

MANUAL

 **HAND**[®]

 **Handphone**[®]
Telecomunicações

Sumário

XHAND	6
INTRODUÇÃO	6
SEGURANÇA	6
OPERAÇÕES BÁSICAS.....	7
EFETUANDO CHAMADAS.....	7
CAPTURANDO CHAMADAS.....	7
COLOCAR EM ESPERA (“Estacionamento de Chamadas”).....	8
TRANSFERENCIA DE CHAMADAS	8
MONITORAMENTO DE CHAMADAS – SOPRO, SEM SORPO E INTERCALAÇÃO	8
CONFIGURAÇÃO	9
PRIMEIROS PASSOS PARA CONFIGURAR.....	9
INSERINDO A LICENÇA DE FUNCIONAMENTO NO XHAND	11
CRIANDO RAMAIS	13
RAMAIS NORTUNO.....	17
REDIRECIONAMENTO	18
JUNTORES - CONF. JUNTORES.....	19
STATUS JUNTORES	20
GRUPOS DE CANAIS.....	20
CONFIGURAÇÃO DE E1	22
TRONCOS IP	23
ROTAS	24
Nº APLICAÇÕES	25
MÚSICA DE ESPERA	26
STATUS RAMAIS.....	28
MONITORAMENTO.....	29
.....	29
GRUPOS DE CHAMADA.....	30
ATENDEDOR DIGITAL DE CHAMADAS	32
TEXT TO SPEECH – TTS	33
ASR – RECONHECIMENTO DE VOZ	33
DAC – SISTEMA DAC	34
GRUPOS DAC.....	34
TIPO DE ALGORITIMOS PARA ENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS DAC.....	36
CALENDARIOS	38
AGENTES	40

QUANTIDADE DE PAUSA PERMITIDAS	42
ASSOCIAR USUÁRIO AO GRUPO	42
SKILL DO AGENTE	42
PROCEDIMENTO DE LOGIN E LOGOUT EM UM GRUPO	43
SERVIÇOS	44
ESTATISTICAS DO SISTEMA:	45
LIGAÇÕES DE ENTRADA:	45
LIGAÇÕES DE SAIDA:	45
PAPA-FILA HANDPHONE:	45
GRAFICOS PIZZA	46
STATUS DOS AGENTES	47
PAUSAS	47
TIMES	48
RELATÓRIOS	48
DISCADOR AUTOMATICO DE CHAMADAS	57
CRIANDO CAMPANHAS	58
REGRAS DE CAMPANHAS	60
DISCADOR ADMINISTRAR	63
CONF. DISCADOR	63
TRUST	64
HANDFACILITIES	65
CRIAR USUARIO:	65
POP-UP	67
STATUS DOS RAMAIS	68
DESVIOS DE CHAMADAS	68
CADEADO ELETRONICO	69
DESPETADOR	70
FAX – ENVIAR E RECEBER	70
CAIXA POSTAL	71
CHAT	71
AGENDA	72
SALAS DE CONFERENCIA	72
CALLBACK	73
CONTATOS	73
GRAVACOES COMPULSORIAS	74
TRUST	75
SISTEMA	76
BLOQUEIO DE IPS	76
IPS SEGUROS	76
BLOQUEIO DE PORTAS	77
RAMAIS EXCEÇÃO	77
REDIRECT DE PORTAS	78
PROCESSOS	78
DNS	79
SMTP	80
PASTAS COMPATILHADAS	81

PORTABILIDADE	82
VERSÃO	82
CENTRAL DE BACKUPS	83
ROTINA DE BACKUP AUTOMÁTICO	83
MENSAGENS	84
SMS	84
WHATSAPP	85
INTEGRAÇÕES CTI	86
INTEGRAÇÕES via URA	86
INTEGRAÇÕES VETORIAIS	86
INTEGRAÇÕES PESQUISA DE SATISFAÇÃO	87
GRAVADOR DE TELA	87

A Handphone Telecomunicações é uma indústria de Soluções em Telecomunicações que está há mais de vinte e cinco anos atuando no mercado público e privado, disponibilizando soluções de sucesso aos mais variados tipos de clientes.

Para isso vale-se da altíssima experiência e especialização de seus profissionais, aliada a utilização de tecnologia de ponta em cada projeto do qual participa.

Com enfoque voltado à criação e disponibilização de soluções completas, a Handphone vem fornecendo materiais e serviços a uma grande quantidade de empresas, incluindo grupos de porte significativo, atestando e garantindo sua capacidade de enfrentar novos desafios.

Temos como princípio básico diagnosticar minuciosamente as necessidades de nossos clientes, apresentando soluções completas, com a tecnologia mais adequada e com a melhor relação custo/benefício, desde a concepção até a implantação final, incluindo as tratativas junto às concessionárias de telefonia.

Com o advento da privatização do sistema Telebrás, o mercado de telecomunicações tornou-se extremamente competitivo com as operadoras oferecendo tarifas e descontos muito interessantes e com diversos serviços agregados.

Sem perder de vista o alto padrão de qualidade que a Handphone propõe-se a oferecer a seus mais de 5.000 clientes e interessada em agregar valor ao seu portfólio de serviços, a Handphone firmou parcerias estratégicas com as principais operadoras presentes no país.

Essas parcerias, construídas baseadas em um padrão técnico de alto nível e excelente conhecimento do mercado, permitiram que conhecêssemos a fundo todos os conjuntos de soluções, pacotes de serviços de voz e transmissão de dados disponíveis atualmente no mercado.

Assim, atualmente, temos contribuído com nossos clientes no sentido de apresentar, direcionar, negociar e obter as melhores tarifas do mercado, garantindo sempre uma redução significativa e permanente nos custos de telecomunicações

XHAND

INTRODUÇÃO

Desenvolvida com o intuito de unificar tecnologias, sejam elas analógicas, digitais, IPs, móveis ou webs, a plataforma multifuncional XHAND® atende a todo tipo de necessidade de comunicação empresarial. Com o XHAND®, a Handphone Telecomunicações torna possível que o cliente una todas essas tecnologias em um único equipamento, otimizando e agilizando a comunicação da empresa entre os colaboradores e com o mundo.

A solução possui interfaces de ramais analógicos, IPs, entroncamentos digitais, analógicos e entroncamentos VOIP, podendo ser utilizada a tecnologia SIP. Com características de uma plataforma robusta, o XHAND® suporta o tráfego de chamadas com operadoras, entre sites e usuários remotos.

Atuando como um elemento de controle dos usuários dos ramais, o XHAND® possibilita a gerência de permissões de uso individual ou por grupo e possui uma imensa gama de facilidades que auxiliam o dia a dia de qualquer empresa, de qualquer tamanho.

O sistema XHAND® permite o crescimento de seu sistema telefônico de forma totalmente flexível, adicionando facilidades e placas modulares independentes, de acordo com as necessidades de cada empresa, preservando sempre seu investimento. Ou seja, possuímos “compatibilidade progressiva”. Tudo isso, com o preço mais competitivo do mercado.

SEGURANÇA

O sistema de segurança do XHAND é muito seguro em relação a tentativas de invasão.

O XHAND tem liberado em seu próprio firewall somente as portas que realmente são utilizadas na sua comunicação. Por exemplo: HTTP, SSH, FTP, etc.

Além disso, a plataforma possui uma aplicação que localiza várias tentativas de login vindas do mesmo IP, bloqueando-o e adicionando regras no firewall caso haja várias tentativas frustradas de login no servidor. Por padrão, podem ocorrer somente três tentativas de acesso de um mesmo IP para que esse mesmo seja bloqueado.

A aplicação é extremamente eficaz na prevenção de ataques de força bruta e de negação de serviço tornando o equipamento totalmente seguro dentro da rede.

OPERAÇÕES BÁSICAS

EFETUANDO CHAMADAS

Para realizar ligações entre ramais, basta discar o número do ramal e finalizar discando SUSTENIDO (“jogo da velha”).

(Ex: 1700 + #)

Para realizar ligações para números locais, ou seja, com mesmo DDD, basta discar o número desejado. Para completar mais rápido, disque SUSTENIDO (“jogo da velha”).

Ex: 36521777 + #

Em ligações que exijam códigos de áreas diferentes (DDD), disque 0 + OPERADORA + DDD + NÚMERO DESTINO + #

Ex: 0152136521777 + #

Em ligações Internacionais (DDI), disque 00 + OPERADORA + Código do País + Código Local (se houver) + Telefone + #

Ex: 00 15 1 100 888 9999

CAPTURANDO CHAMADAS

Quando uma chamada é direcionada a um ramal e este está tocando, é possível capturar esta chamada a partir de um outro ramal, utilizando um simples código do teclado.

Há dois tipos de códigos diferentes para captura, sendo um para quando o ramal que estiver chamando pertencer ao mesmo grupo de ramais que o seu e outro para quando o ramal que estiver chamando não pertencer ao mesmo grupo. Neste segundo caso, é preciso saber o número do ramal que toca, para que seja capturado diretamente.

- Capturar ligação de um grupo de ramais: *660 + #

- Capturar um ramal específico: *3 + RAMAL + #

COLOCAR EM ESPERA (“Estacionamento de Chamadas”)

Quando desejar que uma chamada fique em espera, sem que seja derrubada, há a opção de colocá-la no estacionamento de chamadas.

A central informará em qual espera você colocou a chamada. Para capturá-la, basta discar 70 + (número da espera).

Ex: Você está conversando com uma pessoa e quer que ela espere, basta transferir para 700 (#700). Com o comando, a central irá informar a posição 701. Para capturar essa chamada, basta discar 701, a partir de qualquer ramal. Vale lembrar que este foi um exemplo e que o número da espera que a central informa (neste caso, 701) varia de acordo com cada ligação.

TRANSFERENCIA DE CHAMADAS

Se você está em uma chamada e deseja transferi-la para outro ramal, pressione #. Após a reprodução da mensagem “TRANSFERÊNCIA”, digite o número do ramal para o qual deseja transferir a ligação, ou até mesmo um número externo. Veja:

+ Ramal + # ou
+ número externo

*Para concluir a transferência, basta desligar o telefone.

MONITORAMENTO DE CHAMADAS – SOPRO, SEM SORPO E INTERCALAÇÃO

Se você desejar ouvir uma chamada em andamento, basta que seu ramal tenha permissão e poderá ouvir ou interagir de 3 formas:

Monitoramento apenas (Somente escuta a conversa, sem ser ouvido)

Monitoramento Sopro (Escuta a conversa e pode conversar com ramal sem que a outra possa escute)

Monitoramento Intercalado (Escuta a conversa e interage com os dois lados da chamada).

CONFIGURAÇÃO

PRIMEIROS PASSOS PARA CONFIGURAR

Depois que o equipamento estiver ligado corretamente, é necessário configurá-lo para que ele funcione, segundo seus critérios. Primeiramente, devem-se inserir alguns dados cadastrais do cliente onde a central será instalada. Para acessar a tela abaixo, é necessário apenas digitar o endereço IP de rede em qualquer navegador que esteja na mesma rede de dados da central XHAND. Nessa tela serão inseridas as seguintes informações:

Handphone
Telecomunicações

Instalador 2.8 XHAND

Equipamento Apenas PABX

Equipamento Apenas CPU

Equipamento CPU/PABX

Nome desse Equipamento CPU

ID do Cliente

Número de Serie

IP CPU

IP desse Equipamento

Quantidade de Links HANPHONE 1

DDD

Operadora Default

Usuario CPU

Senha CPU

Install

Em “Nome desse Equipamento”, insira o nome que identificará o nome do bastidor. Por exemplo: PABX1, PABX2, CPU.

Em “ID Cliente”, deverá ser inserido o código cadastral do cliente da Base de Dados da Handphone Telecomunicações. (SYSHAND).

Em “Número de Série”, é necessário inserir o número de série que consta na Base de Dados da Handphone, dado necessário para ativar a licença nos próximos passos. (SYSHAND)

O campo “IP CPU”, deverá ser preenchido com o IP do servidor onde ficará hospedado o banco de dados principal do XHAND. Caso o banco de dados que no próprio servidor de telefonia, preencha com o próprio IP de rede.

Em “IP desse Equipamento”, insira o IP que a máquina a ser configurada utilizará na rede.

Em “Quantidade de Links”, selecione a tecnologia da interface de E1 e quantos links serão ativos.

Em “DDD”, insira o DDD da localidade.

Em “Operadora”, insira a operadora para ligações de longas distâncias. Por exemplo: 015 ou 021.

Em “Usuário”, digite o login do usuário Administrador do XHAND, normalmente utiliza-se o ‘root’.

Em “Senha”, é definida a senha para o Administrador principal do XHAND.

Após essa etapa a central irá direcionar para tela de Login:

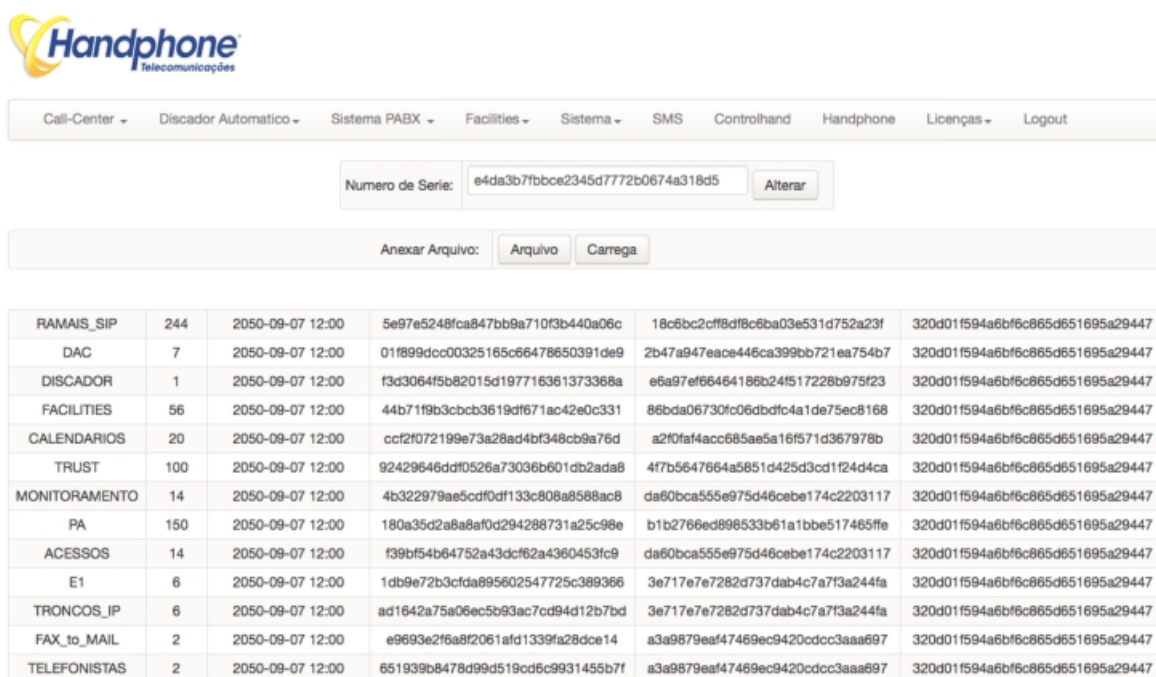


INSERINDO A LICENÇA DE FUNCIONAMENTO NO XHAND

Depois de ter acesso à tela principal, deve-se inserir o arquivo com a licença para que a central funcione corretamente.

Na tela principal, há o link “Licenças”. Clique nele para abrir a página onde deverá ser feita a importação do arquivo de licenças. O arquivo de licenças é um arquivo de texto simples, que possui a criptografia com os dados para habilitar as licenças.

A figura exibe a tela onde é a importação da licença de funcionamento deve ser realizada.



Handphone
Telecomunicações

Call-Center - Discador Automatico - Sistema PABX - Facilities - Sistema - SMS - Controlhand - Handphone - Licenças - Logout

Numero de Serie: e4da3b7fbbce2345d7772b0674a318d5

Anexar Arquivo:

RAMAIS_SIP	244	2050-09-07 12:00	5e97e5248fca847bb9a710f3b440a06c	18c6bc2cfff8df8c6ba03e531d752a23f	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
DAC	7	2050-09-07 12:00	01f899dcc00325165c66478650391de9	2b47a947eace446ca399bb721ea754b7	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
DISCADOR	1	2050-09-07 12:00	f3d3064f5b82015d197716361373368a	e6a97ef66464186b24f517228b975f23	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
FACILITIES	56	2050-09-07 12:00	44b71f9b3cbbc3619df671ac42e0c331	86bda06730fc06dbdfc4a1de75ec8168	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
CALENDARIOS	20	2050-09-07 12:00	ccf2f072199e73a28ad4bf348cb9a76d	a2f0faf4acc685ae5a16f571d367978b	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
TRUST	100	2050-09-07 12:00	92429646dd0526a73036b601db2ada8	4f7b5647664a5851d425d3cd1f24d4ca	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
MONITORAMENTO	14	2050-09-07 12:00	4b322979ae5cdf0df133c808a8588ac8	da60bca555e975d46cebe174c2203117	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
PA	150	2050-09-07 12:00	180a35d2a8a8af0d294288731a25c98e	b1b2766ed898533b61a1bbe517465ffe	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
ACESSOS	14	2050-09-07 12:00	f39bf54b64752a43dcf62a4360453fc9	da60bca555e975d46cebe174c2203117	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
E1	6	2050-09-07 12:00	1db9e72b3cfd895602547725c389366	3e717e7e7282d737dab4c7a7f3a244fa	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
TRONCOS_IP	6	2050-09-07 12:00	ad1642a75a06ec5b93ac7cd94d12b7bd	3e717e7e7282d737dab4c7a7f3a244fa	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
FAX_to_MAIL	2	2050-09-07 12:00	e9693e2f6a8f2061afd1339fa28dce14	a3a9879eaf47469ec9420cdcc3aaa697	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
TELEFONISTAS	2	2050-09-07 12:00	651939b8478d99d519cd6c9931455b7f	a3a9879eaf47469ec9420cdcc3aaa697	320d01f594a6bf6c865d651695a29447

Para importar as licenças, clique em “PROCURAR”. Será então aberta a janela de navegação para encontrar o arquivo de licença. Após selecionar o arquivo correto, clique em “Carrega”. Se tudo estiver certo, as quantidades de licenças serão atualizadas e exibidas na tabela, que contém as seguintes informações:

RAMAIS_SIP: Quantidade de ramais SIP, telefones IP ou softphones que poderão ser autenticados e utilizados na central.

DAC: Número de grupos DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) que será possível criar.

DISCADOR: Quantidade de campanhas de discador que será possível criar no XHAND.

FACILITIES: Número de contas do HANDFACILITIES que poderão ser mantidas em atividade.

CALENDÁRIOS: Quantidade de Calendários (Desvio por horário) que será possível cadastrar no sistema

TRUST: Número de desvios TRUST (desvios personalizados) que são possíveis cadastrar.

