



MÓDULO RELATÓRIO

Manual do Usuário

Autor: Bruno Matos Schmidt

Versão 1 - 28-02-2019

ÍNDICE

2 - INTRODUÇÃO.....	3
3 - ACESSO A APLICAÇÃO.....	4
4 – RELAT6.....	7
4.1 – RELAT4	8
4.2 – AGENTES	9
4.3 – TELEFONIA	10
4.4 – URA	11
4.5 – DISCADOR	12
4.6 – SERVIÇO	13
4.7 – BI	14
4.8 – AÇÃO	15

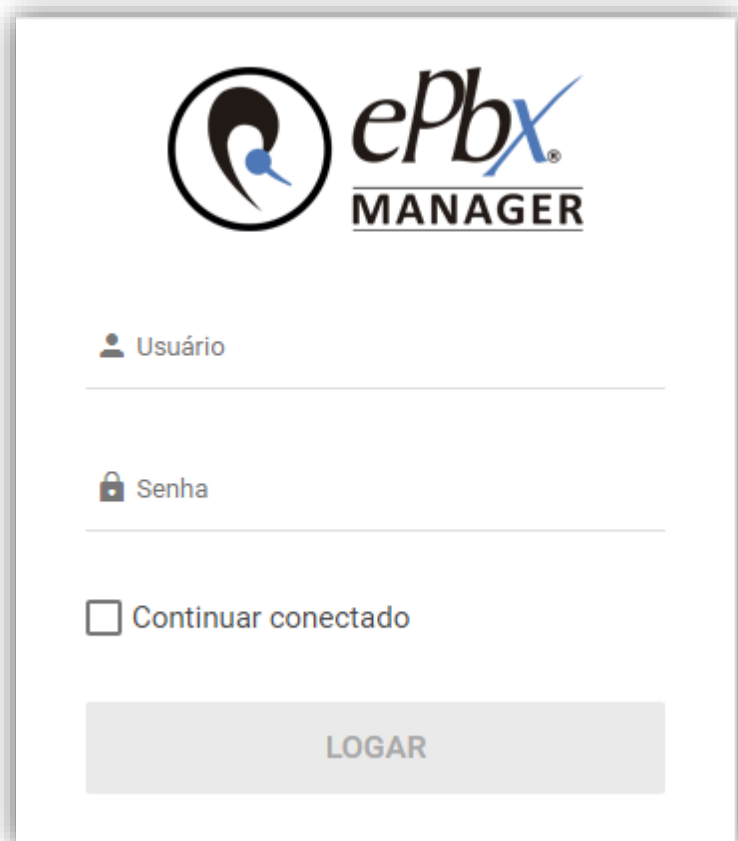
2 – INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo instruir os administradores do EpbxManager a extração, consulta e download de relatórios utilizando os mais diversos filtros.

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 ear icon inside a circle, followed by the text "ePbx" in a large, blue, italicized font, and "MANAGER" in a smaller, black, all-caps font below it. Below the logo, there are two input fields. The first field is labeled "Usuário" with a small person icon to its left. The second field is labeled "Senha" with a small lock 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 blue, all-caps font.

