 63 – Epbx –Usuário Tipo

Ao digitar o nome é habilitado o botão de Salvar, salve e clique em Próximo.
 Selecione todas as permissões que serão associadas a este tipo de acesso. É possível criar diversos Tipos com permissões diferenciadas.

Clique em Finalizar para salvar as configurações.

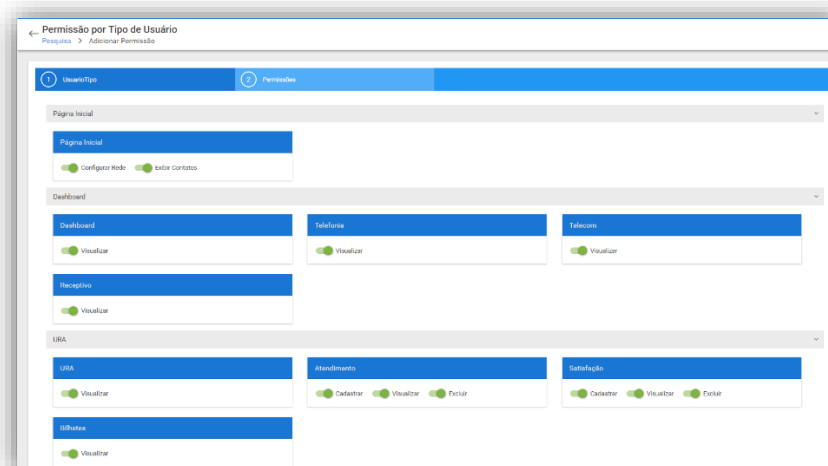


Figura 64 – Epbx –Usuário Tipo (Permissões)

11.2 - EPBX – PESQUISA, EDIÇÃO E EXCLUSÃO USUÁRIO TIPO

Pesquise o Tipo digitando o nome do Tipo ou clicando na lista exibida.

Para editar clique no Lápis ao lado do registro.

Para excluir clique na Lixeira ao lado do registro.

Obs.: Os acesso Administrador, Supervisor e Operador não são excluídos.

Obs.2: Ao editar e salvar uma alteração em qualquer Tipo, o mesmo é aplicado para todos os usuários que estão associados a este perfil.

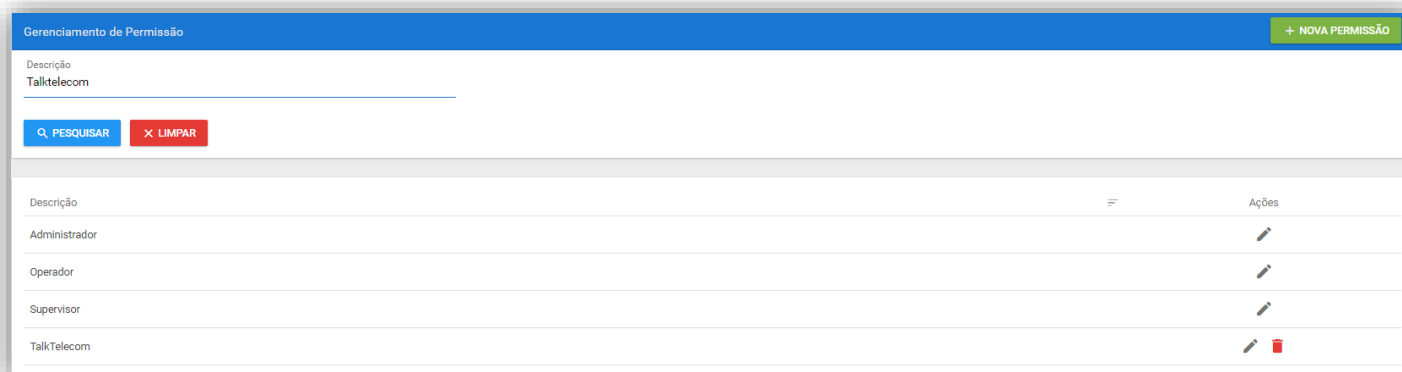


Figura 65 – Epbx –Usuário Tipo (Pesquisa)