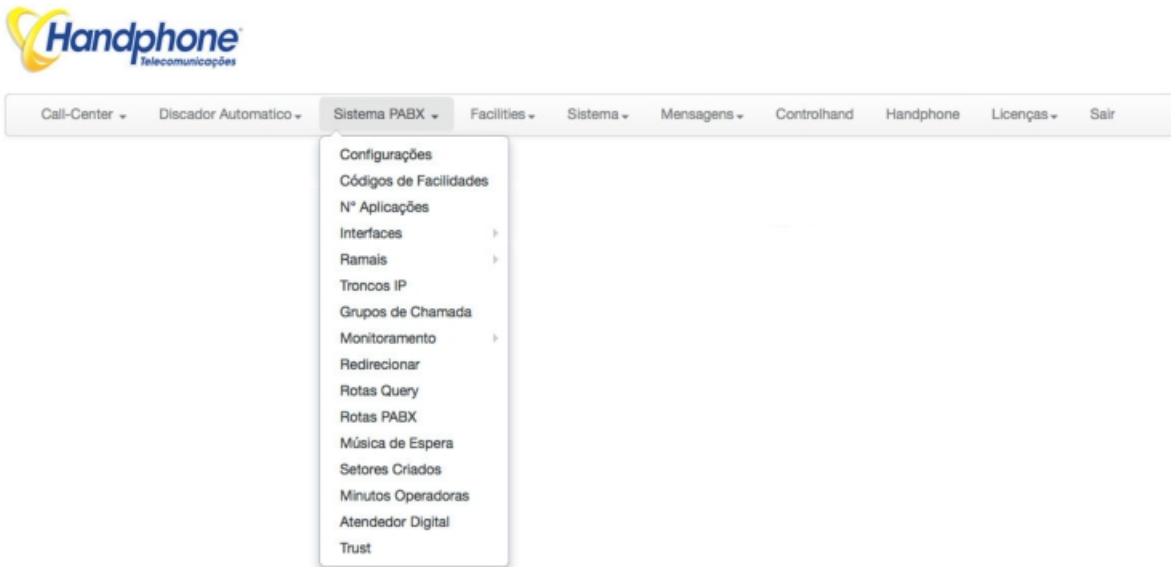
MONITORAMENTO: Quantidade de ramais que podem fazer escuta em tempo real de outros ramais.

PA: Número de agentes de grupo DAC que podem ser criados.

ACESSOS: Quantidade de acessos simultâneos possíveis ao XHAND/HANDFACILITIES.

Sistema PABX

Para acessar as principais configurações do PABX, passe o mouse sobre a aba Sistema PABX. As opções listadas a seguir serão listadas:



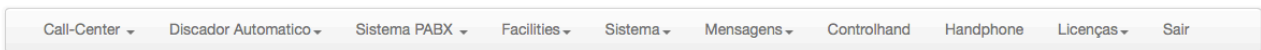
O primeiro item, “Configurações”, exibe o status do bastidor atual e, caso haja mais de uma central, os status das Plataformas que estão “conectados” a ele.

Nome / Uptime	IP	1ª Partição	2ª Partição	DDD Local		Desligar	Reiniciar	Active Calls		
CPU (31 days)	10.0.0.3	58% Firmware:Size 56G	42% App:Size 399G Base:12G Gravador:125G	11			Desligar	Reiniciar	24	UP
PABX01 (15 days)	10.0.0.4	59% Firmware:Size 46G	5% App:Size 1.8T Base:926M Gravador:80K	11			Desligar	Reiniciar	0	UP

Bastidor Load Processors	1 Minuto	5 Minutos	15 Minutos
CPU	1.00%	2.92%	3.08%
PABX01	1.50%	0.75%	1.25%

Nessa tela é possível executar funções como: Desligar ou Reiniciar as Plataformas.

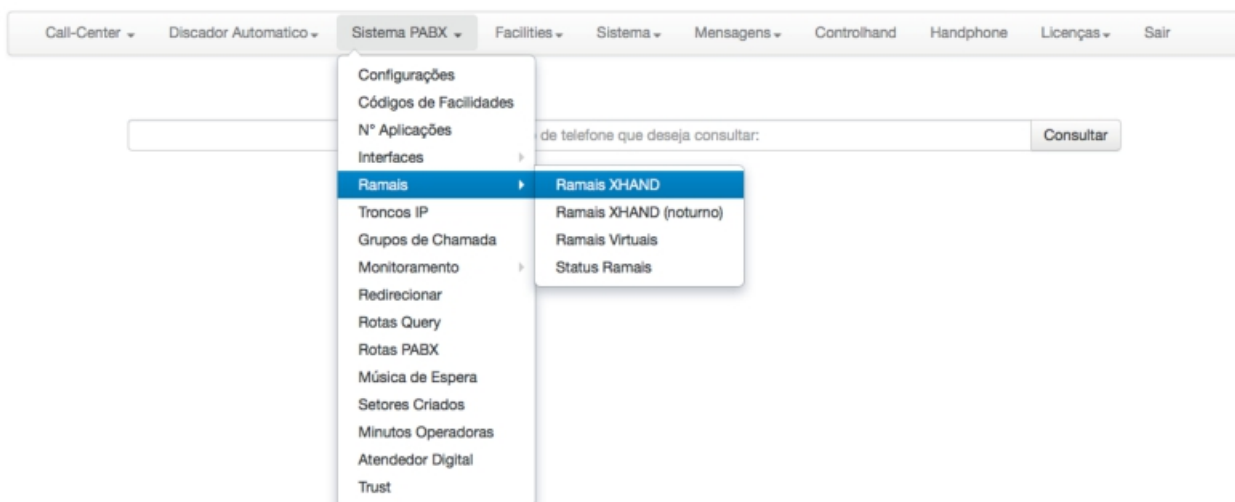
Também é possível visualizar os enlaces internos clicando em cima do nome do bastidor conforme imagem abaixo:



0. SIP/0032-001293 0032	Up. X	6. SIP/SIP1_180_VI 11969941118	Up. X	12. SIP/0073-001293 1120590770	Up. X	18. SIP/2428-001293 2428	Up. X
1. SIP/SIP1_180_VI 0	Up. X	7. SIP/SIP1_180_VI 1122524435	Up. X	13. SIP/0028-001292 0028	Up. X	19. SIP/0119-001293 0119	Up. X
2. SIP/2428-001294 1130362428	Ring. X	8. SIP/SIP1_180_VI 11972371965	Up. X	14. SIP/0115-001294 0115	Up. X	20. SIP/SIP1_180_VI 1155611809	Up. X
3. SIP/2428-001294 1130362428	Ring. X	9. SIP/EMBRATEL-00 11993942555	Up. X	15. SIP/0073-001294 06001159041700	Up. X	21. SIP/0116-001294 0116	Up. X
4. SIP/SIP1_180_VI C55276849	Down. X	10. SIP/SIP1_180_VI A25334839	Up. X	16. SIP/0073-001294 06059041700	Up. X	22. SIP/EMBRATEL-00 11945612210	Up. X
5. SIP/SIP1_180_VI C01587981287094	Down. X	11. SIP/EMBRATEL-00 1123846698	Up. X	17. SIP/2428-001293 1130362428	Up. X	23. SIP/FOCU_TELECO C946009006	Up. X

CRIANDO RAMAIS

O XHAND utiliza ramais conectados via rede IP. O protocolo de comunicação de telefonia IP utilizado pelo XHAND é o Protocolo SIP. A central XHAND suporta ramais analógicos (FXS) para uso de aparelhos convencionais. Para configurar estes ramais, acesse no menu: Sistema PABX > Ramais > Ramais XHAND. Conforme a tela abaixo:



Configurações SIP Inserir Ramal Inserir Faixa de Ramais Excluir Todos os Ramais

Buscar por Buscar

Chamadas Local	Chamadas Celular Local	Chamadas Celular DDD	Chamadas DDD	Chamadas DDI
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Feixe	Ramal	Local	Cel Local	Cel DDD	DDD	DDI	Grupo	Captura	Gravador Ativo	Servidor	Editar	Excluir
-	1700-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1701-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1702-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1703-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	NAO	CPU		
-	1704-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1705-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1706-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1707-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1708-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		
-	1709-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU		

Aplicar

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Na tabela são listados os ramais, a tecnologia utilizada (SIP ou FXS), suas permissões, os grupos aos quais eles pertencem e a central ao qual eles estão conectados.

Para localizar rapidamente um ramal na lista digite o número dele no campo “Buscar” e pressione ENTER. Dessa forma será listado somente o ramal buscado, facilitando as ações de editar ou, até mesmo, excluir

191.240.147.61/PABX/insere_ramal.php

Servidor:	✓ CPU PABX01	Local:	<input type="checkbox"/>
Tecnologia:	SIP	Cel Local:	<input type="checkbox"/>
Nat:	Sim	Cel DDD:	<input type="checkbox"/>
Vincular Setor:		DDD:	<input type="checkbox"/>
Ramal:		DDI:	<input type="checkbox"/>
Senha:		Codec GSM:	<input type="checkbox"/>
Call Group:		Codec ILBC:	<input type="checkbox"/>
Pick-up Group:		Codec G729:	<input type="checkbox"/>
Placa:		Qtd Chamadas Simultaneas:	99
Canal:		SIP Qualify:	<input type="checkbox"/>
Musica de Espera:	default	Ligação Somente com CONTA:	<input type="checkbox"/>
Feixe de Saída:	-	Habilita Video:	<input type="checkbox"/>
Habilita DDR:	Sim	Gravador de Chamadas:	<input checked="" type="checkbox"/>

SERVIDOR: Aqui é onde selecionamos a qual servidor o ramal vai pertencer.

TECNOLOGIA: Placa Analógica Handphone (FXS) ou IP (SIP).

NAT: Habilita suporte a NAT no ramal.

VINCULAR SETOR: Setor ao qual o ramal pertencerá.

RAMAL: Número do ramal (por padrão, com quatro dígitos).

SENHA: Senha de autenticação do ramal (somente para ramais SIP).

Call Group: Aqui será inserido o número do grupo de chamada.

Pickup-Group: Número de grupo de captura.

PLACA: Número da placa do ramal FXS.

CANAL: Número do canal do ramal FXS.

MÚSICA DE ESPERA: Música a ser ouvida quando o ramal estiver em modo ESPERA.

FEIXE DE SAÍDA: Feixe atrelado a rota do ramal.

HABILITA DDR: Atrela o ramal ao DDR

DIRECIONA SEM DDR: Faz o direcionamento direto para o ramal

HOST: Endereço de IP do ramal onde é possível setar IP Fixo ou Dinâmico

LOCAL: Permissão para efetuar ligações locais.

CEL LOCAL: Permissão para efetuar ligações para celular local.

CEL DDD: Permissão para efetuar ligações para celular DDD.

DDD: Permissão para efetuar ligações fixo DDD.

DDI: Permissão para efetuar ligações internacionais

CODEC GSM: Habilita o codec GSM.

CODEC ILBC: Habilita o codec ILBC.

CODEC G729: Habilita o codec G729.

QTD CHAMADAS SIMULTANEAS: Quantidade de chamadas simultâneas do ramal.

SIP QUALIFY: Mostra a latência do ramal.

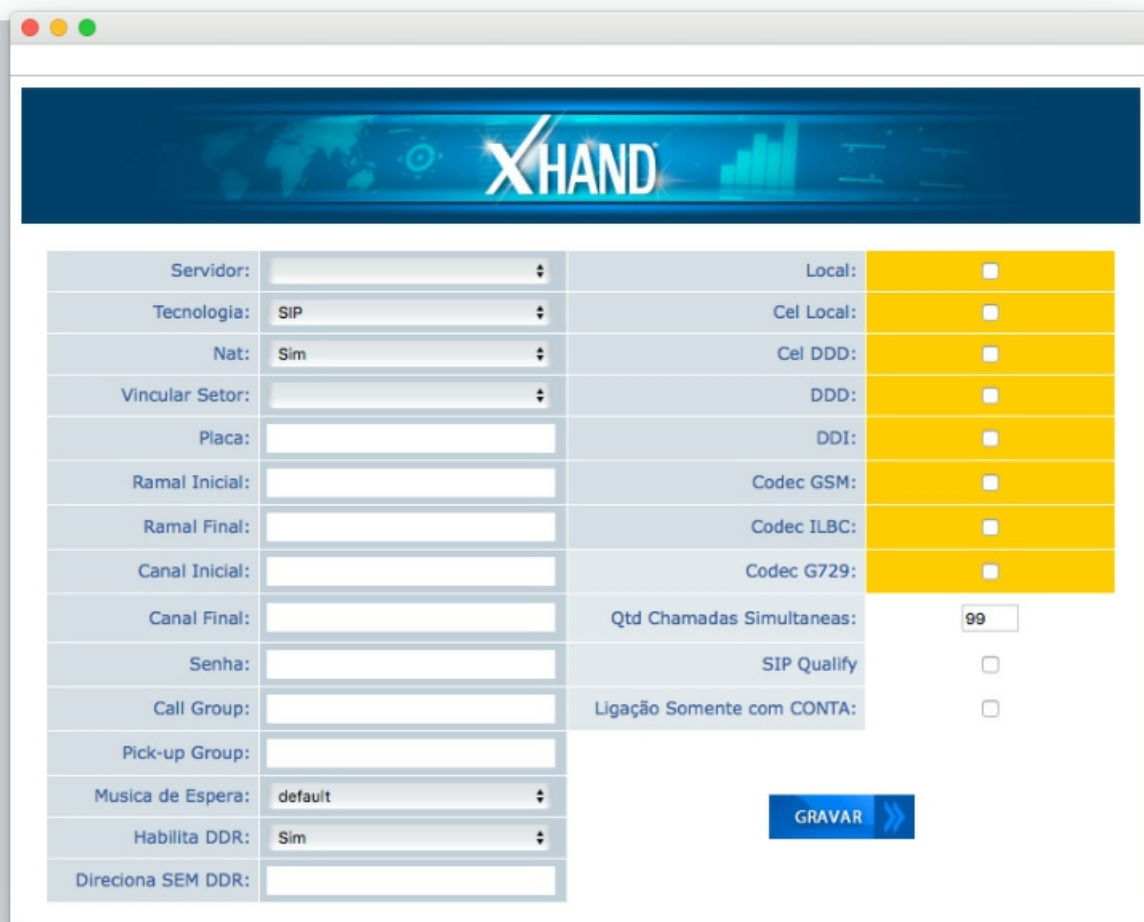
LIGAÇÃO SOMENTE COM CONTA: Habilita ligações somente com o código de conta.

HABILITA VIDEO: Permite vídeo chamadas, caso aparelho suporte.

GRAVADOR DE CHAMADAS: Habilita a gravação de chamadas no ramal.

HABILITA TRANSFER S/ CATEGORIA: Transfere para qualquer numero externo mesmo não tendo categoria de chamada

Para criar mais um de ramal clique em “Insere Faixa de Ramais” e será aberta a janela abaixo:



The screenshot shows a web-based configuration interface for XHAND. At the top, there is a blue banner with the 'XHAND' logo. Below the banner is a form with various configuration options. The form is organized into two columns of settings, with a 'GRAVAR' button at the bottom right.

Servidor:	<input type="text"/>	Local:	<input type="checkbox"/>
Tecnologia:	SIP	Cel Local:	<input type="checkbox"/>
Nat:	Sim	Cel DDD:	<input type="checkbox"/>
Vincular Setor:	<input type="text"/>	DDD:	<input type="checkbox"/>
Placa:	<input type="text"/>	DDI:	<input type="checkbox"/>
Ramal Inicial:	<input type="text"/>	Codec GSM:	<input type="checkbox"/>
Ramal Final:	<input type="text"/>	Codec ILBC:	<input type="checkbox"/>
Canal Inicial:	<input type="text"/>	Codec G729:	<input type="checkbox"/>
Canal Final:	<input type="text"/>	Qtd Chamadas Simultaneas:	<input type="text" value="99"/>
Senha:	<input type="text"/>	SIP Qualify:	<input type="checkbox"/>
Call Group:	<input type="text"/>	Ligação Somente com CONTA:	<input type="checkbox"/>
Pick-up Group:	<input type="text"/>		
Musica de Espera:	default		
Habilita DDR:	Sim		
Direciona SEM DDR:	<input type="text"/>		

GRAVAR >>

RAMAIS NOTURNO

No XHAND é possível habilitar ramais para realizar determinados tipos de chamadas, em determinados horários.

Para isso, vá no menu: Sistema PABX > Ramais > Ramais XHAND (noturno)
Uma tela, como a do exemplo abaixo, irá surgir:

The screenshot shows a web interface for configuring night mode. At the top, a red banner indicates 'MODO NOTURNO (desativado)'. Below this is a red button labeled 'ATIVAR NOTURNO'. The interface contains three sections for configuring automatic night mode for different days: 'Noturno Automatico Seg a Sex', 'Noturno Automatico Sab', and 'Noturno Automatico Dom'. Each section has 'Ativar as:' and 'Desativar as:' input fields, followed by a green 'OK' button. At the bottom, there is a search bar with the text 'Buscar por' and a 'Buscar' button.

Após escolher o horário e a classificação de chamada que cada ramal poderá realizar, basta clicar em: ATIVAR NOTURNO

REDIRECIONAMENTO

Caso a Central XHAND seja utilizada com linhas através de Links de E1 ou SIP, é possível criar redirecionamentos de DDR para determinados ramais. Por exemplo, se deseja que as ligações que entram pelo tronco chave sejam direcionadas para o ramal da recepcionista, basta criar um REDIRECIONAMENTO.

Acesse o menu Sistema PABX → Redirecionar e clique em Adicionar Direcionamento

Adicionar Direcionamento

191.240.147.61/PABX/insere_redirect.php

Descritor:

DDR:

Ramal:

Destino Disa:

GRAVAR >>

DDR	
2417	
4240010	
2017	
2403333	
PJ	

Basta inserir o número do DDR de entrada e o ramal de destino. Por exemplo:

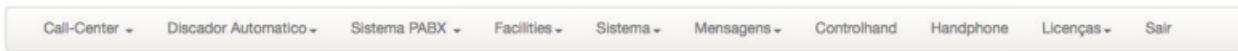
Caso deseje que as ligações para o número 2233-1778 sejam direcionadas para o ramal 8889, coloque o número 1778 no campo DDR e no campo Ramal, preencha com 8889. Para finalizar clique em Gravar.

O campo descritor pode ser preenchido com qualquer caracter, esse campo serve para nomear o roteamento e poder consultar ele por nome futuramente.

O campo destino DISA, serve para direcionar a chamada para um atendedor digital previamente criado, basta preencher no campo ramal com o nome do atendedor e clicar em “Destino Disa”.

JUNTORES - CONF. JUNTORES

O XHAND possui o recurso de monitorar os juntores da placa de E1 dos Bastidores. Para que o monitoramento possa ser feito, devem ser configurados os PABXs na tela de monitoramento de juntores. Acesse o menu Sistema PABX > Interfaces > Conf. Juntores para exibir os PABXs adicionados.