Figura 1-Tela de Login

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

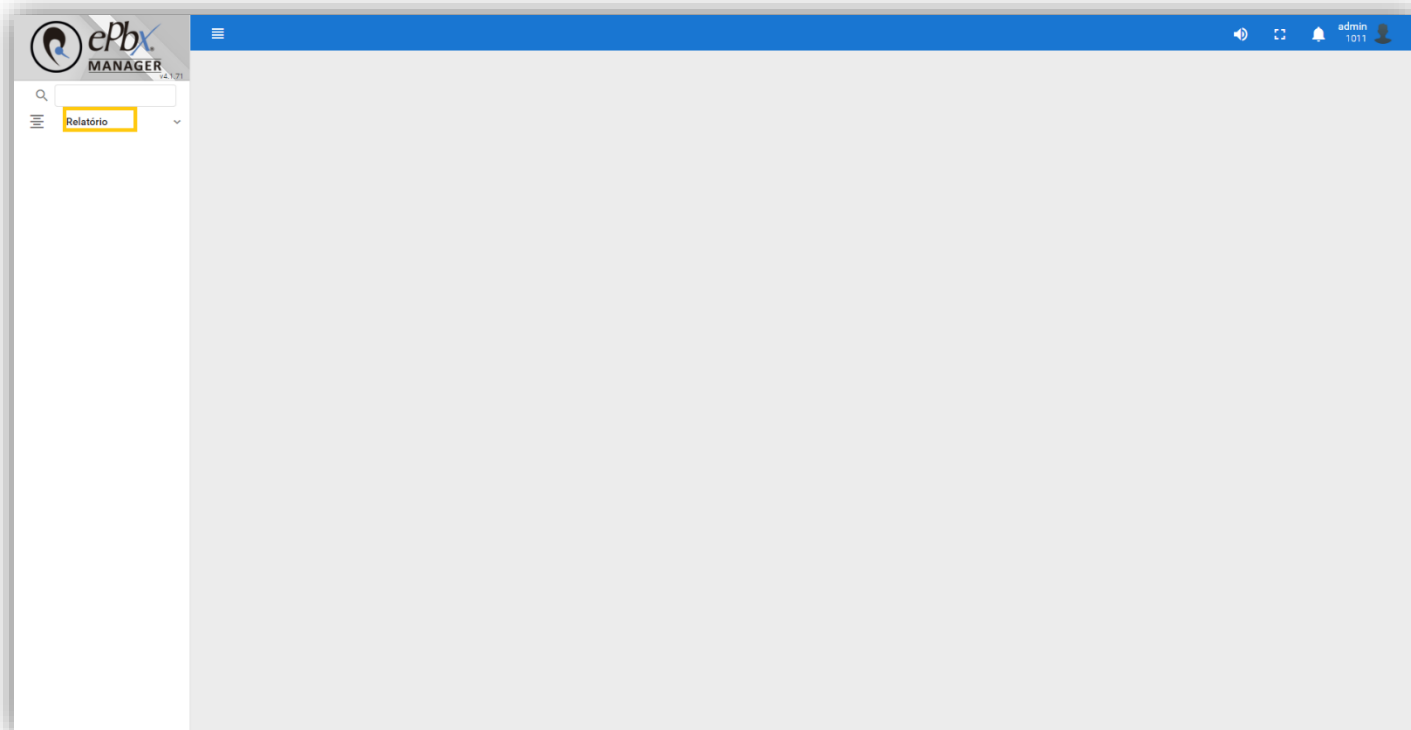


Figura 2 – Módulo CRM

Ao seleccionar o Módulo Relatório são exibidas as Opções referente à plataforma de relatórios:

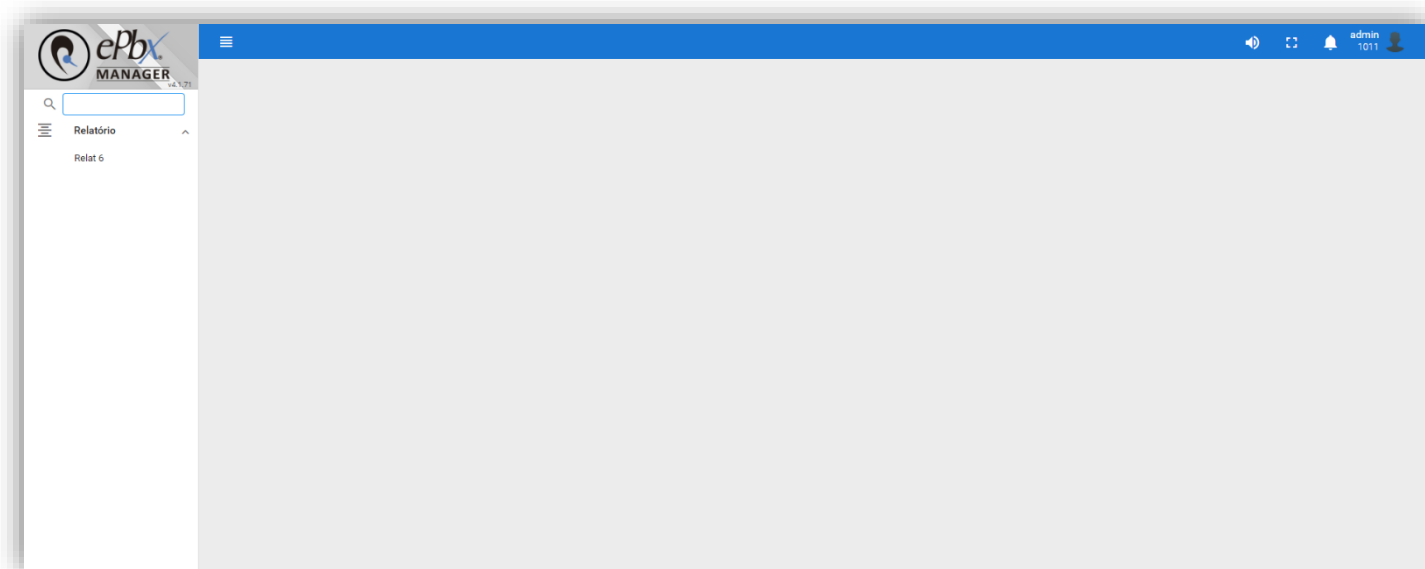


Figura 3 – Opções CRM

4 – RELAT6

Ao acessar o submódulo “Relat6”, será exibido um quadro “Gerenciamento de Relatórios”, dividindo os relatórios em 7 categorias:

































Gerenciamento de Relatórios						
RELAT4	AGENTES	TELEFONIA	URA	DISCADOR	SERVIÇO	BI
Pesquisar:						
Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações	
1	R8 - Agentes	Este relatório exibe a distribuição de tempo logad...	Report	22/01/2019 15:48	   	
4	R14 - Chamadas Status	Este relatório exibe dados do nível de serviço, ch...	Report	22/01/2019 15:48	   	
5	R19 - Gerencial Receptivo	Este relatório exibe a informação sobre o status d...	Report	22/01/2019 15:48	   	
6	R19 - Gerencial Receptivo Detalhado	Este relatório exibe a informação consolidadas sob...	Report	22/01/2019 15:48	   	
7	R20 - Periodicidade	Este relatório exibe a informação dos status e fil...	Report	22/01/2019 15:48	   	
8	R23 - Analise Mailing	Este relatório exibe um resumo do mailing sobre ch...	Report	22/01/2019 15:49	   	
9	R46 - Produtividade por Ramal e Intervalo	Este relatório exibe detalhadamente os intervalos ...	Report	22/01/2019 15:49	   	
10	R52 - Causas de Desconexão	Este relatório exibe resumidamente a quantidade de...	Report	22/01/2019 15:49	   	

Figura 4 – Categorias de Relatórios

4.1 – RELAT4

Nesta categoria, estão reunidos os principais relatórios que a plataforma antiga disponibilizava, abrangendo relatórios que atendem as necessidades gerais de operação, como login, intervalos e chamadas:

R8 – Agentes: Neste relatório é exibido a distribuição de tempo logado com intervalos produtivos e improdutivos.

R14 – Chamadas Status: Este relatório exhibe dados do nível de serviço, chamadas recebidas e abandonadas.

R19 – Gerencial Receptivo: Este relatório exhibe a informação sobre o status das chamadas, duração e transferências.

R20 – Periodicidade: Este relatório exhibe a informação dos status e fila em chamadas ativas e receptivas.

R23 – Análise Mailing: Este relatório exhibe um resumo do mailing sobre chamadas atendidas e seu receptivo percentual.

R46 – Produtividade por Ramal e Intervalo: Este relatório exhibe detalhadamente os intervalos utilizados por cada ramal.

R52 – Causas de Desconexão: Este relatório exhibe resumidamente a quantidade de ligação por E1 consolidado.

































Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações
1	R8 - Agentes	Este relatório exhibe a distribuição de tempo logad...	Report	22/01/2019 15:48	   
4	R14 - Chamadas Status	Este relatório exhibe dados do nível de serviço, ch...	Report	22/01/2019 15:48	   
5	R19 - Gerencial Receptivo	Este relatório exhibe a informação sobre o status d...	Report	22/01/2019 15:48	   
6	R19 - Gerencial Receptivo Detalhado	Este relatório exhibe a informação consolidadas sob...	Report	22/01/2019 15:48	   
7	R20 - Periodicidade	Este relatório exhibe a informação dos status e fil...	Report	22/01/2019 15:48	   
8	R23 - Analise Mailing	Este relatório exhibe um resumo do mailing sobre ch...	Report	22/01/2019 15:49	   
9	R46 - Produtividade por Ramal e Intervalo	Este relatório exhibe detalhadamente os intervalos ...	Report	22/01/2019 15:49	   
10	R52 - Causas de Desconexão	Este relatório exhibe resumidamente a quantidade de...	Report	22/01/2019 15:49	   

Figura 5 – Relatórios Relat4

4.2 – AGENTES

Nesta categoria, estão reunidos os relatórios referentes aos integrantes da operação e suas respectivas tabulações:

R100 – Tabulação: Este relatório exhibe detalhadamente a tabulação por categoria.