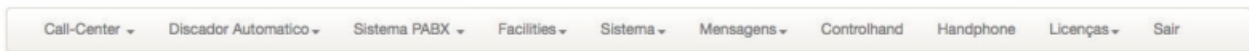


Adicionar Juntores

Buscar por

Nome	IP	Quantidade Juntores	Editar	Excluir
CPU	192.168.0.5	30		

Para adicionar um PABX, clique em “**Adicionar Juntores**” a tela abaixo será exibida:



Adicionar Juntores

Buscar por

Nome	Excluir
CPU	

192.168.0.5


XHAND

PABX: CPU - 192.168.0.5

Quantidade de Links: 1

STATUS JUNTORES

No menu Sistema PABX > Interfaces > Status Juntores são exibidos os canais que estão ativos nos Links de E1. São mostrados os canais que estão LIVRES, os que estão sendo utilizados para ligações de SAÍDA ou ENTRADA e, quando houver, os canais que estiverem com “falha”. Segue abaixo um exemplo de exibição:



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ SMS Controlhand Handphone Licenças ▾ Logout


Nome: PABX01 IP: 10.0.1.41:20038
 Qtde: 60 Tecnologia: HANDPHONE

Derrubar Canais
 Discar
 Atualizar

PABX01		PABX02		PABX03	
1. SAIDA 34429271	×	16. LIVRE	×	31. ENTRADA 1137031150 - 00:09:45	×
2. SAIDA 43716252	×	17. LIVRE	×	32. LIVRE	×
3. SAIDA 36378814	×	18. LIVRE	×	33. LIVRE	×
4. LIVRE	×	19. LIVRE	×	34. LIVRE	×
5. LIVRE	×	20. LIVRE	×	35. LIVRE	×
6. ENTRADA 11948845927 - 00:08:03	×	21. LIVRE	×	36. LIVRE	×
7. LIVRE	×	22. ENTRADA 11970228336 - 00:01:43	×	37. LIVRE	×
8. LIVRE	×	23. LIVRE	×	38. LIVRE	×
9. ENTRADA 11985590890 - 00:06:01	×	24. LIVRE	×	39. LIVRE	×
10. LIVRE	×	25. LIVRE	×	40. ENTRADA 1125345351 - 00:02:37	×
11. LIVRE	×	26. ENTRADA 11985511391 - 00:00:09	×	41. LIVRE	×
12. LIVRE	×	27. LIVRE	×	42. LIVRE	×
13. ENTRADA 1129690460 - 00:04:34	×	28. LIVRE	×	43. LIVRE	×
14. LIVRE	×	29. ENTRADA 1126667000 - 00:00:10	×	44. LIVRE	×
15. LIVRE	×	30. LIVRE	×	45. LIVRE	×
				46. LIVRE	×
				47. LIVRE	×
				48. LIVRE	×
				49. LIVRE	×
				50. LIVRE	×
				51. LIVRE	×
				52. LIVRE	×
				53. LIVRE	×
				54. LIVRE	×
				55. LIVRE	×
				56. LIVRE	×
				57. LIVRE	×
				58. LIVRE	×
				59. ENTRADA 1143050330 - 00:01:51	×
				60. LIVRE	×

GRUPOS DE CANAIS

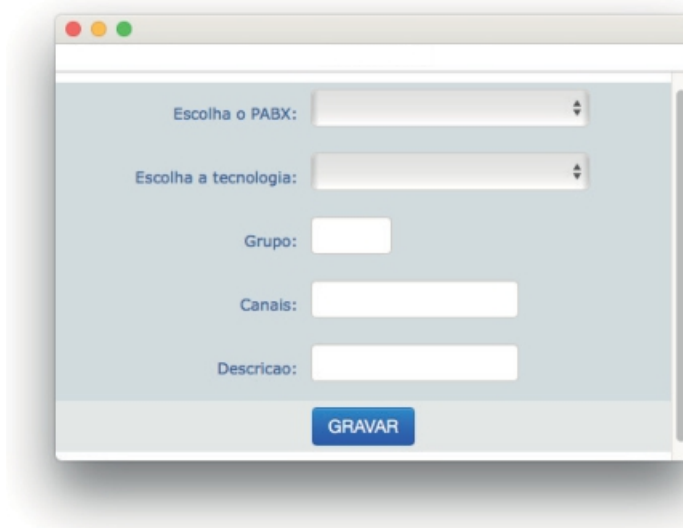
No menu Sistema PABX > Interfaces > Grupos de Canais deve-se configurar os grupos de canais das placas, onde serão ligados os links de E1. Essa configuração é útil, para posteriormente serem configuradas as rotas de ligações. A imagem abaixo mostra um exemplo dos grupos de canais de E1 já configurados



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Adicionar Grupo

PABX	Grupo	Canais	Descricao	Alterar	Excluir
CPU	1	1-15,17-31	Telefonica	⚙️	🗑️
CPU	2	32-46,48-62	embratel	⚙️	🗑️



Escolha o PABX:

CPU ou bastidor onde será configurado o E1.

Escolha a tecnologia: Tecnologia da placa de E1.

Grupo: Número do grupo de identificação dos canais de E1.

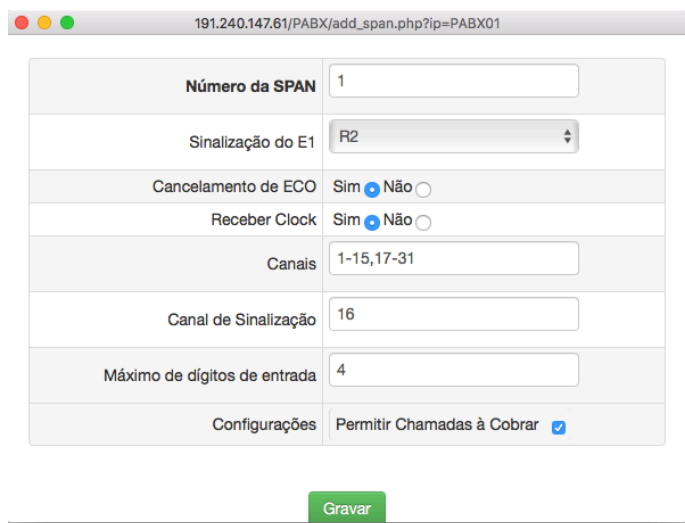
Canais: Identificação dos canais da placa. Ex.: 1-15, 17-31.

Descrição: Pode ser usado para inserir o nome da operadora do link.

Os grupos podem ser alterados ou excluídos clicando respectivamente no ícone da “engrenagem” ou na “lixeira”.

CONFIGURAÇÃO DE E1

Caso utilize placas de E1 em SLOT, você deverá configurar a placa para que o bastidor a reconheça, conforme tela abaixo:



The screenshot shows a web browser window with the URL 191.240.147.61/PABX/add_span.php?ip=PABX01. The page contains a configuration form for an E1 line. The form has the following fields and options:

Número da SPAN	<input type="text" value="1"/>
Sinalização do E1	<input type="text" value="R2"/>
Cancelamento de ECO	Sim <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/>
Receber Clock	Sim <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/>
Canais	<input type="text" value="1-15,17-31"/>
Canal de Sinalização	<input type="text" value="16"/>
Máximo de dígitos de entrada	<input type="text" value="4"/>
Configurações	Permitir Chamadas à Cobrar <input checked="" type="checkbox"/>

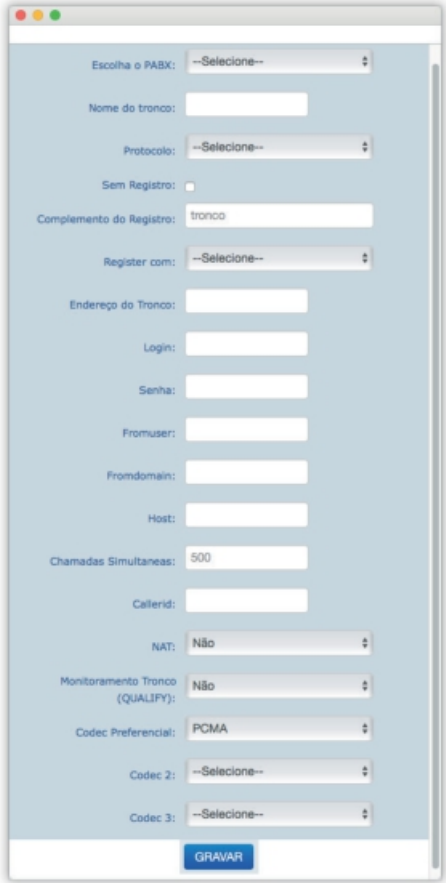
At the bottom of the form is a green button labeled "Gravar".

É possível configurar o bloqueio de chamada a cobrar diretamente na placa de E1

TRONCOS IP

O XHAND possui o recurso de se comunicar com outras centrais através de Troncos IP. Os protocolos suportados são: SIP e IAX caso queira interligar o XHAND com sistemas baseados em Asterisk. No menu Sistema PABX > Troncos IP para listar os troncos configurados.

Para incluir um TRONCO IP clique em “ADICIONAR TRONCO IP” e a janela abaixo irá surgir:



Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:

- Escolha o PABX: CPU ou bastidor que o tronco será configurado
- Nome do tronco: Nome para identificação do tronco
- Protocolo: Protocolo para interligação entre XHANDs (XHAND), SIP ou IAX
- Sem Registro: Habilita sem registro
- Complemento do Registro: ID para registro
- Register com: O tronco IP pode se registrar com: Login, Fromuser, Fromdomain ou Host
- Endereço do Tronco: IP ou domínio do tronco IP
- Login: Usuário para registro
- Senha: Senha para registro
- Fromdomain: Domínio para registro
- Host: Endereço de IP direto
- Chamadas Simultaneas: Quantidade de chamadas simultaneas
- Callerid: Indentificador de chamadas
- NAT: Habilita ou desabilita o NAT
- Monitoramento Tronco: Monitora latência do tronco (QUALIFY)
- Codec Preferencial: Setar codec preferencial
- Codec 2: Setar codec secundário
- Codec 3: Setar codec terciário



Call-Center - Discador Automatico - Sistema PABX - Facilities - Sistema - Mensagens - Controlhand - Handphone - Licenças - Sair

Adicionar Tronco IP

Buscar por


Tronco	Status	Protocolo	IP	Codec	PABX	Alterar	Excluir
LINK_NOVA	Registered - Mon, 05 Sep 2016 14:43:45	SIP	192.168.12.11	alaw	CPU		

ROTAS

Para que as ligações sejam direcionadas para seus destinos corretos, é necessário incluir as rotas no XHAND. Com esse recurso é possível criar rotas de menor custo e baratear a tarifação das chamadas.

Acesse o menu Sistema PABX > Rotas PABX e as rotas configuradas estarão todas listadas.

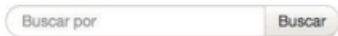
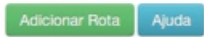
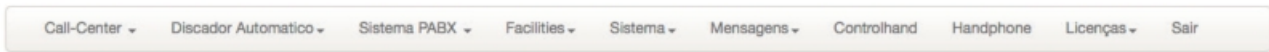
Adicione as rotas clicando em “Adicionar Rota“. Será aberta uma tela conforme a do exemplo abaixo:

	<p>Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:</p> <p>Nome: Nome da rota Ativa: Ativa ou desativa a rota Escolha o PABX: CPU ou bastidor que a rota será inserida Entrada/Saída: Informar se é uma rota de ENTRADA ou SAIDA Analisar Categoria: Analisa categoria do ramal String: Informar String da rota Habilita Gravação: Habilitar gravação Rota Query: Insere Rota Query Tecnologia: Informar a tecnologia da Rota Grupo de Linhas: Informar o grupo de linhas Ordem de ocupação dos Canais: Por default é setado Crescente Canais Tom de Chamando Falso: Habilita tom falso Trocar os: Troca os primeiros dígitos pelo prefixo Prefixo: Prefixo da Operadora Sufixo: Sufixo da rota Utilizar Contador de Minutos: Utiliza contador de minutos Operadora: Seleciona tronco Emitir “bip” ao sair: Habilita bip ao sair por sub-rotas Ao encerrar o preenchimento clique em GRAVAR.</p>
--	---

Exemplos de rotas:

XXXXXXXX : Numero de telefone com oito dígitos (Ligação local)
OXXXXXXXXXXXX : Numero iniciado com zero e mais doze dígitos (Ligação DDD)
[789]XXXXXXXX : Numero iniciado pelo número 7,8 ou 9 (Ligação para celular)
X. : Qualquer número discado

As Rotas estarão listadas conforme o exemplo abaixo:



Nome	Ativa	String	Trocar os	Tecnologia	Grupo	Prefixo	Analisa Categ.	Gravação	PABX		
Rota Local	Sim	[2-6]XXXXXXXX	0	2428	1		SIM	Sim	CPU		
Rota Cel Local	Sim	9XXXXXXXXX	0	chipeira	1		SIM	Sim	CPU		
Rota Cel 8Dig	Sim	7XXXXXXXXX	0	chipeira	1		SIM	Sim	CPU		
Rota DDD Fixo	Sim	0XX[2-6]XXXXXXXX	1	2428	1	015	SIM	Sim	CPU		
Rota DDD Fixo Oper	Sim	0XXXX[2-6]XXXXXXXX	3	2428	1	015	SIM	Sim	CPU		
Rota Cel DDD	Sim	0XX9XXXXXXXX	1	chipeira	1	0	SIM	Sim	CPU		
Rota 0800	Sim	0800X.	0	2428	1		SIM	Sim	CPU		
ROTA CEL DDD 8D	Sim	0XX[7-9]XXXXXXXX	0	chipeira	1		SIM	Sim	CPU		
ROTA CEL DDD PORTO	Sim	0XXXX9XXXXXXXX	3	chipeira	1	0	SIM	Não	CPU		

Nº APLICAÇÕES

A plataforma XHAND® possui aplicações pré-definidas para:

- Acesso a Central de Fax
- Acesso a Caixa Postal
- Acessos a Salas de Conferência
- Acesso direto a Telefonista
- Acesso a Sala de Conferencia método PIN

Para alterar os códigos, basta inserir no campo desejado e clicar em “GRAVAR”

Fax	<input type="text" value="6250"/>
Caixa Postal	<input type="text" value="6240"/>
Sala de Conferência	<input type="text" value="0090"/>
Telefonista	<input type="text" value="1778"/>
Acesso Sala Conf (PIN)	<input type="text" value="6242"/>

[Gravar](#)

MÚSICA DE ESPERA

No menu Sistema PABX > Música de Espera é possível personalizar o áudio que será reproduzido durante uma chamada em espera.



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

[Insere Musicas e Mensagens](#)

Musica de Espera	Diretorio	Aleatorio	Alterar	Excluir
default	default	yes		

Clique em “Insere Músicas e Mensagens” para adicionar uma nova música. A tela abaixo será exibida:

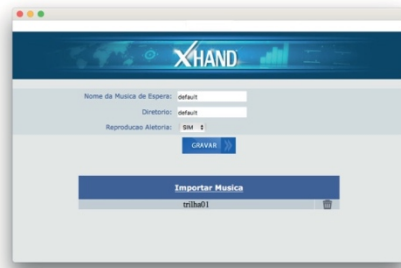
Nome da Música de Espera: Nome da classe que contém os arquivos de áudio que serão reproduzidos durante a espera.

Diretório: Pasta onde serão armazenados os arquivos de áudio no bastidor

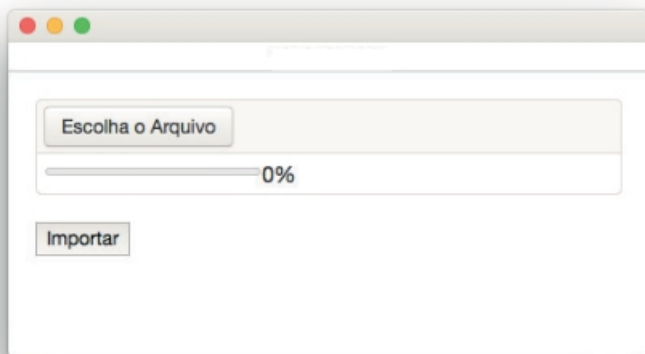
Reprodução Aleatória: Determina se os áudios serão reproduzidos em ordem aleatória ou não.

Clique em “GRAVAR” para criar a música de espera.

Ao criar a música de espera, clique no ícone de ENGRANAGEM para abrir a tela abaixo e editar as configurações da classe. As músicas já inclusas estarão listadas e poderão ser excluídas clicando na lixeira da linha correspondente.



Clique em “**Importar Música**” para fazer upload de um novo áudio. Será aberta uma Pop-up para seleccionar o arquivo desejado em sua maquina.



Selecione o arquivo desejado e clique em “Importar” para fazer o upload do arquivo. Ao terminar o upload clique em “GRAVAR” para salvar as configurações.

STATUS RAMAIS

No menu Sistema PABX > Ramais > Status Ramais é possível saber quais ramais estão autenticados na central XHAND. É possível saber também em qual IP da rede o ramal está. Esta opção é útil para usar o IP, para acessar os telefones, configurá-los e também para detectar se estão visíveis na rede.

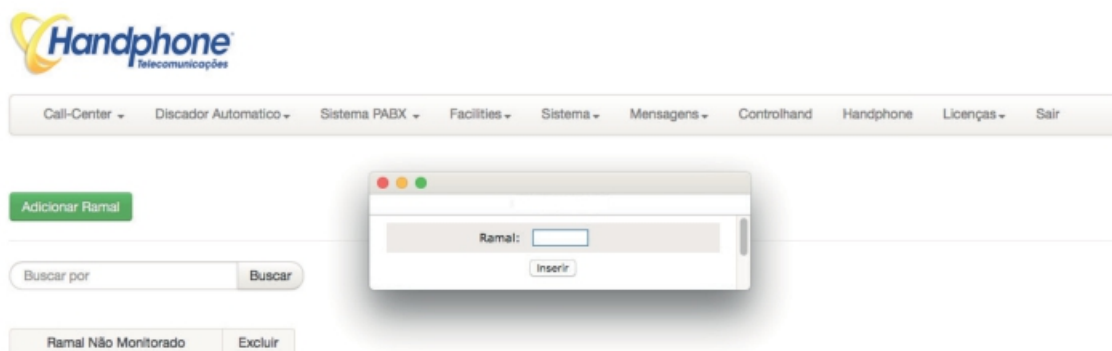


Call-Center	Discador Automatico	Sistema PABX	Facilities	Sistema	Mensagens	Controlhand	Handphone	Licenças	Sair
1. 2001	192.168.1.101	●	6. 2006	192.168.1.106	●	11. 2011	192.168.1.111	●	
2. 2002	Offline	●	7. 2007	192.168.1.107	●	12. 2012	192.168.1.112	●	
3. 2003	192.168.1.103	●	8. 2008	192.168.1.108	●	13. 2428	191.240.147.61	●	
4. 2004	192.168.1.104	●	9. 2009	192.168.1.109	●	14. analogica	192.168.1.81	●	
5. 2005	192.168.1.105	●	10. 2010	192.168.1.110	●	15. chipelra	192.168.1.80	●	

MONITORAMENTO

O monitoramento é útil para que ramais específicos possam monitorar, em tempo real, ligações de outros ramais. Ou seja, habilita alguns ramais privilegiados a fazer escuta de conversas de outros ramais e até interagir com eles

Para incluir esses ramais, acesse Sistema PABX > Monitoramento > Monitoramento. Na sua tela, surgirá uma lista, constando os ramais que têm permissão de monitoramento. Para incluir ramais, clique em “Adicionar Ramal”. Uma pop-up, como a do exemplo abaixo irá surgir:



GRUPOS DE CHAMADA

O XHAND tem o recurso de criar grupos de chamada para ligações entrantes. São três tipos de grupo:


Grupo de toque SEQUENCIAL: Neste grupo, quando a ligação entra por um DDR, ela vai tocar primeiramente em um ramal. Caso ela não seja atendida em um determinado tempo, a ligação tocará em outro ramal e assim sucessivamente.

Grupos de toque SIMULTÂNEO: Quando a ligação entra por determinado DDR, todos os ramais tocam ao mesmo tempo.

Grupos de toque ROTATIVO: Quando a ligação entra por determinado DDR, ela é distribuída de forma que as chamadas cada vez toquem em um ramal, por exemplo: Imagine que em determinado grupo exista 3 ramais (1001,1002,1003), a primeira chamada que entrar no grupo ira tocar primeiro no 1001, a próxima chamada que entrar no grupo irá para o 1002 primeiro, e assim sucessivamente, fazendo assim um rodízio de ligações entre os ramais do grupo.

No menu Sistema PABX > Grupos de Chamada os grupos criados serão listados.

Para criar um grupo, clique em “Adicionar Grupo”. Você deverá ver janela abaixo:



Número do Grupo: Preencha com o número do DDR do grupo para ligações de entrada. (4 dígitos)

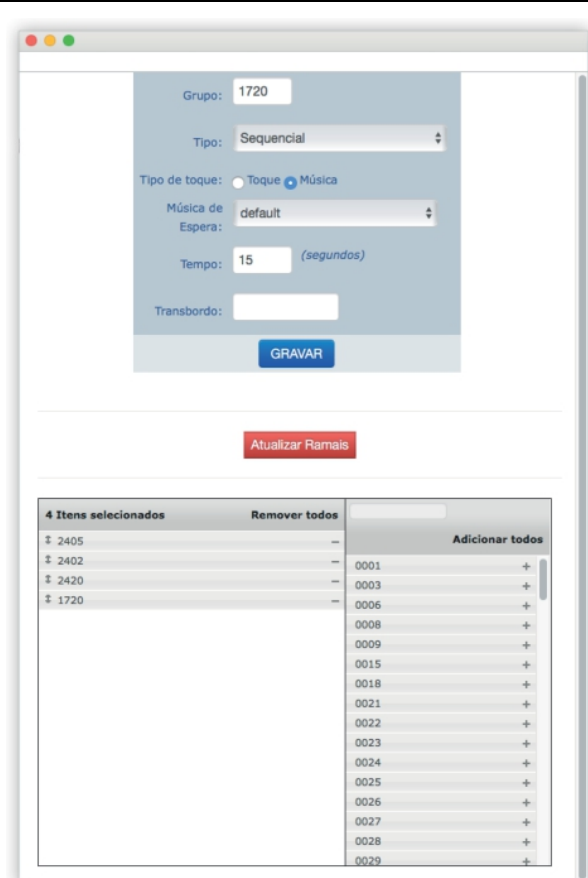
Tipo: Selecione qual será o tipo do grupo a ser criado.

Música de Espera: Selecione qual será a música de espera do ramal.

Tempo: Informe o tempo de toque do ramal em segundos ex.: 10s = dois toques.

Salve as configurações clicando em gravar.

Para incluir os ramais pertencentes ao grupo, clique na ENGRENAGEM para editar as configurações do grupo de chamada. Irá surgir um pop-up semelhante a do exemplo abaixo:

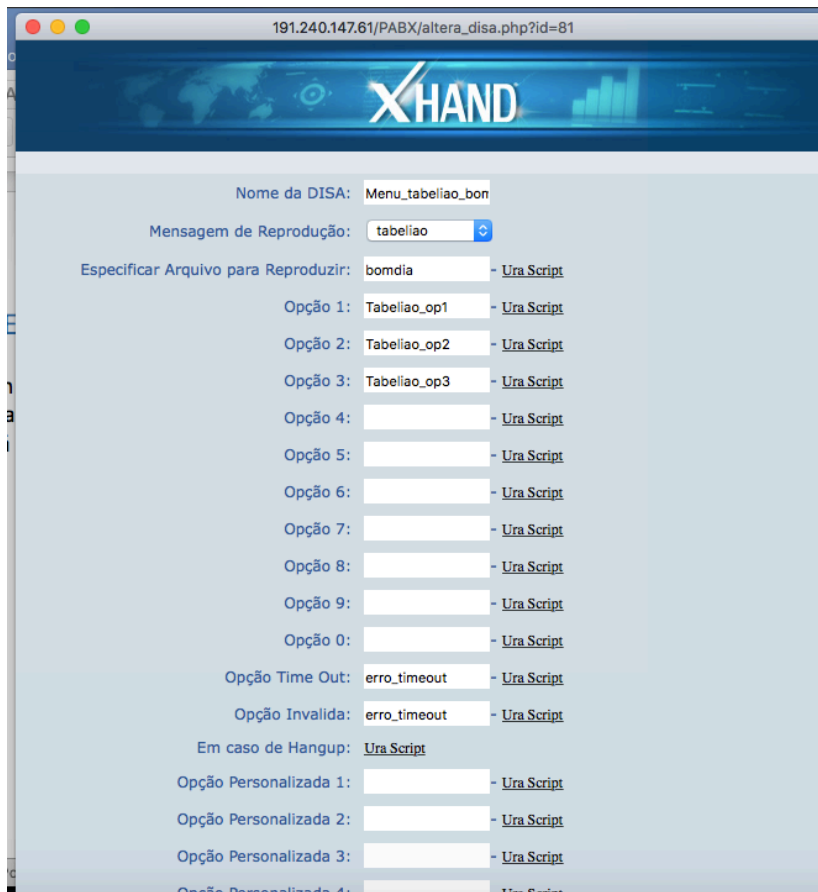


Para inserir ramais de forma individual, clique sobre o sinal de “+” na tabela da lateral direita. Para remover os ramais de forma individual, clique sobre o sinal de “-” na tabela da lateral esquerda.

Também é possível adicionar ou excluir todos os ramais, basta clicar em **“Adicionar todos”** ou **“Remover todos”**. Para finalizar as alterações, clique em **“Atualizar Ramais”**.

ATENDEDOR DIGITAL DE CHAMADAS

Com XHAND® é possível criar infinitos atendedores digitais de chamadas, com menus e submenus a plataforma possui canais ilimitados, ou seja, a quantidade de linhas de telefonia ligadas à central, será a quantidade de canais simultâneos que ela irá processar em seu atendedor digital.



Basta criar o atendedor, escolher o arquivo de áudio a ser reproduzido, digitar com o numero do ramal ou grupo para que a seja configurada as opções, de forma muito simples você pode configurar para que determinada opção encaminhe a chamada para outro atendedor digital criando assim submenus de forma infinita.

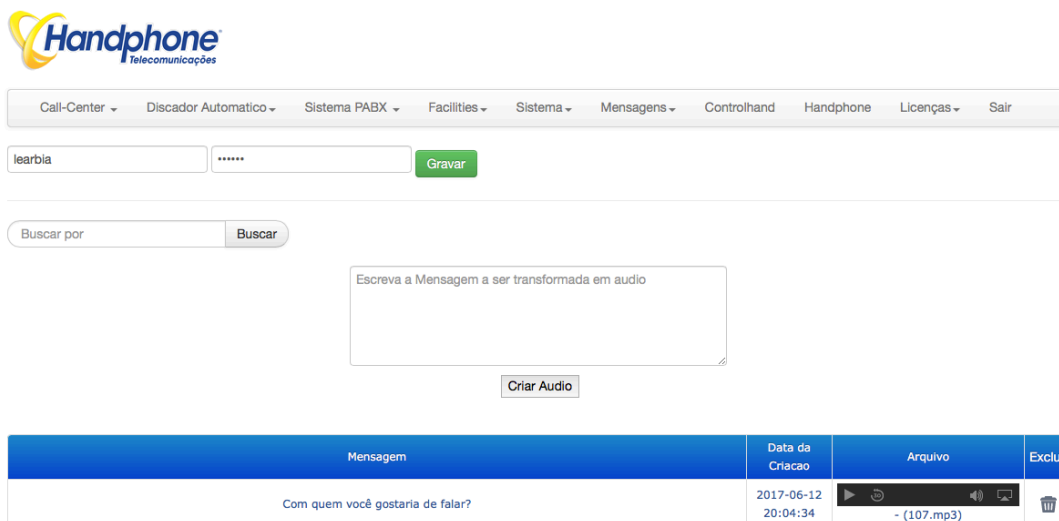
Com o atendedor é possível criar URAs complexas integrando ao TTS (text to Speech) da própria central.

No item “Ura Script” é possível fazer a interação com quaisquer base de dados externa ou sistemas de terceiros.

Exemplo: MS SQL, MYSQL, Oracle, MariaDB, Postgree, DB2, Informix, Sistemas via XML, Socket, HTTP, etc.

TEXT TO SPEECH – TTS

A plataforma XHAND possui Text-to-Speech, que pode ser habilitado a qualquer tempo.



The screenshot shows the Handphone web interface. At the top, there is a navigation menu with items: Call-Center, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. Below the menu, there is a search bar with the text 'learbla' and a 'Gravar' button. A second search bar with 'Buscar por' and 'Buscar' is also visible. The main content area contains a text input field with the placeholder text 'Escreva a Mensagem a ser transformada em audio' and a 'Criar Audio' button. Below this, there is a table with the following data:

Mensagem	Data da Criação	Arquivo	Excluir
Com quem você gostaria de falar?	2017-06-12 20:04:34	- (107.mp3)	

Basta digitar a frase e ela irá converter em áudio, gerando um arquivo MP3, o sistema funciona de forma automática e depende de comunicação com a internet uma vez que ele consulta os servidores da Handphone para fazer a geração do arquivo.

Esse sistema é licenciado por caractere enviado e convertido. Ela possui inteligência para analisar se determinada frase ou texto já existe em sua base local economizando transações.

ASR – RECONHECIMENTO DE VOZ

A plataforma XHAND possui sistema de reconhecimento de Voz que pode ser habilitado a qualquer tempo, é um sistema licenciado por quantidade de palavras convertidas. É possível criar sistemas interativos de reconhecimento de voz dentro de uras, Filas de Call center etc.

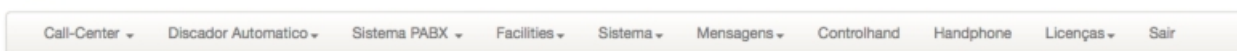
DAC – SISTEMA DAC

A sigla “DAC” significa “Distribuidor Automático de Chamadas”. Esta função consiste em um método de distribuição de ligações telefônicas às Posições de Atendimento (PAs), muito utilizadas em soluções de Call Centers.

No XHAND é possível ter vários grupos de DAC e um controle muito amplo de cada chamada

GRUPOS DAC

Primeiramente, é necessário criar um grupo DAC. Vá no menu **Call-Center > Grupos DAC**



Adicionar Grupo

Nome do Grupo	DDR	Time After Work	Transbordo Agentes	Papa-Fila	Nota Atendimento	Auto Atendimento			
Teste_2	0000	0s	20s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado	⚙️	🔍	🗑️
Grupo_de_Vendas_Setor_1	7770	5s	600s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado	⚙️	🔍	🗑️
Vendas	9998	5s	20s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado	⚙️	🔍	🗑️

Você terá acesso, então, à lista de grupos ativos.

Para criar um grupo, clique em “Adicionar Grupo”. A janela abaixo será aberta para configurar o grupo.

Novo Grupo DAC

Nome do Grupo DAC: Nome para o Grupo

DDR: DDR

Tamanho da FILA: Num. Máx. Ligações na Fila

Aviso Tempo Máximo da Fila: Qtd

Música de Espera: default

Prioridade do Grupo: A

Time Service: %

TME (Tempo Máximo Espera): Tempo em Segundos

Fechar Salvar

Novo Grupo DAC

TAW (Time After Work): Tempo em Segundos

Tempo de Transbordo Agentes: Tempo em Segundos

Tempo Médio Ocupação - Meta: Tempo em Segundos

Tempo Médio Ocupação - Alarme: Tempo em Segundos

Tempo Médio Ocupação - Crítico: Tempo em Segundos

Tempo de Transbordo Grupos: Tempo e

Mensagem Inicial:

Discaador Automatico:

Papa Fila:

Calendários: Existe(m) 0 Calendario(s) Ativo(s).

Fechar Salvar

Novo Grupo DAC

Calendários: Existe(m) 0 Calendario(s) Ativo(s).

Nota Atendimento:

Permite Transferencia Fora Grupo:

Auto Atendimento:

Tabulação Obrigatória:

Tipo de Algoritmo para Encaminhamento da Chamada

Quantidade Chamadas Recebidas

Quantidade de Chamadas Efetuadas

Tempo Geral de Chamadas

Tempo de Chamadas Recebidas

Tempo de Chamadas Efetuadas

Randomico

Maior Tempo Livre

Duas Linhas

Fechar Salvar

Nome do Grupo DAC: Aqui você escolhe qual do grupo, por exemplo: Vendas, SAC ou DDR: É o número do DDR, de quatro dígitos, grupo DAC.

Tamanho da FILA: É o número de ligações que podem ficar aguardando enquanto espera para serem atendidas.

Aviso Tempo Máximo da Fila: Ativa/Desativa o aviso de tempo médio máximo de espera durante a música de espera.

Posição na Fila: Avisa qual posição da fila o cliente está, exemplo “Você é o primeiro da fila”.

Música de Espera: Música de espera da fila de atendimento.

Prioridade de Grupo: Define a prioridade desse grupo em relação aos outros, nas chamadas de entrada.

Time Service: Este campo define a porcentagem de ligações que devem ser atendidas dentro do “Tempo Máximo de Espera” (NIVEL DE SERVIÇO).

TME (Tempo Máximo de Espera): Tempo máximo que os agentes do grupo devem levar para atender o cliente conforme nível de serviço.

TAW (Time After Work): É o tempo de intervalo que o agente tem após cada ligação atendida. Geralmente, é o tempo usado pelo agente para cadastrar os dados da ligação no sistema.

Tempo de Transbordo Agentes: É o tempo máximo que uma ligação ficará tocando no ramal do operador, caso ele não atenda a chamada será direcionada para outro operador do grupo e esse que deixou de atender ficará em: “PAUSA SEM ATENDIMENTO”, para que futuras chamadas não toquem mais para ele.

Tempo Médio Ocupação - Meta: Meta para tempo médio de ocupação dos agentes.

Tempo Médio Ocupação – Crítico: Quantidade de tempo, em segundos, para que o Tempo Médio de Ocupação seja considerado em nível alarmante.

Tempo Médio Ocupação - Alarme: Quantidade de tempo, em segundos, para que o Tempo Médio de Ocupação seja considerado em estado crítico.

Tempo de Transbordo Grupos: Tempo, em segundos, para o caso de nenhum dos agentes do grupo atender a chamada, ela seja transferida para outro grupo. Obs.:Selecione o Grupo ao lado do campo do tempo.

Mensagem Inicial: Arquivo de áudio que será reproduzido ao ligar no DDR do Grupo DAC. Por exemplo: “Esta ligação poderá ser gravada”.

será o nome Cobrança. direto para o

Música de espera: Música de espera que será ouvida enquanto a ligação não é atendida. Discador Automático: Ativa ou Desativa o Discador Automático para o grupo.

Papa Fila: Ativa ou Desativa o Papa Fila para o Grupo DAC. Calendários: Exibe os calendários ativos para o Grupo DAC.

Nota Atendimento: Habilita/Desabilita o recurso que permite que a pessoa que ligou avise o atendimento recebido atribuindo uma nota de 0 a 9 para o atendente, ao final da ligação.

Permite Transferência Fora do Grupo: Habilita ou Desabilita a permissão para transferir ligações de um grupo para outro, que não esteja logado no mesmo. Por exemplo: transferir do grupo de Vendas para o grupo de SAC.

Auto Atendimento: Todas as chamadas entrantes na PA são atendidas automaticamente, desde que o operador esteja usando Softphone da Handphone.

Tabulação Obrigatória: Integração com o Softphone ou sistemas de terceiros, que obriga o usuário a preencher o campo de tabulação.

TIPO DE ALGORITMOS PARA ENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS DAC

Qtd. Recebidas: As chamadas serão direcionadas primeiramente para o operador que possuir o menor número de ligações recebidas.

Qtd. efetuadas: As chamadas irão primeiramente para o operador que tiverem efetuado menos ligações.

Tempo Geral: As chamadas serão encaminhadas com prioridade para o operador tiver o menor tempo falado na soma de ligações efetuadas e recebidas.

Tempo Recebidas: As chamadas serão direcionadas com prioridade para o operador que tiver o menor tempo em ligações recebidas.










Tempo Efetuadas: As chamadas serão direcionadas com prioridade para o operador que tiver o maior número de chamadas efetuadas.

Randômico: As chamadas serão distribuídas aleatoriamente entre os agentes.

Maior Tempo Livre: As chamadas serão direcionadas primeiramente para os agente que

Duas Linhas: Nesse algoritmo, enquanto o agente estiver em uma ligação de saída pode acontecer de receber uma ligação de entrada na segunda linha do ramal

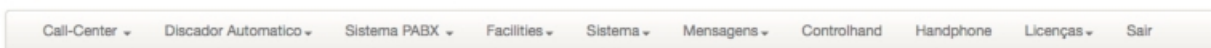
Os grupos poderão ser visualizados na tela principal de Grupos Criados. Na tela, você terá acesso à lista de todos os grupos já criados e poderá editá-los ou excluí-los clicando, respectivamente, nos ícones do “engrenagem” e na “lixeira”. É possível, também, visualizar os agentes que estão associados a cada um dos grupos, basta clicar na “lupa” na linha do grupo desejado

Nome do Grupo	DDR	Time After Work	Transbordo Agentes	Papa-Fila	Nota Atendimento	Auto Atendimento			
Teste_2	0000	0s	20s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado			
Grupo_de_Vendas_Setor_1	7770	5s	600s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado			
Vendas	9998	5s	20s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado			

CALENDARIOS

O XHAND tem o recurso de controlar o horário de atendimento dos GRUPOS DAC, ramais, grupos PABX etc. É possível direcionar as ligações que se destinam aos grupos para um outro ramal, para um número externo, reproduzir uma mensagem específica, entre outras diferentes ações.

Para isso acesse o menu **Call-Center-> Calendarios**



Adicionar Calendario

Nome do Calendario	Periodo	Horario Inicial	Horario Final	Ação	Destino	Numero Entrada	Status		
fora do horario	seg_sex	18:00:00	23:59:59	RAMAL	5001	1777	Desativar		
fora do horario	seg_sex	17:00:00	17:59:59	RAMAL	1723	1777	Ativar		
Apos as 17	seg_sex	17:00:00	18:00:00	RAMAL	2021	1777	Ativar		
Noite tecnica	seg_sex	18:00:00	23:59:59	RAMAL	0101	7770	Desativar		
Tecnica fds	sab_dom	00:00:00	23:59:59	RAMAL	0101	7770	Desativar		
TELEFONISTA	seg_sex	18:00:00	23:59:59	RAMAL	0000	7770	Desativar		
expediente	seg_sex	08:00:00	17:59:59	RAMAL	5001	1777	Ativar		
Manha Tecnica	seg_sex	00:00:00	07:59:59	RAMAL	0101	7770	Desativar		
Fds	sab_dom	00:00:00	23:59:59	RAMAL	5001	1777	Desativar		
Noite Nova	seg_sex	18:00:00	23:59:00	RAMAL	0105	2400	Desativar		
Nova Manha	seg_sex	00:00:00	08:00:00	RAMAL	0105	2400	Desativar		
Nova fds	sab_dom	00:00:00	23:59:59	RAMAL	0105	2400	Desativar		
Nova Expediente	seg_sex	08:00:00	18:00:00	RAMAL	0104	2400	Desativar		

Estarão, então, listados todos os horários cadastrados. Para cadastrar um novo, clique em: “Adicionar Regra”. Uma tela “pop-up” será exibida, como a do exemplo abaixo:

Preencha os campos da seguinte forma:

Nome: Nome descritivo para o “Calendário”

DDR: DDR do grupo destino. (Aceita coringas, exemplo: imagine que você queira criar uma regra de atendimento para os ramais 9000 até 9099 -> deve cadastrar a regra 9XXX)

Período:

“Seg. à Sex”:

“Sab. e Dom”.

“Período (dias) “

“Horário (todos os dias) “

Obs.: Ao clicar nos períodos, os campos para inserir os valores do período estarão disponíveis logo abaixo.

Destinos:

Ramal: Para qual ramal irão as ligações quando o calendário estiver ativo.

Numero externo: Celular ou número fixo para onde será desviada a ligação

SMS: No primeiro campo, preenche-se com o texto da mensagem. No segundo, coloca-se o número do celular de destino.

Mensagem: nome do arquivo de áudio que será reproduzido no período selecionado.

Tom de Ocupado: Neste caso, não haverá desvio de ligação, o tom de ocupado soará para as ligações realizadas para o grupo.

Escuta Conversa: A chamada será encaminhada normalmente para o grupo e o número escolhido, ramal ou número externo, receberá uma ligação que permitirá que este escute

Para salvar a configuração, clique em “Adicionar Regra”

Ao salvar as configurações a tela será atualizada e passará a exibir todos os horários cadastrados. Para ativar o calendário clique em “Ativar”.