R102 – Consolidado Chamadas: Este relatório exhibe informações consolidadas das chamadas por status, operadora e origem de desconexão.

R104 – Detalhado Ramal: Este relatório exhibe informações detalhadas do ramal, como intervalos, tempo ocioso, ligações ativas e receptivas.

Detalhado Avaliação: Este relatório exhibe mais detalhes das avaliações dos agentes.

















Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações
2	R100 - Tabulação	Este relatório exhibe detalhadamente a tabulação po...	Report	22/01/2019 15:48	   
3	R102 - Consolidado Chamadas	Este relatório exhibe informação consolidada das ch...	Report	22/01/2019 15:48	   
13	R104 - Detalhado Ramal	Este relatório exhibe informação detalhada do ramal...	Report	22/01/2019 15:49	   
18	Detalhado Avaliação	Este relatório exhibe um detalhado das avaliações d...	Report	22/01/2019 15:49	   

Figura 6 – Relatórios Agentes

4.3 – TELEFONIA

Nesta categoria, estão reunidos os relatórios referentes aos custos de telefonia e relação de logon:

R101 – Custos: Este relatório exibe informações de custo separado por rota, grupo, campanha e classe.

Histórico de Ramais Logados: Este relatório exibe uma relação do número de ramais logados durante o dia.









Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações
11	R101 - Custos	Este relatório exibe informação de custo por rota,...	Report	22/01/2019 15:49	   
25	Histórico de Ramais Logados	Histórico de ramais logados por dia.	Report	24/01/2019 02:58	   

Figura 7 – Relatórios Telefonia

4.4 – URA

Nesta categoria, estão reunidos os relatórios referentes à URA de atendimento e a URA de pesquisa de satisfação:

R41 – Detalhado URA: Este relatório exibe informações detalhadas da URA como chamadas recebidas durante a jornada, atendidas, desligadas e médias de tempo.

Ura de Pesquisa: Este relatório exibe um consolidado da URA de pesquisa.









Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações
12	R41 - Detalhado URA	Este relatório exibe informação detalhado da ura.	Report	22/01/2019 15:49	   
17	Ura de Pesquisa	Este relatório exibe um consolidado da ura de pesq...	Report	22/01/2019 15:49	   

Figura 7 –Relatórios URA

4.5 – DISCADOR

Nesta categoria, estão reunidos os relatórios referentes ao retorno do discador e análise de mailing:

Resumo CallBack: Este relatório exibe um resumo do callback, detalhando suas chamadas, desligamentos e insucessos.

Detalhado por Campanha: Este relatório exibe um detalhamento hora a hora da campanha.

Resumo Mailing: Este relatório exibe um resumo do mailing importado, detalhando nome do arquivo, data, quantidade de telefones e números inválidos.













Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações
15	Resumo CallBack	Este relatório exibe um resumo do callback.	Report	22/01/2019 15:49	   
16	Detalhado por Campanha	Este relatório exibe um detalhado hora a hora da c...	Report	22/01/2019 15:49	   
29	Resumo Mailing	Este relatório exibe um resumo do mailing importad...	Report	20/02/2019 15:48	   

Figura 8 –Relatórios Discador

4.6 – SERVIÇO

Nesta categoria, estão reunidos os relatórios referentes à tronco-chave disponíveis na plataforma:

Serviço por Classe: Este relatório exibe custos e tarifas dos serviços\DDR separados por classe.

Serviço por Dia: Este relatório exibe custos e tarifas dos serviços\DDR separados por dia.









Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações
19	Serviço por Classe	Custo Tarificação Serviço DDR por Classe	Report	22/01/2019 15:49	   
20	Serviço por Dia	Custo Tarificação Serviço DDR por Dia	Report	22/01/2019 15:49	   

Figura 9 – Relatórios Serviço

4.7 – BI

Nesta categoria, estão reunidos os relatórios referentes ao BI:

Aproveitamento Campanha: Este relatório exibe o aproveitamento separado por campanhas.