Nome do Calendario	Periodo	Horario Inicial	Horario Final	Ação	Destino	Numero Entrada	Status		
fora do horario	seg_sex	18:00:00	23:59:59	RAMAL	5001	1777	Desativar		
fora do horario	seg_sex	17:00:00	17:59:59	RAMAL	1723	1777	Ativar		
Apos as 17	seg_sex	17:00:00	18:00:00	RAMAL	2021	1777	Ativar		
Noite tecnica	seg_sex	18:00:00	23:59:59	RAMAL	0101	7770	Desativar		
Tecnica fds	sab_dom	00:00:00	23:59:59	RAMAL	0101	7770	Desativar		
TELEFONISTA	seg_sex	18:00:00	23:59:59	RAMAL	0000	7770	Desativar		
expediente	seg_sex	08:00:00	17:59:59	RAMAL	5001	1777	Ativar		
Manha Tecnica	seg_sex	00:00:00	07:59:59	RAMAL	0101	7770	Desativar		
Fds	sab_dom	00:00:00	23:59:59	RAMAL	5001	1777	Desativar		
Noite Nova	seg_sex	18:00:00	23:59:00	RAMAL	0105	2400	Desativar		
Nova Manha	seg_sex	00:00:00	08:00:00	RAMAL	0105	2400	Desativar		
Nova fds	sab_dom	00:00:00	23:59:59	RAMAL	0105	2400	Desativar		
Nova Expediente	seg_sex	08:00:00	18:00:00	RAMAL	0104	2400	Desativar		

AGENTES

Depois de configurar o GRUPO DAC já será possível configurar os agentes que poderão se logar nesse grupo e realizar os atendimentos. Acesse o menu Call-Center > Agentes.

Todos os agentes serão listados, sendo possível tomar as seguintes atitudes com cada um deles

Excluir (“Lixeira”).

Editar (“engrenagem”).

Visualizar detalhes sobre o agente (“lupa”).



Adicionar Agente

Buscar por

Chamadas Local	Chamadas Celular Local	Chamadas Celular DDD	Chamadas DDD	Chamadas DDI
<input type="button" value="Bloquear"/>	<input type="button" value="Bloquear"/>	<input type="button" value="Bloquear"/>	<input type="button" value="Bloquear"/>	<input type="button" value="Liberar"/>

Foto	Conta	Status da Conta	Nome Agente	Senha Agente	Alterar	Visualizar	Excluir
	0000	ATIVO	Papa-Fila	123456			
	0002	ATIVO	TESTE 2	123456			
	0009	ATIVO	XHAND	123456			
	0010	ATIVO	JOAO	123456			

Para adicionar um novo agente, clique em “Adicionar Agente” e um pop-up irá surgir

The screenshot shows the 'Dados de Acesso' (Access Data) section of the XHAND interface. It includes a dropdown menu for 'Ativo/Inativo' set to 'ATIVO', input fields for 'Conta', 'Senha', and 'Nome', a dropdown for 'Time' with the placeholder '---Selecione um Time---', and a checkbox for 'Habilita Discador'. Below this is the 'Dados Pessoais' (Personal Data) section, featuring input fields for 'CEP' (with a note '* Somente números'), 'Endereço', 'Bairro', 'Telefone', and 'E-mail'. It also includes a 'Cidade / UF' dropdown, a 'Celular' input field, and a 'Foto' field with a 'Selecionar Arquivo' button and a red error message 'nenhum arq...lecionado'.

The screenshot shows the 'Quantidade de Pausas Permitidas' (Allowed Breaks) section, which is a table with columns for activity name, quantity, and time. The activities listed are Banheiro, Cafe, Reuniao, Discador, and TESTE, each with a corresponding 'Almoco', 'Feedback', 'Acordo Cliente', 'Treinamento', and 'Pausa 0' field. Below this is the 'Associar Usuário aos Grupos conforme Skill' (Associate User to Groups according to Skill) section, containing dropdown menus for 'Teste_2 - 0000', 'Vendas - 9998', and 'Grupo_de_Vendas_Setor_1 - 7770'. The 'Permissões do Agente' (Agent Permissions) section includes checkboxes for 'Ligações Locais', 'Ligações DDD', 'Ligações DDI', 'Ligações Celular Locais', and 'Ligações Celular DDD'. A 'GRAVAR' button is located at the bottom of the form.

Preencha os dados do agente e depois selecione a qual grupo ele poderá se logar.

Dados de Acesso:

Ativo / Inativo: Ativa ou desativa a conta do agente.

Conta: número que o agente usará para logar ao grupo ao qual está associado.

Senha: Senha solicitada durante processo de login no grupo.

Nome: Nome do agente.

Time: Opcional, time ao qual o agente pertence. Caso existam várias equipes no grupo.

Dados Pessoais:

CEP

Endereço

Número

Bairro

Cidade/UF

Telefone

Celular

E-mail

Foto

QUANTIDADE DE PAUSA PERMITIDAS

Nos campos das pausas, devem ser inseridas as quantidades de pausas que o agente poderá efetuar, durante o período em que estiver logado. É usado, por exemplo, para limitar quantas vezes o agente pode parar para ir ao banheiro ou pausar para o café, também devera ser preenchido o tempo em minutos que o agente poderá ficar em cada pausa, caso ultrapasse esse tempo ele não conseguirá tirar do status pausa, e deverá solicitar ao seu supervisor.

Obs.: Os tipos de pausas podem ser cadastrados no menu **Call-Center > Pausas**

ASSOCIAR USUÁRIO AO GRUPO

Esta é a seção onde se deve selecionar à quais grupos o agente poderá se logar. Para concluir o cadastro do agente clique no botão “Salvar”.

SKILL DO AGENTE

Ao lado de cada grupo você poderá configurar o *SKILL*, ou seja, qual a prioridade de atendimento em que o operador possui caso esteja logado em mais de um grupo.

Exemplo: Você possui dois operadores, Operador A, Operador B, ambos estão logados no grupo Vendas e Sac, porem o Operador A possui SKILL 2 para o grupo de Vendas e SKILL 1 para SAC, já o Operador B, possui SKILL 1 para vendas e SKILL 2 para SAC.

Quando uma chamada entrar no grupo de Vendas a prioridade irá ser do Operador B, fazendo com que a chamada vá para ele colocando o algoritmo de encaminhamento de chamada do grupo em segunda opção, pois esse tem SKILL 1, e quando uma chamada entrar no grupo SAC a prioridade será Operador A.

PROCEDIMENTO DE LOGIN E LOGOUT EM UM GRUPO

Depois que o agente for criado e associado ao grupo, o usuário deve efetuar os seguintes procedimentos caso queira utilizar o método de Login por DTMF:

Para efetuar login no Grupo DAC, disque 1780.

O sistema solicitará o número:

- Disque o numero da conta com 4 dígitos + numero do DDR do grupo de Callcenter, ao final digite #.

Em seguida o sistema irá solicitar a senha de 6 dígitos:

- Digite a senha e em seguida #.

Ao efetuar o login no grupo, o agente automaticamente já entrará em PAUSA e não receberá ligações do GRUPO. Para sair da PAUSA e ficar LIVRE para receber ligações do grupo, o agente deve discar: 1783. Em seguida, será ouvido o tom de ocupado

Para entrar em PAUSA e não receber ligações do grupo, o agente deve digitar 1782.

O sistema irá solicitar o motivo da PAUSA:

Disque o número do motivo e finalize com joga da velha, #.

Por exemplo: 1#. Sendo 1, o motivo da Pausa.

Obs.: Os motivos das Pausas são cadastrados em Call-Center > Pausas

Para desconectar-se do GRUPO, o agente deve digitar 1781:

O sistema solicitará o número do usuário:

- Digite apenas a conta do agente com 4 dígitos + #.

Os códigos de Login, Pausa, Logout, Retirar Pausa, podem ser customizados em:
Sistema PABX-> Códigos de facilidades

SERVIÇOS

No menu Call-Center > Serviços estarão listados os grupos ativos no XHAND.

Acessando esses grupos, serão mostrados todos os status de agentes logados, quantidade de ligações recebidas, quantidade de ligações geradas, entre outras opções.

Para visualizar as atividades de um grupo específico, clique no nome dele e serão exibidas as atividades em tempo real.



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Sistema de CallCenter HANDPHONE

TODOS OS SERVICOS	CENTRAL_TAXI.. 6000	Cobranca.. 9998	Dpo.. 9997	Espaco_Cliente.. 9999
Logados: 6	Logados: 3	Logados: 0	Logados: 2	Logados: 1
Livres: 4	Livres: 2	Livres: 0	Livres: 1	Livres: 1
Em Pausa: 1	Em Pausa: 0	Em Pausa: 0	Em Pausa: 1	Em Pausa: 0
Atend IN: 1	Atend IN: 1	Atend IN: 0	Atend IN: 0	Atend IN: 0
Atend OUT: 0	Atend OUT: 0	Atend OUT: 0	Atend OUT: 0	Atend OUT: 0
FILA: 0	FILA: 0	FILA: 0	FILA: 0	FILA: 0
	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%

Ao clicar no nome do grupo, a tela que você verá, será semelhante à esta:



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Grupo: D.A.C 7770 - HANDPHONE Nível de Serviço: 62,50%

Estatísticas do Sistema		Chamadas Recebidas		Chamadas Efetuadas		Papa Fila - HANDPHONE	
Agentes Monitorados	4	Total Atendidas	1	Total Efetuadas	0	Acumulado	0
Agentes Livres	1	Total não Atendidas	1	Tempo Total	00:00:00	Retornado	0%
Agentes em Pausa	3	Total Abandonadas	0	Tempo Médio Efetuadas		Pendente	0%
Aguardando na Fila	0	Tempo Médio Recebidas	00:02:50	Em ligação	0	Tempo Médio PAPA-FILA	
Tempo Médio na Fila:		Abandonos na Fila:	0				

Livre: 25.00%

Pausa: 75.00%

Offline: 20.00%

Online: 80.00%

Meta: 100.00%

Agentes Logados - Online											
	Usuário	Ramal	Status do Agente	Tempo	Recebidas	Efetuadas	T. Médio Receb.	T. Médio Orig.	Total Falado	Nota	
	Wesley - 0017	1786	Supervisor	00:59:00	0	0	00:00:00			0.0	
	Keyvan - 0011	1716	Supervisor	00:35:34	0	0	00:00:00			0.0	
	LUIZ - 0010	1726	LIVRE	00:02:01	1	0	00:02:50		00:02:50	0.0	
	Adilson - 0018	1722	Supervisor	00:23:33	0	0	00:00:00		00:00:00	0.0	

Abaixo, faremos uma descrição de cada item da tela de monitoramento do grupo:

Grupo: D.A.C		7770 - HANDPHONE		Nível de Serviço		50,00%	
Estatísticas do Sistema		Chamadas Recebidas		Chamadas Efetuadas		Papa Fila - HANDPHONE	
Agentes Monitorados	5	Total Atendidas	4	Total Efetuadas	0	Acumulado	0
Agentes Livres	0	Total não Atendidas	1	Tempo Total	00:00:00	Retornado	0%
Agentes em Pausa	4	Total Abandonadas	0	Tempo Médio Efetuadas		Pendente	0%
Aguardando na Fila	2	Tempo Médio Recebidas.	00:02:25	Em ligação	1	Tempo Médio PAPA-FILA	
Tempo Médio na Fila:	00:00:36	Abandonos na Fila:	0				

ESTATÍSTICAS DO SISTEMA:

- Agentes Monitorados: Quantidade de agentes logados, sendo monitorados;
- Agentes Livres: Quantidade de agentes logados que estão livres para receber ligações
- Agentes em Pausa: Quantidade de agentes logados em pausa, não irão receber chamadas
- Aguardando na Fila: Quantidade de ligações que aguardam na fila de atendimento
- Tempo Médio na Fila: Tempo médio de espera na fila de atendimento

LIGAÇÕES DE ENTRADA:

- Total Atendidas: Quantidade de ligações atendidas.
- Total não atendidas: Chamadas que tocam no ramal do operador e não houve atendimento + chamadas abandonas em fila
- Total Abandonadas: Chamadas que tocam no ramal e operador não atendeu
- Tempo Medio Recebidas: Tempo medio de atendimento em chamadas recebidas
- Abandono em Fila: Chamadas que foram abandonas em Fila

LIGAÇÕES DE SAIDA:

- Total Atendidas: Chamadas originadas que foram atendidas
- Tempo Total: Tempo total de conversão somando todos os agentes
- Tempo Médio: Tempo medio de chamadas de saida
- Em Ligação: Quantidade de operadores que estão nesse momento em chamada de saida

PAPA-FILA HANDPHONE:

- Acumulado: Total de números de telefone que foram atendidos pelo sistema PAPA-FILA
- Retornado: Percentual de ligações retornadas pelo PAPA-FILA
- Pendente: Percentual de ligações pendentes ainda para retornar
- Tempo Medio: Campo para integrações com sistemas externos

GRAFICOS PIZZA



Da esquerda para direita:

O primeiro gráfico representa o status dos agentes, nele estará representado o percentual de pontos de comunicação com o grupo de call center, por exemplo imagine que você tenha 4 operadores logados, nesse caso você terá 4 pontos de comunicação, onde nesse exemplo 25% dos operadores estão disponíveis para receber chamadas, ou 25% dos pontos de comunicação estão aptos a receber chamadas.

Nesse gráfico você irá visualizar os seguintes status:

- Atendimento In
- Atendimento Out
- Time After Work
- Livre
- Pausa
- Fila

No caso de fila de espera, ela é considerada um ponto de comunicação com o grupo e mostrará de forma online quantos cliente estão na fila de espera do grupo.

O segundo gráfico mostra quantos operadores estão vinculados ao grupo, e quantos desse operadores estão logados nesse momento, por exemplo: Você tem o operador A e o operador B, porem somente o operador A esta logado, nesse caso o gráfico mostrará que 50% dos operadores criados e vinculados a esse grupo estão logados.

Terceiro gráfico mostra o tempo médio de atendimento por metas:

Na configuração do grupo dac você configura 3 tempos:

- Tempo Médio Ocupação - Meta
- Tempo Médio Ocupação - Alarme:
- Tempo Médio Ocupação - Crítico:

Caso o operador esteja em uma chamada com tempo abaixo do tempo configurado como alarme, o gráfico irá contabilizar 1 operador na Meta de atendimento, caso o operador esteja em uma chamada com tempo superior ao alarme e inferior ao Critico, o gráfico irá contabilizar 1 operador em Alarme e caso o operador esteja com tempo de chamada superior ao critico ele irá contabilizar no gráfico 1 operador em Criticidade.

Ao mesmo tempo em que o gráfico contabiliza a linha do operador ficará com um símbolo com uma das 3 cores: Amarelo, Laranja e Vermelho.

STATUS DOS AGENTES

Agentes Logados - Online											
	Usuário	Ramal	Status do Agente	Tempo	Recebidas	Efetuadas	T. Médio Receb.	T. Médio Orig.	Total Falado	Nota	
	Wesley - 0017	1786	LIVRE	00:00:15	0	0	00:00:00			0.0	
	Keyvan - 0011	1716	Supervisor	01:52:22	0	0	00:00:00			0.0	
	Adilson - 0018	1722	Atendimento In	00:00:54	1193800	0	00:02:25		00:12:04	0.0	
	LUIZ - 0010	1726	LIVRE	00:00:53	15	0	00:01:15		00:16:11	0.0	

- A primeira coluna exibe o usuário. Mostra o nome do Agente juntamente com o login.
- A segunda exibe em qual ramal o agente está logado.
- A terceira mostra qual é o status atual do agente. Por exemplo: LIVRE ou PAUSA.
- A quarta exibe a duração de tempo em que o status atual está em execução.
- Em Recebidas, é exibida a quantidade de ligações recebidas ou o número da ligação atual.
- Em Efetuadas, é possível ver a quantidade de ligações ou o número da ligação atual.
- Na sétima coluna, será exibido o tempo médio falado de ligações de entrada.
- Na oitava, é possível ver o tempo médio das ligações de saída.
- Em T. Total Falado, mostra-se o tempo total falado das ligações de entrada e saída.
- Na coluna nota será exibida a média das notas recebidas pelos atendentes.

PAUSAS

Em “Pausas” é possível cadastrar todos os tipos de pausas que os agentes podem ativar enquanto estiverem logados em algum grupo DAC

Basta alterar os nomes e clicar em Gravar:



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Para fazer alterações das pausas escreva nos campos abaixo. Em seguida, clique em Gravar.

1#	Almoco	2#	Banheiro
3#	Reuniao	4#	Cafe
5#	Intervalo1	6#	Intervalo2
7#	Lanche	8#	Pausa 8
9#	Pausa 9	0#	Pausa 0

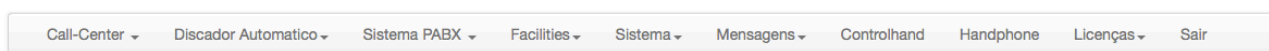
Gravar

TIMES

O recurso “Times” é utilizado para criar diferentes equipes dentro do mesmo grupo de call-center, facilitando o monitoramento pelos supervisores. Geralmente é usado em GRUPOS que há muitos agentes que sem logam com muitos superviores para controlar.

Basta digitar o nome do time a ser criado e clicar em gravar, em seguida clique na “engrenagem” e vincule o login do supervisor ao time.

Nunca vincule o usuário Administrador a um time, pois com isso você deixará de visualizar operadores de outros times com usuário administrador.



	Leandro	2017-09-08 10:48:35	Administrador		
--	---------	---------------------	---------------	--	--

RELATÓRIOS

Com os “Relatórios” é possível ter um amplo controle das ligações e dos agentes que pertencem aos GRUPOS DAC. Os relatórios mostram gráficos e detalhamentos como: a quantidade de ligações, as durações dessas ligações, gravações, etc.

Também é possível ter um relatório completo de ligações dos ramais do PABX. Acesse Call-Center > Relatórios e uma tela, conforme a do exemplo abaixo, irá aparecer:

Data e Hora Inicial: 15/09/2016 00:00:00

Data e Hora Final: 15/09/2016 09:31:23

Buscar entre as datas porem por faixa de Horarios:

Selecionar Somente os dias da Semana abaixo:

Domingo: Segunda: Terça: Quarta: Quinta: Sexta: Sabado:

Tipo de Chamada: Saída Entrada Ambos Apenas Pausa

Busca por Numero:

Busca por Ramal:

Busca por Ramais:

Busca por DDD:

Busca por Operador: Todos

Busca por Grupo: Todos

Intervalo Acumulado: 60 Minutos

Tronco: -

Tipo de Chamada: -

TMS (Tempo Médio de Serviço): % (segundos)

Busca por Duração (seg):

Busca por Status da Chamada: Atendida Não Atendida Abandono Fila Abandono Ramal

Tempo Aguardo Atendimento:

Busca por Tempo na Fila:

Busca por Tempo de Pausa:

Classificação da Chamada: DAC DISCADOR Ambos PABX

A tela apresenta os parâmetros que podem ser usados como filtro para gerar o relatório desejado. Os campos disponíveis são:

DATA E HORA INICIAL DATA E HORA FINAL

Busca entre as datas porem por faixa de Horários: É possível buscar as ligações em por dias específicos, ex: Apenas dias úteis, como de Segunda á Sexta. Ou por faixa de horários entre as datas escolhidas.

Tipo de Chamada: Saída, Entrada, ambos ou Apenas Pausa. Caso não selecione nenhuma opção, “ambos” seguem como padrão.

Busca por Número: Número do telefone a ser localizado nos registros.

Busca por Ramal: Número do ramal do agente.

Busca por Ramais: É possível selecionar vários ramais, para obter o relatório.

Busca por DDD: DDD da localidade desejada.

Busca por Operador: Nome e login do operador

Busca por Grupo: Grupo DAC desejado.

Intervalo Acumulado: Intervalo acumulado entre as ligações.

Tronco: Troncos IP da central.

Tipo de Chamada: Local, Celular Local, Celular DDD, DDD ou DDI.

TMS (Tempo Médio de Serviço): Porcentagem e o tempo em segundos

Busca por Duração (seg.): Duração da chamada em segundos.