Aproveitamento Operador: Este relatório exibe o aproveitamento separado por operador.







Código	Nome	Descrição	Tipo	Dt. Cadastro	Ações
27	Aproveitamento Campanha	Aproveitamento Campanha	Report	14/02/2019 11:30	   
28	Aproveitamento Operador	Aproveitamento Operador	Report	14/02/2019 11:31	   

Figura 10 – Relatórios BI

4.8 – AÇÕES

Ao lado da nomenclatura e detalhamento dos relatórios, existem 4 opções para visualização e extração de relatório:

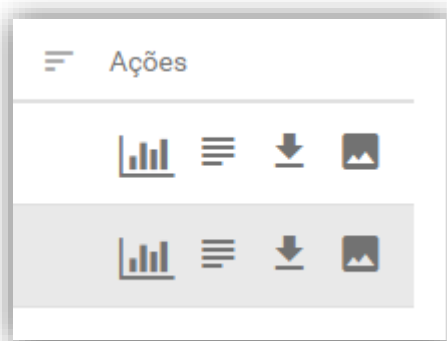
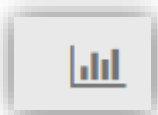


Figura 11 – Ações



Ver Report: Ao clicar neste botão, o usuário pode inserir os filtros e visualizar o relatório gerado.

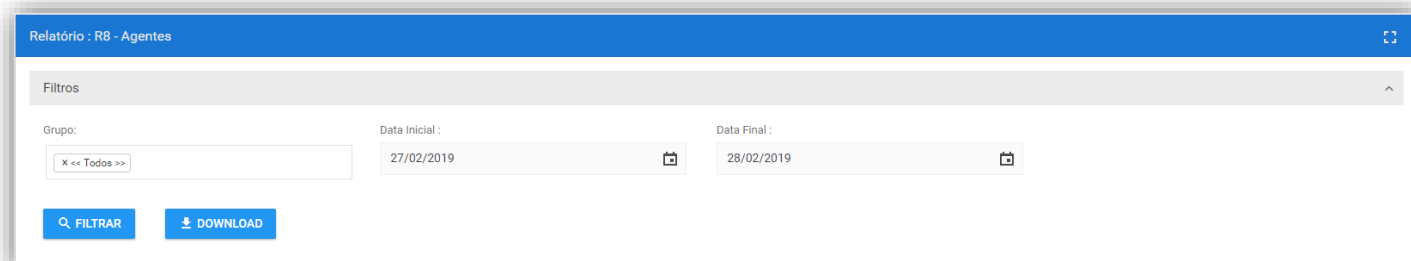


Figura 12 – Ver Report



Assinaturas: Ao clicar neste botão, o usuário será encaminhado para uma janela, onde pode agendar a emissão de relatórios.

Figura 13 – Gerenciamento de assinaturas

Nesta janela, o usuário pode visualizar e gerenciar todos os agendamentos já criados e disponíveis. Ao clicar no botão “ADICIONAR”, o usuário será encaminhado para a janela onde será possível inserir o e-mail que receberá este relatório, habilitar cópia e cópia oculta, além da inserção de comentário.

← Gerenciamento de Assinaturas do Relatório

1 Assinatura

2 Parametrização

Email

Assunto:
R8 - Agentes

Cc: ☐ Co: ☐

Para:

Responder para:

Comentário:

VOLTAR

PRÓXIMO

Figura 14 – E-mail de assinatura

Ao clicar em próximo, o usuário será encaminhado à tela de parametrização, onde é possível configurar a frequência de envio via e-mail, selecionando os dias da semana para ser enviado, horário de envio e formato do arquivo. Em baixo, é possível parametrizar o relatório a ser enviado.

www.talktelecom.com.br

18

← Gerenciamento de Assinaturas do Relatório

1 Assinatura

2 Parametrização

Configuração

Dias:
☐ dom. ☐ seg. ☐ ter. ☐ qua. ☐ qui. ☐ sex. ☐ sab.