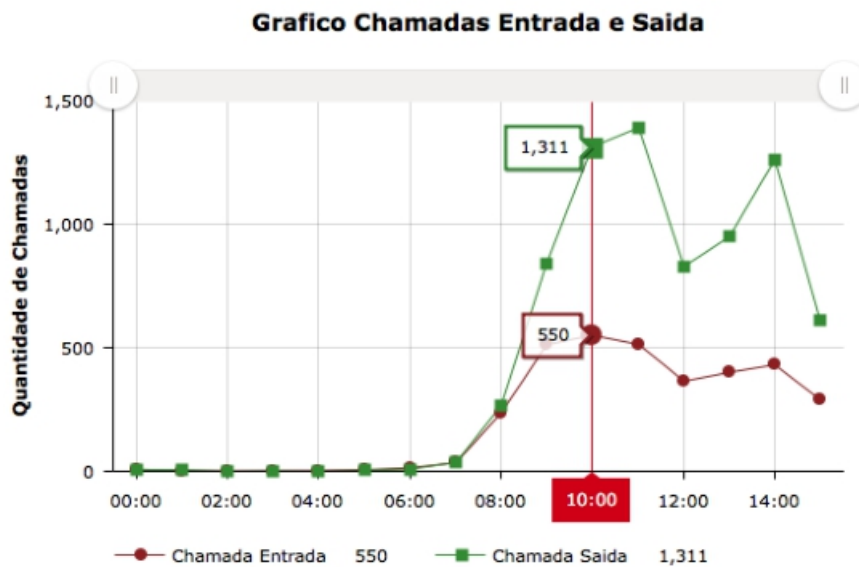
Busca por Status da Chamada: Atendida, Não Atendida, Abandono Fila e Abandono Ramal.

Tempo Aguardo Atendimento: Tempo que o cliente aguardou na espera antes de ser atendido.

Busca por Tempo na Fila: Tempo de espera para ser atendido na fila, em segundos.

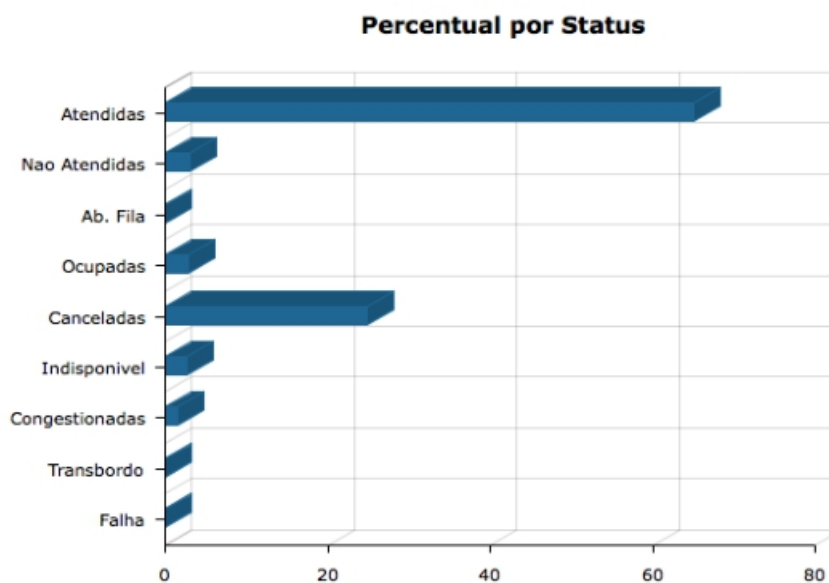
Busca por Tempo de Pausa: Tempo total de pausa dos agentes. Classificação de Chamada: DAC, DISCADOR, AMBOS ou PABX.

Ao clicar em “Consultar”, uma nova janela será aberta, com várias informações presentes. Segue abaixo descrição de cada item:

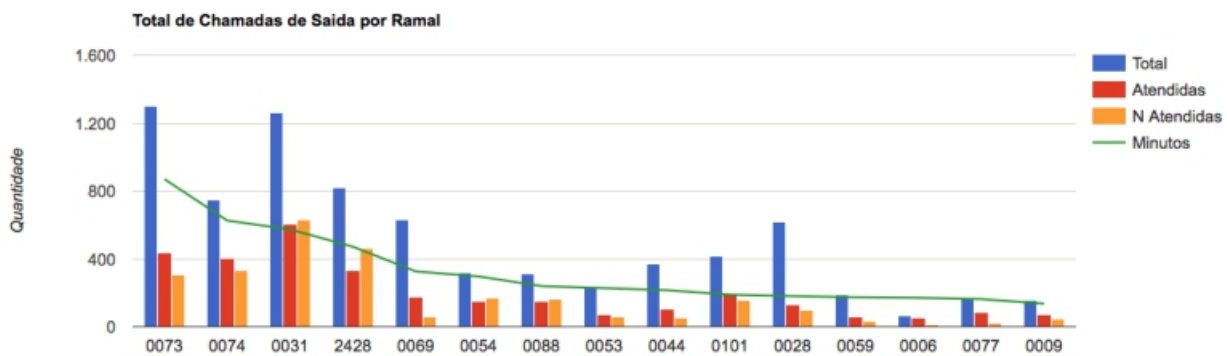


O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações por horário das 00:00H às 15:00H

Percentual dos Status das Ligações:

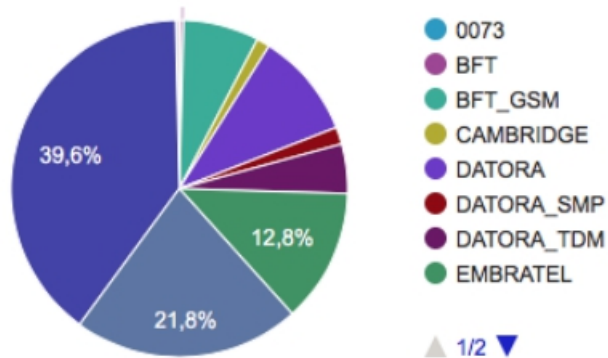


Total de chamadas de Saída por ramal (Os 10 Mais)



Percentual de chamadas por Troncos/Operadora de Telefonia

% de Chamadas Atendidas por Troncos



Chamadas Recebidas por Status:

Chamadas Recebidas	
Total de Chamadas	3363
Duração Total	96:26:56
Tempo Médio de Chamadas	00:02:04
Total Chamadas Atendidas	2815
Total Chamadas Não Atendidas	333
Total de Chamadas com Falha	0
Total de Chamadas Ocupadas	149
Total de Chamadas Abandonadas em Fila	0
Total de Chamadas Indisponíveis	66
Tempo Total na Fila	00:00:00
Tempo Médio na Fila	
Tempo Total de Aguardo para ser Atendido	03:32:32
Tempo Médio de Aguardo ao Atend.	00:00:07
Chamadas Transbordadas	0

Chamadas Efetuadas por Status:

Chamadas Efetuadas	
Total de Chamadas	7514
Duração Total	111:48:34
Tempo Médio de Chamadas	00:01:35
Total Chamadas Atendidas	4269
Total Chamadas Não Atendidas	3090
Total Chamadas com Falha	0
Total Chamadas Ocupadas	155
Tempo Total de Aguardo ao Atend.	43:46:01
Tempo Médio de Aguardo ao Atend.	00:00:21

Chamadas recebidas por horário e calculo de Nível de Serviço por Horário

Horario	Total	At	N At	Transb.	TME	TMA	Espera >(60s)	Ab. Fila	Ab < (10s)	Ab < (20s)	Ab > (20s)	Nível de Serviço
2016-09-20 07:00:00 - 2016-09-20 08:00:00	2	0	2	0	00:04:08	00:04:08	2	2	0	0	2	0,00%
2016-09-20 08:00:00 - 2016-09-20 09:00:00	1	1	0	0	00:00:00	00:00:16	0	0	0	0	0	100,00%
2016-09-20 09:00:00 - 2016-09-20 10:00:00	3	2	1	0	00:00:00	00:00:23	0	0	0	0	0	83,33%
2016-09-20 10:00:00 - 2016-09-20 11:00:00	5	5	0	0	00:00:00	00:00:32	0	0	0	0	0	100,00%
2016-09-20 11:00:00 - 2016-09-20 12:00:00	3	1	2	0	00:00:00	00:01:00	0	0	0	0	0	41,67%
2016-09-20 12:00:00 - 2016-09-20 13:00:00	3	3	0	0	00:00:00	00:01:03	0	0	0	0	0	100,00%
2016-09-20 13:00:00 -	3	1	2	0	00:00:00	00:24:38	0	0	0	0	0	41,67%
Nível de Serviço (Configuração do Grupo: 80% em ate 20 Segundos)												81,25 %

Notas de Atendimento atribuídas pelos clientes na pesquisa de Satisfação em chamadas de Entrada:

Notas de Ligacoes de Entrada	
Qtde de Notas NÃO Atribuídas	2815
Qtde de Notas Atribuídas	0
Nota Media	0,00

Notas de Atendimento atribuídas pelos clientes na pesquisa de Satisfação em chamadas de Saída:

Notas de Ligacoes de Saída	
Qtde de Notas Nao Atribuídas	4269
Qtde de Notas Atribuídas	0
Nota Media	0,00

Ao final da tela há uma tabela que exibe as estáticas separadas por agente. No fim de cada linha há uma “lupa” que abrirá uma outra tela, que exibe o relatório detalhado de cada ligação do agente.

Conta/Operador	Recebidas	Atendidas	N. Atend.	Med Rec.	Originadas	Atendidas	N. Atend.	Méd. Orig.	Falado	Pausas	T. Livre	T. Logado	Nota	-
Adilson	11	11	0	00:02:55	38	27	11	00:02:08	01:29:31	03:14:26	02:57:03	07:41:00	0.00	🔍
Keyvan	0	0	0		11	5	6	00:00:36	00:03:01	02:15:30	05:10:37	07:29:08	0.00	🔍
LUIZ	25	23	2	00:03:29	12	9	3	00:01:44	01:35:42	00:00:17	06:04:36	07:40:35	0.00	🔍

Tempos Médios	
Tempo Médio Recebidas:	
Tempo Médio Originadas:	00:00:36
Tempo Logado:	03:53:57
Tempo Total Falado:	00:03:01
Tempo Total Pausas:	02:15:30
Tempo Total LIVRE:	05:10:37

Qtdes. Lig. Atendidas	
Quantidade de Ligações Entrada:	0
Quantidade de Ligações Saída:	11
TOTAL CHAMADAS ATENDIDAS:	11

Lista de Pausas ↑ Fechar de Pausas

Banheiro1	00:00:00
Almoco	00:00:00
Cafe	00:00:00
Feedback	00:00:00
Reuniao_2	00:00:00
Acordo_Cliente	00:00:00
Discador	00:00:00
Cigarro	00:00:00
Pausa_9	00:00:00
Pausa_10	00:00:00
Sem Atendimento	00:00:00
Pausa Sistema	01:47:47

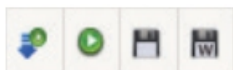
Exportar
Selecionados

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES

<input checked="" type="checkbox"/>	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Chamada	Numero	Duração	Data / Hora	Sta
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770	1716	Entrada	1156455000	0 00:00:47	2016-09-26 08:27:37	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770	1722	Entrada	1156455000 Transf (1)	0 00:02:08	2016-09-26 08:28:24	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:23	2016-09-26 09:49:14	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:05	2016-09-26 10:23:29	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:17	2016-09-26 10:33:43	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:01	2016-09-26 10:46:46	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007744453	0 00:00:38	2016-09-26 10:47:50	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	30391500	0 00:04:30	2016-09-26 10:54:37	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007705876	0 00:00:02	2016-09-26 11:03:02	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saída	08007705876	0 00:00:42	2016-09-26 11:03:44	Ate

Em “Relatório de ligações“, é possível visualizar todos dados das ligações. Caso as ligações sejam completadas normalmente, é possível ouvir a gravação de cada uma delas.

No final de cada linha, estão disponíveis os seguintes links:



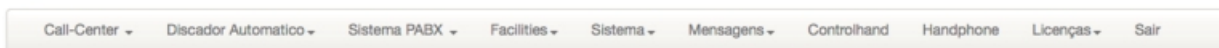
- Para ouvir a gravação (“seta azul”)
- Para enviar o áudio da gravação, para ser ouvida em um ramal, outro celular, etc. Para salvar o arquivo de áudio, no formato GSM.
- Para salvar o arquivo de áudio, no formato WAV.

É possível também analisar o log de cada chamada, clicando nos três pontinhos (...) ao lado do ícone de gravação.

Id	Eventype	Eventime	Cld_name	Cld_num	Cld_ANI	Appdata	Exten	Core/Context	Channame	Channel	Peer	Linkcid
905839	CHAN_START	2016-09-26 09:14:09	1120900490	1120900490			7777	tranco	SPV1LNK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905840	GRAVACAO	2016-09-26 09:14:09	1120900490	1120900490	1120900490	GRAVACAO,2016/09/26/7777-C-1120900490-1474888449.1876	7777	tranco	SPV1LNK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905841	ANSWER	2016-09-26 09:14:09	1120900490	1120900490	1120900490		s	DESA-Handphone	SPV1LNK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905842	INICIOOAC	2016-09-26 09:14:22	1120900490	1120900490	1120900490	INICIOOAC	7770	algoritmo-entrada	SPV1LNK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905843	CHAN_START	2016-09-26 09:14:23		1726			s	geral	SPV1726-000005d8			1474888449.1876
905844	ANSWER	2016-09-26 09:14:28		1726	1726	[Duplicing Line]	7770	geral	SPV1726-000005d8			1474888449.1876
905845	CONTA_OPERADOR	2016-09-26 09:14:28		1120900490	1726	CONTA_OPERADOR,2016	s	macro-standimento_in	SPV1726-000005d8			1474888449.1876
905846	NOME_OPERADOR	2016-09-26 09:14:28		1120900490	1726	NOME_OPERADOR,LUZ	s	macro-standimento_in	SPV1726-000005d8			1474888449.1876
905847	GRUPO_CORRENTE	2016-09-26 09:14:28		1120900490	1726	GRUPO_CORRENTE,7770	s	macro-standimento_in	SPV1726-000005d8			1474888449.1876
905848	BRIDGE_START	2016-09-26 09:14:28	1120900490	1120900490	1120900490	SPV1726,90.gr[M]standimento_in**1726/**1120900490**1	7770	algoritmo-entrada	SPV1LNK_NOVA-000005d8		SPV1726-000005d8	1474888449.1876

DISCADOR AUTOMATICO DE CHAMADAS

Com o discador é possível criar uma campanha de discagem que será enviada para os atendentes que fazem o login em um GRUPO DAC. Esta ferramenta é ideal para criar campanhas de vendas e de cobrança. As campanhas podem ser criadas usando arquivos de textos contendo o mailing desejado.

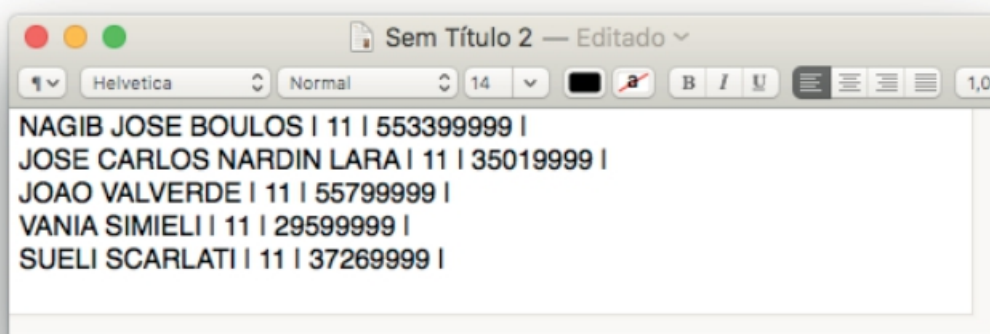


Escolha um nome para o Arquivo:

Anexar Arquivo: nenhum arquivo selecionado

bh.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>
eua.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>
jbkjk jknkj.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>
mailing_bh.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>
t.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>
t2.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>
teste.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>
vendas.txt	<input type="button" value="Criar Campanha"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="🗑"/>

Nessa tela é possível importar um mailing de contatos. O mailing pode ser um arquivo de texto comum, como o de extensão “txt”, desde que o texto esteja no formato correto. Os dados de discagem devem estar separados por algum caractere divisor, por exemplo “ponto e vírgula” (“;”) ou “pipe” (“|”).



No exemplo acima, no primeiro “campo”, temos o NOME do contato, no segundo campo, o DDD e no terceiro, o número do TELEFONE.

Para importar o mailing para o XHAND, primeiramente preencha o campo “Escolha um nome para o Arquivo”. O nome pode ser o mesmo do arquivo original “txt”, ou outro, à sua escolha.

Em seguida, selecione o arquivo do mailing clicando em “Procurar...”, ao lado do campo “Anexar Arquivo”.

Para fazer o upload do arquivo, clique em “Carrega”. Ao concluir, o arquivo estará listado na tabela abaixo do botão “Carrega”. Para conferir o arquivo, você pode clicar na “lupa” localizada ao final da linha. Para excluí-lo clique no “X” vermelho, no início da linha.

CRIANDO CAMPANHAS

Em cada linha da tabela que lista os arquivos importados para o XHAND, temos o link “Criar campanha”. Para criar a campanha, clique em um dos links e um pop-up, como o do exemplo abaixo irá surgir

Criar Campanha	
Tipo da Campanha:	Discador
Tipo de Discador:	POWER
Nome da Campanha:	<input type="text"/>
Arquivo Escolhido:	bh.txt
Grupo D.A.C Associado:	0000 - Teste_2
Finalização:	Hang up
Separador do Arquivo:	<input type="text"/>
Posicao Nome do Cliente:	<input type="text"/>
Posicao DDD:	<input type="text"/>
Posicao Numero:	<input type="text"/>
Posicao DDD1:	<input type="text"/>
Posicao Numero1:	<input type="text"/>
Posicao DDD2:	<input type="text"/>
Posicao Numero2:	<input type="text"/>
Posicao DDD3:	<input type="text"/>
Posicao Numero3:	<input type="text"/>
Posicao DDD4:	<input type="text"/>
Posicao Numero4:	<input type="text"/>
Posicao Endereco:	<input type="text"/>
Posicao Bairro:	<input type="text"/>
Posicao Cidade:	<input type="text"/>
Posicao Estado:	<input type="text"/>
Posicao Cep:	<input type="text"/>
Posicao Contato:	<input type="text"/>
Posicao Conta:	<input type="text"/>
Posicao Generica 1:	<input type="text"/>
Posicao Generica 2:	<input type="text"/>
Bina Operador:	<input type="text"/>
Id:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Criar ->"/>	

Nessa tela, preencheremos os campos do mailing com números. Devemos contar a ordem dos campos apartir do número ZERO. Por exemplo, no arquivo de texto que exibimos anteriormente, o primeiro campo, NOME, é o campo número ZERO. O segundo campo, DDD, é o campo de número UM. O terceiro campo, TELEFONE, é campo de número DOIS.

Segue abaixo a descrição dos campos para criação da campanha de discagem:

Tipo da Campanha: Se será campanha de "Discador" ou de "VOZ".

Tipo de Discador: Se será do tipo "Power", "Preditivo", "Call-back"

Nome da Campanha: Nome, por exemplo, "Campanha de Vendas".

Arquivo Escolhido: estará inserido automaticamente.

Grupo DAC Associado: Número do DDR e nome do GRUPO DAC para o qual as ligações serão direcionadas.

Finalização: Caso o número discado atenda em período em que todos os atendentes estejam ocupados, ele executará uma das seguintes ações:

- Hang up: Derrubará a ligação.
- Mensagem: Reproduzirá uma mensagem audível.

· Direciona para Agente: Caso o número discado atenda quando um agente estiver ocupado, o número ficará armazenado no banco de dados para quando o atendente ficar livre a ligação será feita de forma inversa, ligando primeiro para o Agente e depois para o contato.

Separador do Arquivo: Caractere que será utilizado como separador de valores entre os campos. Como “ponto e vírgula” ou barra.

Posição do Nome do Cliente: número da posição do cliente no mailing.

Posição DDD: número da posição do DDD.

Posição Número: número da posição do número do telefone

Posição Endereço: endereço do número do telefone.

Posição bairro: número da posição do bairro

Posição Cidade: número da posição da Cidade.

Posição Estado: número da posição do Estado. Posição CEP: número da posição do CEP.

Posição contato: número da posição do Contato.

Posição conta: número da posição da conta do agente (login do DAC).


Posição Genérica: XXXX

Bina Operador: BINA que aparecerá para o operador. Pode ser usado, por exemplo, o nome do cliente.







Alem desses campos é também o sistema permite 22 Campos Genericos que podem ser importados para a base de dados, com informações de até 254 caracteres por campo.

REGRAS DE CAMPANHAS

Em “Regras Campanha” é possível administrar as campanhas criadas no XHAND. Para visualizar as campanhas criadas acesse o menu: **Discador > Regras Campanha**. As campanhas existentes irão aparecer como no exemplo abaixo






Call-Center - Discador Automatico - Sistema PABX - Facilities - Sistema - Mensagens - Controlhand - Handphone - Licenças - Sair

GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUÍDO	AGUARDANDO	
3131	BH(VOZ)	PARAR	100,00%	0	  
3131	CAMPANHA_28072016(VOZ)	PARAR	78,82%	0	  


Para Editar, clique na “engrenagem”. A tela abaixo será exibida:


191.240.147.59/DISCADOR/edita_regras.php?ddr=6000&nomecam=CENTRAL_TAXI-DAC



Período de Discagem			
Data e Hora Inicial	15/08/2017	00:00:00	
Data e Hora Final	15/08/2016	23:59:00	

Tipo de Chamadas	
Liberar Local -	<input checked="" type="checkbox"/>
Liberar Celular Local -	<input checked="" type="checkbox"/>
Liberar Celular DDD -	<input checked="" type="checkbox"/>
Liberar DDD -	<input checked="" type="checkbox"/>

Quantidade de Linhas por agente	1
Discar por conta	Não 
Prefixo da Rota (Irá inserir cifra guia na frente do número)	[]
Reativar Automaticamente	<input checked="" type="checkbox"/>
Callerid que será enviado na Chamada	[]
Análise de Máquina	<input type="checkbox"/>
Timeout da Discagem	[]

GRAVAR 

Segue a descrição dos campos:

Período de Discagem: Período em que será feita a discagem para os números do mailing:

DATA E HORA INICIAL

DATA E HORA FINAL

Tipo de Chamadas: gerencia os tipos de chamadas que o discador pode realizar

Libera Local - Habilita o discador a realizar ligações Fixo Local

Libera Celular Local - Habilita o discador a realizar ligações Celular Local

Libera Celular DDD - Habilita o discador a realizar ligações Celular DDD

Libera DDD - Habilita o discador a realizar ligações Fixo DDD

Quantidade de linhas por agente: Para cada agente livre no grupo a central irá ligar para X números do mailing.

Discar por conta: Cada agente irá tratar determinados números do mailing.

Prefixo de Rota: Irá inserir cifra guia na frente do número.

Reativar automaticamente: Reativa os números para discagem automaticamente em caso de insucesso.

Callerid: Bina que será enviado para a operadora de telefonia

Análise de Máquina: Habilita ou Desabilita análise de mensagens eletrônica para filtrar chamadas antes de enviar para operador.

Time Out de Discagem: Quantidade de tempo em segundos que o discador irá aguardar até que o número atenda.

Voltando para a tela de “Regras Campanha”, para visualizar o progresso da campanha, de forma detalhada clique na lupa correspondente à campanha. Ao clicar, uma tela conforme o exemplo abaixo irá surgir:

Quantidade Registros	2	Listar	-	-
Concluído	2	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%	Listar	Reativar Números
Não Atende (Ligar em outro horário)		<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%	Listar	Reativar Números
Aguardando		<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%	Listar	Tratar Mailing
Enviando		<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%	Listar	Reativar Números
Atendimento		<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%	Listar	-
Excedida		<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%	Listar	Reativar Números
Em Andamento (Discando)	-			
Atendidas por Mensagem Eletronica		<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%	Listar	Reativar Números
Tempo Médio de Completamento	00:00:10	-	-	-
Chamadas Completadas	1	<div style="width: 50%;"><div style="width: 50%;"></div></div> 50%	-	-
Chamadas Não Completadas	1	<div style="width: 50%;"><div style="width: 50%;"></div></div> 50%	-	-
Índice de Chamadas Completadas sem PA Livre	0	<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%	-	-
Quantidade de Atendimentos inferior a 10 seg.	0	-	-	-
Tempo Médio de Duração das Chamadas	00:00:34	-		
Ligações que Entraram na URA	-			

Número Discando
Hora Inicio Discagem
Canal
PABX

Ainda na tela de REGRAS DE CAMPANHA, para iniciar a campanha criada clique em INICIAR. As discagens serão iniciadas e será possível monitorar, em tempo real, o progresso das discagens na barra ao lado do link “Parar”, no campo % CONCLUÍDO:



GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUÍDO	AGUARDANDO	
3131	BH(VOZ)	PARAR	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100,00%	0	
3131	CAMPANHA_28072016(VOZ)	PARAR	<div style="width: 78.57%;"><div style="width: 78.57%;"></div></div> 78,57%	0	

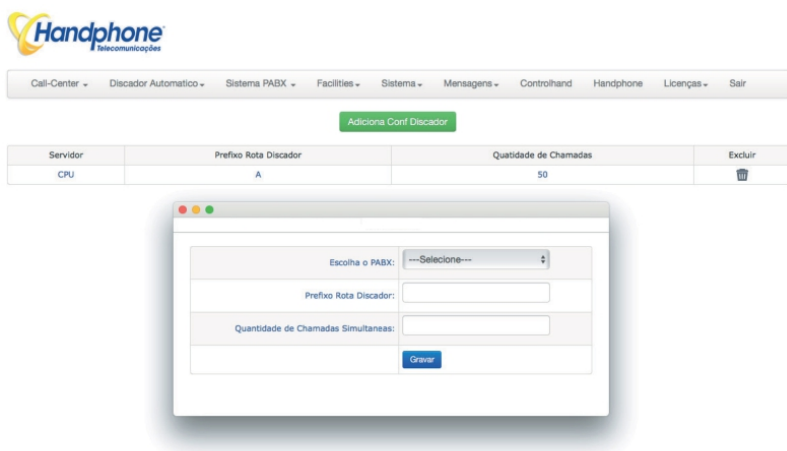
DISCADOR ADMINISTRAR

Para administrar os números inclusos nas campanhas, acesse:
Discador Automático > administrar. Uma tela, conforme a figura abaixo, deverá aparecer



CONF. DISCADOR

Na seção “**Conf. Discador**” configura-se as regras de discagem para determinar como deverão ser feitas as ligações no discador. Para acessar este menu clique em: Discador Automatico -> Conf.Discador

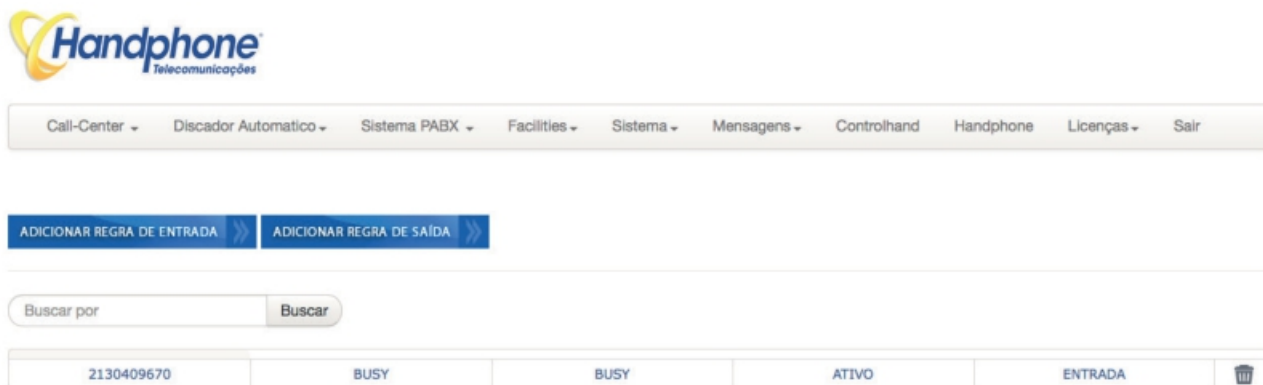


Escolha o PABX: Selecione o PABX por onde sairão as ligações do discador.
Prefixo Rota Discador: Prefixo na qual irá aparecer na frente do número.
Quantidade de Chamadas Simultanea Que o discador pode ocupar.

TRUST

O TRUST é um sistema que faz tratamento de ligações de entrada e saída para números específicos. Assim que forem feitas ou recebidas chamadas para/de números específicos, o sistema executará uma ação especial, definida pelo administrador.

Acesse no menu: Sistema PABX > Trust. Uma tela será exibida, conforme o exemplo abaixo, com todos os números que já foram cadastrados na função TRUST:



Clique em “Adicionar Regra de Entrada” ou em “Adicionar Regra de Saída” para inserir um número no cadastro. A janela abaixo será aberta, insira o número no primeiro campo e configure o destino com as seguintes opções:

Numero Origem

Prioridade Atendimento

Ramal

Numero Externo

Mensagem

Tom Ocupado

Escutar Conversa

SMS ex: 1199999999

Mensagem SMS

GRAVAR >>

Número Destino/Origem: Número que será tratado com o TRUST.

Prioridade Atendimento: Prioriza o atendimento ao número, em caso de fila.

Ramal: Ramal para o qual a ligação será direcionada.

Número Externo: Número externo para o qual a ligação será desviada.

SMS: Preencha o primeiro campo com o texto da mensagem e o segundo com o número destino do SMS.

Mensagem: Nome do arquivo de áudio que será reproduzido, quando for o caso.

Tom Ocupado: Esta opção permite que, quando determinado número ligar, por exemplo, a ligação não seja completada.

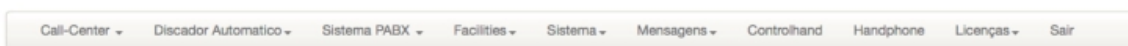
Escuta Conversa: Opção liga para um número externo, que, ao atender poderá ouvir conversa do número Trust em tempo real.

Para concluir, clique em “Gravar”.

HANDFACILITIES

CRIAR USUARIO:

Para criar usuários no “HANDFACILITIES” acesse o menu: Facilites > Usuários. Uma tela, como a exibida abaixo, será aberta:



Adicionar Conta

Procurar por:

Procurar

Foto	Usuário	Login	Ramal	Restricoes	Alterar	Excluir
	1002	1002	1002			
	Administrador	root	0000			
	Efacec	efacec	0033			
	Leandro	1001	1001			
	Marco	marco	TTTT			
	Power Soluttion	power	0030			
	sup1	sup1	12312312			
	Thiago	Thiago	3434			
	Wancorp	wancorp	5200			

Clique em “Adicionar Conta” para abrir a tela abaixo e, assim, cadastrar um novo usuário

Dados do Usuario		Habilitar Facilidades			
Nome	<input type="text"/>	Desvios de Chamadas	<input type="checkbox"/>	Cadeado	<input type="checkbox"/>
Login	<input type="text"/>	Despertador	<input type="checkbox"/>	Enviar Fax	<input type="checkbox"/>
Senha	<input type="text"/>	Caixa Postal	<input type="checkbox"/>	Chat	<input type="checkbox"/>
Email	<input type="text"/>	Agenda	<input type="checkbox"/>	Sala de Conferência	<input type="checkbox"/>
Ramal	<input type="text"/>	Callback	<input type="checkbox"/>	Contatos	<input type="checkbox"/>
Logar no Sistema	Hand Facilities (Novo)	Gravador	<input type="checkbox"/>	Trust	<input type="checkbox"/>

Temporizador de Chamadas		Permissão de Chamadas			
Local	<input type="text"/>	Local	<input type="checkbox"/>	Cel Local	<input type="checkbox"/>
Cel Local	<input type="text"/>	Cel DDD	<input type="checkbox"/>	DDD	<input type="checkbox"/>
Cel DDD	<input type="text"/>	DDI	<input type="checkbox"/>		
DDD	<input type="text"/>				
DDI	<input type="text"/>				

GRAVAR

Em caso de usuários administradores irá exibir a tela abaixo para indicar as permissões:

<input type="checkbox"/> Alterar Grupo	<input type="checkbox"/> Excluir Grupo	<input type="checkbox"/> Inserir Grupo	<input type="checkbox"/> Visualizar Grupo
<input type="checkbox"/> Visualizar Calendario	<input type="checkbox"/> Excluir Calendario	<input type="checkbox"/> Inserir Calendario	<input type="checkbox"/> Alterar Calendario
<input type="checkbox"/> Visualizar Agente	<input type="checkbox"/> Excluir Agente	<input type="checkbox"/> Inserir Agente	<input type="checkbox"/> Alterar Agente
<input type="checkbox"/> Visualizar Servico	<input type="checkbox"/> Excluir Servico	<input type="checkbox"/> Alterar Pausa	<input type="checkbox"/> Visualizar Relatorios
<input type="checkbox"/> Excluir Times	<input type="checkbox"/> Inserir Times	<input type="checkbox"/> Visualizar Import. Campanha	<input type="checkbox"/> Inserir Import. Campanha
<input type="checkbox"/> Excluir Import. Campanha	<input type="checkbox"/> Visualizar Regras Campanha	<input type="checkbox"/> Excluir Regras Campanha	<input type="checkbox"/> Alterar Regras Campanha
<input type="checkbox"/> Visualiza Configuracoes	<input type="checkbox"/> Excluir Configuracoes	<input type="checkbox"/> Inserir Configuracoes	<input type="checkbox"/> Alterar Configuracoes
<input type="checkbox"/> Visualiza Categorias	<input type="checkbox"/> Excluir Categorias	<input type="checkbox"/> Inserir Categorias	<input type="checkbox"/> Alterar Categorias
<input type="checkbox"/> Visualiza Usuarios	<input type="checkbox"/> Excluir Usuarios	<input type="checkbox"/> Inserir Usuarios	<input type="checkbox"/> Alterar Usuarios
<input type="checkbox"/> Visualiza Trust	<input type="checkbox"/> Excluir Trust	<input type="checkbox"/> Inserir Trust	<input type="checkbox"/> Inserir Licenca
<input type="checkbox"/> Visualiza Monitoramento	<input type="checkbox"/> Excluir Monitoramento	<input type="checkbox"/> Inserir Monitoramento	

✓

Para acessar o Handfacilities basta na tela de Login da central digitar os dados cadastrados do agente:



Para aprimorar as suas facilidades é importante realizar o seu cadastro pessoal no link: “Meu perfil”.

Preenchendo dados como: Apelido, data de nascimento, Ramal da Secretaria, Ramal da telefonista, Telefone Celular 1 e 2, Telefone Fixo para contato (residencial). Etc.

POP-UP

Ao efetuar ou receber uma ligação, se você estiver com o sistema HandFacilities aberto, automaticamente, um pop-up irá surgir na tela do seu computador, onde será possível efetuar ações como: transferência, gravação, ou desligar a chamada. A tela exibirá o número de quem está chamando ou para quem seu telefone estiver chamando, bem como o tempo da chamada



STATUS DOS RAMAIS

O próprio usuário poderá configurar uma regra específica para cada status, ou seja, o usuário define em qual status o ramal dele estará classificado e a central executará a regra configurada. Basta clicar diretamente na figura do status desejado ou modificar o destino das ligações recebidas ao lado do status em que a configuração foi aplicada

A interface 'DEFINIÇÃO DO STATUS' apresenta uma lista de status com suas respectivas configurações:

Status	Destino	Tempo 1	Tempo 2	Ação
Online		+ 00:00	+ 00:00	Ok
Offline	Caixa Postal	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Reunião	Celular 01	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Ocupado	Ramal Telefonista	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Ausente	Ramal Secretária	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Almoço	Celular 01	+ 00:00	+ 00:00	Ok

DESVIOS DE CHAMADAS

O usuário poderá realizar qualquer desvio do seu ramal com apenas alguns cliques

Obs: O status dos desvios de chamada só é válido quando o “status do ramal” estiver estabelecido como “ONLINE”.

A interface 'DESVIOS DE CHAMADAS' oferece as seguintes opções de configuração:

- SIGA-ME SEMPRE
RAMAL
Ramal
- SIGA-ME SE NÃO ATENDE
RAMAL
Ramal
TEMPO (segundos)
Tempo em Segundos
- SIGA-ME EXTERNO
TELEFONE * Digite conforme você discar no aparelho
Telefone

CAIXA POSTAL

TEMPO (segundos)

Tempo em Segundos

NENHUM

SALVAR

- Siga-me sempre: quando selecionado, sempre que o ramal desta conta receber uma ligação, ela será desviada para outro ramal, que estiver configurado.
- Siga-me se não atende: quando o ramal selecionado não atender a ligação recebida no tempo determinado, em segundos, a ligação será desviada para o ramal configurado.
- Siga-me externo: quando o ramal receber uma ligação, a ligação será desviada para um número externo, por exemplo, um celular ou outro número fixo. Pode ser até número de outro DDD, desde que o número cadastrado tenha sido inserido como se estivesse fazendo uma ligação de dentro do escritório. Exemplo: 0151136521777 .
- Caixa Postal: esta opção desvia para a caixa postal uma ligação que não foi atendida em determinado tempo, em segundos. Obs.: Para gravar sua mensagem de saudação da caixa postal disque *2. Após o “bipe”, diga a mensagem desejada e, para completar, desligue. Para regravar, basta refazer o procedimento.

CADEADO ELETRONICO

O usuário poderá bloquear o ramal para efetuar chamadas por tipo de ligação. Para liberar o ramal, para realizar as chamadas bloqueadas, é preciso inserir uma senha pré-definida. Para mudar status do serviço de cadeado, basta mudar a opção para ativado ou desativado. Selecione o tipo de bloqueio que deseja fazer e insira uma senha numérica de quatro dígitos. Clique em salvar para aplicar as configurações.