Horário:

Formato:

Parametros do Envio

Data Inicial :

VI. Padrão
☒

Data Final :

VI. Padrão
☒

Grupo:

VOLTAR

CONCLUIR

Figura 15 – Parametrização de assinaturas

www.talktelecom.com.br

19



Download: Ao clicar neste botão, o usuário pode rapidamente realizar um download do relatório, indicando seus filtros e o parâmetro do arquivo gerado.

Download do Report - R8 - Agentes

Formato:

Grupo:

Data Inicial :

Data Final :

Selecione

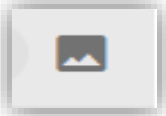
X << Todos >>

27/02/2019

28/02/2019

DOWNLOAD

Figura 16 – Download



Preview: Ao clicar nesta opção, o usuário pode evidenciar um modelo do relatório.

Visualizacao do Relatorio

Visualizacao do Report R8 - Agentes

ePbx

MANAGER

Agentes R8

Data: 20/05/2017

Hora: 10:05:00

Página: 1 de 1

Usuário: 1

Data	Grupo	Ramal	Login	Log Off	Tempo Logado	Intervalo Improd.		Intervalo Prod.		Tempo Ocioso	Chamadas Efetuadas			Chamadas Recebidas			Total Efetuada / Recebida			
						Qtd	Tempo	Qtd	Tempo		Tempo	Qtd	Tempo	Media	Qtd	Tempo	Media	Qtd	Tempo	Media
25/05/2017	<div> <div>BackOffice</div> <div>Desenvolvimento</div> <div>Epbx</div> </div>				0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	24	0:30:43	0:01:16	0	0:00:00	0:00:00	24	0:30:43	0:01:16	
					0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	
					0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	
					42:55:08	13	6:32:11	1427	36:22:57	17:47:28	650	22:21:56	0:02:03	0	0:00:00	0:00:00	650	22:21:56	0:02:03	
			2552 - Grazielle Caroline Reggio Silva	08:56:39	16:12:49	7:16:10	2	1:05:01	131	6:11:09	3:44:43	49	2:26:26	0:02:59	0	0:00:00	0:00:00	49	2:26:26	0:02:59
			2553 - Mari Prado Vasques	11:57:12	19:09:14	7:12:02	4	1:13:41	279	5:58:21	2:01:28	110	3:56:53	0:02:09	0	0:00:00	0:00:00	110	3:56:53	0:02:09
			2556 - André Francisco Paroli de Miranda	11:58:09	19:09:39	7:11:18	3	1:11:15	425	6:00:03	2:43:13	152	3:16:50	0:01:17	0	0:00:00	0:00:00	152	3:16:50	0:01:17
			2557 - Fabio Gomes Dos Reis			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2558 - Stefanie Monteiro da Silva			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2559 - Tânia Dechen Baradel Nakashima			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2560 - Andressa Profeta Garve Nicastro			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2561 - Denis da Silva Vieira			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2562 - Gustavo Moises de Oliveira	08:59:35	16:10:13	7:10:52	2	1:02:47	165	6:08:05	4:06:02	64	2:02:03	0:01:54	0	0:00:00	0:00:00	64	2:02:03	0:01:54
			2563 - Suelen Tocacelli Rigueiras	08:59:04	16:10:52	7:11:46	1	0:59:36	129	6:12:10	3:51:40	52	2:20:30	0:02:42	0	0:00:00	0:00:00	52	2:20:30	0:02:42
			2564 - Thayná Cardoso dos Santos	12:16:04	19:09:32	6:53:00	1	0:59:51	298	5:53:09	1:20:22	117	4:32:47	0:02:19	0	0:00:00	0:00:00	117	4:32:47	0:02:19
			2565 - Samanta Lima da Silva			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2567 - Ana Claudia Silva			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2570 - Luciana Lima Freitas			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00
			2573 - Beatriz Evangelista Moura da Silva			0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	106	3:46:27	0:02:08	0	0:00:00	0:00:00	106	3:46:27	0:02:08
		<div> <div>Operações - Land</div> <div>Presidente</div> <div>TESTE HENRIQUE</div> <div>Treinamento Epbx</div> </div>				142:45:53	121	23:48:25	3446	118:57:28	64:09:03	790	18:29:48	0:01:24	463	36:18:37	0:04:42	1253	54:48:25	0:02:37
					0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	
					0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	
				0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00		

Figura 17 – Preview