CADEADO Habilite um serviço de segurança com senha no seu ramal

OFF

TIPO DE CADEADO

CELULAR LOCAL

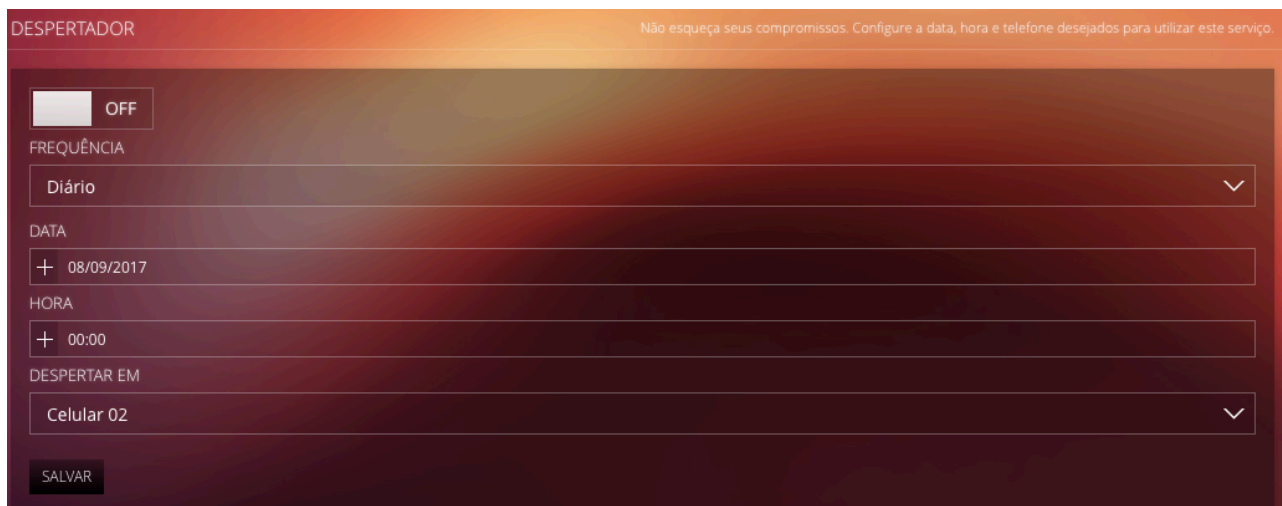
SENHA *Deve ser numérico e com 4 dígitos

1234

SALVAR

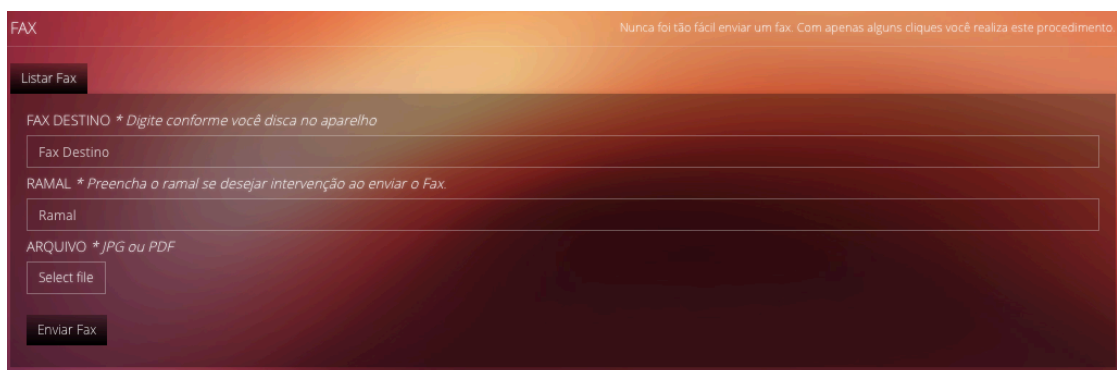
DESPETADOR

Na tela abaixo, você poderá configurar o dia, horário e a frequência do despertador. Pode-se clicar diretamente na data do calendário ou digitar a data e a hora nos campos abaixo e mudar o status para “Ativado”.



FAX – ENVIAR E RECEBER

Cada usuário do sistema possui uma caixa postal de envio e recebimento de fax pessoal. Na tela abaixo, você poderá enviar um fax a partir de um arquivo PDF ou JPG para qualquer lugar, basta digitar o número de telefone, anexar o arquivo e clicar em “enviar”.



OBS.: Caso você necessite conversar com alguém, para pedir sinal de fax no destino, basta colocar o número do seu ramal no campo intervenção. Quando estiver falando e receber o sinal de fax, basta transferir para *33 e, após o bipe, colocar no gancho.

Para receber um fax é necessário informar o número do serviço de fax da sua empresa, que é o número completo do DDR configurado na tela Sistema PABX > Nº Aplicações. Ao receber a ligação, a central perguntará para o remetente qual o ramal de destino.

O interlocutor deverá discar o número do seu ramal.



Com isso, você receberá o fax na sua caixa postal de fax, com um arquivo em formato TIFF.

CAIXA POSTAL

Conforme explicamos no tópico “desvio de chamadas”, para gravar uma saudação personalizada, disque *2 do seu ramal. Após o “bipe”, grave sua saudação personalizada. Para concluir, coloque o telefone no gancho.

Todas as mensagens gravadas em sua caixa postal são automaticamente enviadas para o seu e-mail, com um arquivo de áudio anexo, contendo a mensagem recebida. Desde que o SMTP esteja configurado e o usuário tenha escolhido receber por e-mail.

Se preferir, você pode acessar sua caixa postal através do HANDFACILITIES. Na tela abaixo, você poderá visualizar, ouvir e excluir seus recados.

CAIXA POSTAL		Área de visualização e administração das mensagens deixadas através de sua caixa postal.		
TELEFONE	DATA/HORA	STATUS		
1700	10/02/2017 14:58:46	Ouvido		

1

CHAT

Você poderá conversar com outros usuários do sistema via CHAT. Para isso, basta clicar na tela abaixo:



AGENDA

Você poderá cadastrar todos os seus compromissos na agenda do sistema

11 : 56 : 52

AGENDA

Nunca esqueça seus compromissos. Cadastre sua agenda que nós o lembraremos de seus compromissos.

Listar Compromissos

Compromisso

Compromisso

Data

+ 08/09/2017

Hora

+ 11:56

Contato

Contato

Descrição

Descrição do Compromisso

Incluir Compromisso

Meu Perfil

Sair

Alterar Senha

Leandro

TELEFONES

Ramal: 1700
Secretária: 1711
Telefonista: 1777
Telefone 1: 46180621
Celular 1: 972064460
Celular 2: 963839313

Online

SALAS DE CONFERENCIA

SALAS DE CONFERÊNCIAS

Agora ficou mais fácil gerenciar as salas de conferências.

Criar Sala

NOME SALA	Nº SALA	LIMITE PESSOAS	SENHA	CONECTADOS	
ATTPS	4985	5	123	0	
BETATI	5000	15	123	0	
AGORA	9771	10	123	0	

1

Você poderá criar salas de conferência e conversar com quantas pessoas desejar. Basta criar a sala (com 4 dígitos), e cadastrar uma senha (com 3 dígitos). Para entrar na sala, ligue no número cor respondente ao DDR da aplicação de sala de conferência. Será solicitado o número da sala, digite o número de quatro dígitos que você escolheu na criação da sala de conferência, em seguida, digite a senha escolhida, com três dígitos.

Para incluir nas salas de conferência alguém que esteja fora da empresa, peça para a pessoa ligar o número completo do DDR da aplicação de sala de conferência. Em seguida, ela deverá repetir o procedimento informado acima (digitando o número da sala, com quatro dígitos, e a senha, com três).

Outra alternativa possível seria que alguém autorizado ligasse para a pessoa que está externa, para depois transferi-la para dentro da sala.

CALLBACK

O usuário poderá cadastrar um número de telefone de forma a transformá-lo em um ramal da central. Nesta função, quando o número cadastrado ligar no ramal do usuário, a central - automaticamente derrubará a chamada para em seguida ligar de volta para o telefone cadastrado. Quando o usuário atender, a central irá liberar o “tom de ramal”, permitindo que seja realizada qualquer operação, como se estivesse diretamente no seu ramal.

Esta função pode ser usada, por exemplo, por um usuário que estiver fora da empresa, com um celular, mas desejar fazer ligações utilizando as linhas da companhia (ramal de sua mesa).

Para ativar marque a opção “Ativado”, em “Local de Retorno” selecione o número já cadastrado em “Editar conta”, insira o “Tempo de Retorno” em segundos e clique em “Gravar”. Assim, quando ligar do número selecionado para o seu ramal, o PABX retornará a ligação e ao atender você terá tom de linha para discagem

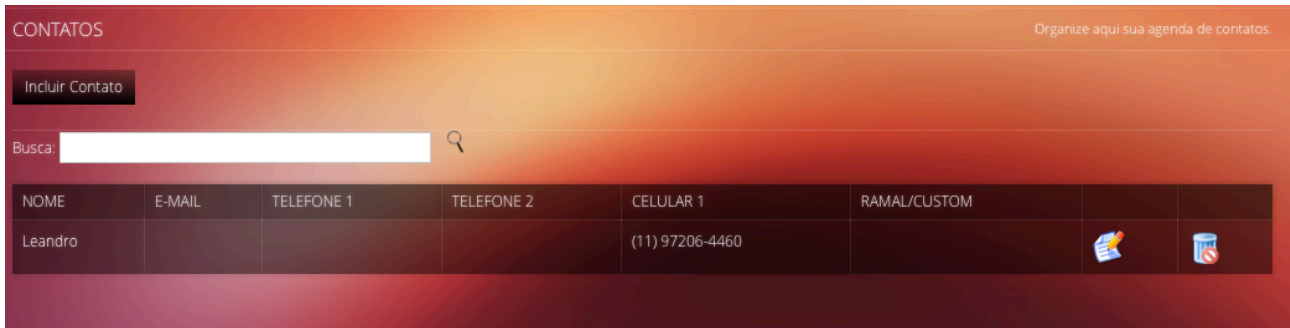
The screenshot shows the 'CALLBACK' configuration page. At the top, there is a header with the title 'CALLBACK' and a subtitle 'Habilite esta função e efetue uma ligação externa para o seu ramal que ele fará a ligação por você.' Below the header, there is a toggle switch labeled 'OFF'. Underneath, there is a section titled 'LOCAL RETORNO' with a dropdown menu currently showing 'Celular 01'. Below that is a section titled 'TEMPO DE RETORNO (segundos)' with a text input field containing the number '2'. At the bottom left of the form area is a 'SALVAR' button.

CONTATOS

É possível criar uma agenda de números de telefone, emails etc. Para cadastrar um novo contato clique em “Adicionar Contato”.

The screenshot shows the 'CONTATOS' (Contacts) form. At the top, there is a header with the title 'CONTATOS' and a subtitle 'Organize aqui sua agenda de contatos'. Below the header, there is a 'Listar Contatos' button. The form contains several input fields: 'NOME' (Nome), 'E-MAIL' (E-mail), 'TELEFONE 01' (Telefone 01), 'TELEFONE 02' (Telefone 02), 'CELULAR' (Celular), 'FAX' (Fax), and 'CONTATO GLOBAL?' (Contato Global?) with a dropdown menu currently showing 'Não'. At the bottom left of the form area is an 'Incluir Contato' button.

Ao terminar o cadastro do contato, os dados estarão disponíveis na tela principal dos contatos conforme o exemplo abaixo:



É possível ligar para o contato diretamente através da tela em que estão listados. Para isto, basta clicar no número cadastrado e a central efetuará a chamada. Ao clicar no número desejado, o sistema efetuará a discagem e seu ramal tocará. Ao retirar o telefone do gancho, a ligação já estará ativa, apenas no aguardo do atendimento pelo interlocutor

GRAVACOES COMPULSORIAS

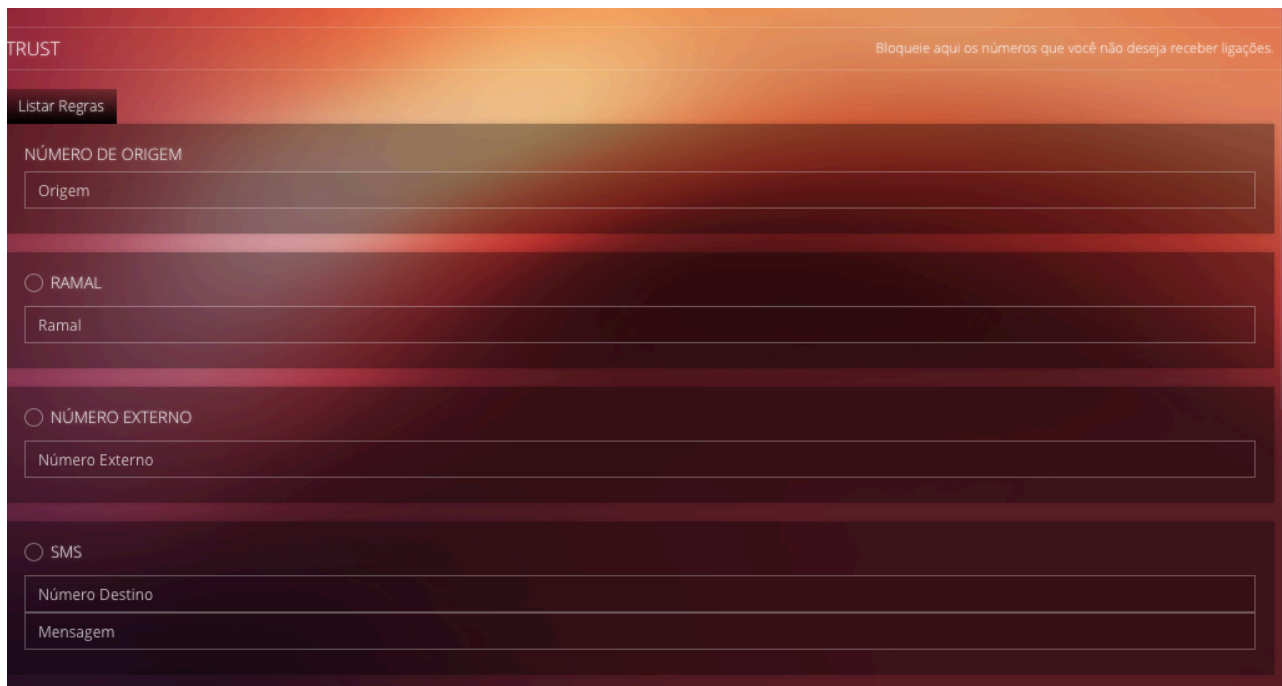
Nesta opção, você poderá ouvir todas as gravações telefônicas efetuadas a partir do seu ramal, quando for ativada a gravação através do Pop-up. As gravações ficarão listadas, como na tela abaixo, com informações sobre o número com o qual você conversava em cada gravação, a data e o ramal

TELEFONE	DATA/HORA	RAMAL
32513386	21/06/2017 14:56:22	1700
Conference-Sala(4985)	21/06/2017 13:56:48	1700
Conference-Sala(4985)	21/06/2017 11:26:25	1700
972064460	03/05/2017 14:43:00	1700
Conference-Sala(15-02-46)	10/02/2017 15:11:46	1700

TRUST

É possível criar uma lista de números para ligações recebidas em seu ramal, e para cada número efetuar uma ação diferente. Por exemplo, quando o número 1136521777 ligar no seu ramal, a central desviará para a telefonista, para o seu celular, ou a pessoa que estiver chamando ouvirá o sinal de ocupado, entre outras opções.

Para adicionar uma regra clique em “Adicionar Regra” e a tela abaixo será exibida;



The screenshot shows a web interface for configuring call rules. At the top left, the word "TRUST" is displayed. At the top right, there is a subtitle: "Bloqueie aqui os números que você não deseja receber ligações." Below this, there is a button labeled "Listar Regras". The main form is divided into four sections, each with a radio button and a text input field:

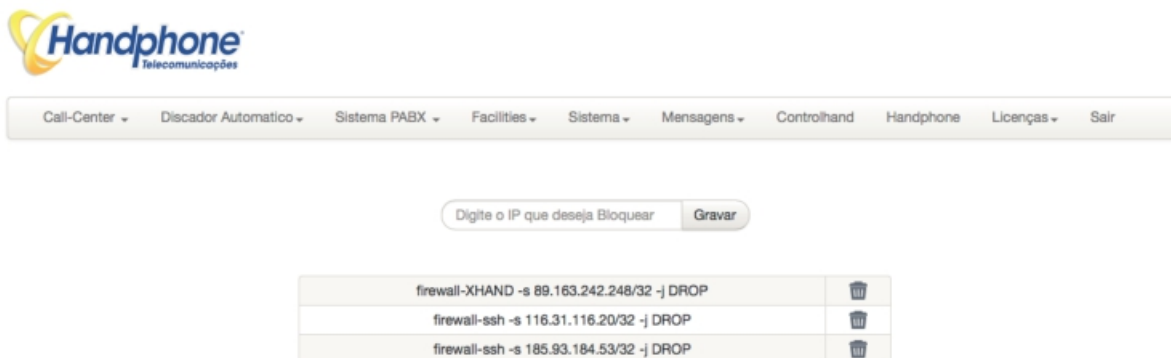
- NÚMERO DE ORIGEM: Origem
- RAMAL: Ramal
- NÚMERO EXTERNO: Número Externo
- SMS: Número Destino and Mensagem

SISTEMA

BLOQUEIO DE IPS

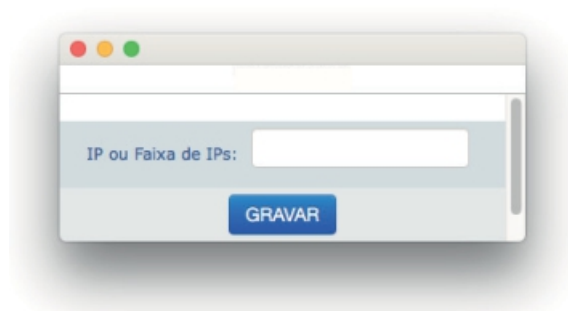
Para evitar tentativas de invasão maliciosas e manter a segurança do XHAND, existe a opção bloqueio de IPs. Vá em: Sistema > Segurança > Bloqueio de IPs.

Para bloquear um IP basta digitar o número do IP no campo “Digite o IP que deseja bloquear e clicar no botão “Gravar”. Caso deseje desbloquear um IP bloqueado clique na “Lixeira” da linha correspondente.



IPS SEGUROS

Para evitar o bloqueio de IPs seguros, é possível adicionar esses IPs no XHAND. Para isso, acesse o menu: Sistema > Segurança > IPs Seguros. Clique em “Adicionar” para inserir um IP ou faixa. Um pop-up, como do exemplo abaixo, irá surgir:



BLOQUEIO DE PORTAS

No XHAND é possível realizar o bloqueio de portas, assim como um roteador, para isso, vá em: Sistema > Segurança > Bloqueio de Portas.

Para realizar o bloqueio de portas basta digitar o número da porta no campo: “Digite a PORTA” em seguida cliquem em “Gravar”. Para excluir a porta, clique no ícone da lixeira.



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Digite a PORTA Gravar

Porta	

RAMAIS EXCEÇÃO

Para evitar o bloqueio de alguns ramais, é possível inserir esses ramais na lista de exceção. Para isso, vá em: Sistema > Segurança > Ramais Exceção.



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Adicionar Ramal

Buscar por Buscar

Ramal	Excluir
1001	
3001	

Ramal:

GRAVAR

REDIRECT DE PORTAS

O XHAND possui o direcionamento de portas, assim como um roteador, para isso, vá em: Sistema > Segurança > Redirect de Portas.

Para realizar o direcionamento de portas, basta digitar o número da Porta de Origem no campo “Origem” e a porta de Destino, no campo “Destino” em seguida cliquem em “Gravar”. Para excluir a regra, clique no ícone da lixeira.



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Porta Origem: Porta Destino:

Porta Origem	Porta Destino	Excluir Regra
7080	5060	

PROCESSOS

Alguns processos que rodam no XHAND podem ser monitorados para verificação de funcionamento para verificar acesso SISTEMA > PROCESSOS.

Os processos monitorados são:

Servidor Web XHAND

Banco de Dados Discador

Bloqueador de IPs maliciosos Serviço Telefonista

Serviço SMS

Os processos podem ser iniciados, paralisados ou reiniciados. Exceto o Servidor Web

Servidor WEB	PID: 35438	-	-	-	ATIVO
XHAND	PID: 44217	<input type="button" value="Iniciar"/>	<input type="button" value="Parar"/>	<input type="button" value="Reiniciar"/>	ATIVO
Banco de Dados	PID: 3852	<input type="button" value="Iniciar"/>	<input type="button" value="Parar"/>	<input type="button" value="Reiniciar"/>	ATIVO
Discador	PID :	<input type="button" value="Iniciar"/>	<input type="button" value="Parar"/>	<input type="button" value="Reiniciar"/>	INATIVO
Bloqueador de IPs maliciosos	PID :10448	<input type="button" value="Iniciar"/>	<input type="button" value="Parar"/>	<input type="button" value="Reiniciar"/>	ATIVO
Serviço Telefonista	PID :9023	<input type="button" value="Iniciar"/>	<input type="button" value="Parar"/>	<input type="button" value="Reiniciar"/>	ATIVO
Serviço SMS	PID :	<input type="button" value="Iniciar"/>	<input type="button" value="Parar"/>	<input type="button" value="Reiniciar"/>	INATIVO

Ativar Módulos de Placas de Telefonía: SIM NÃO

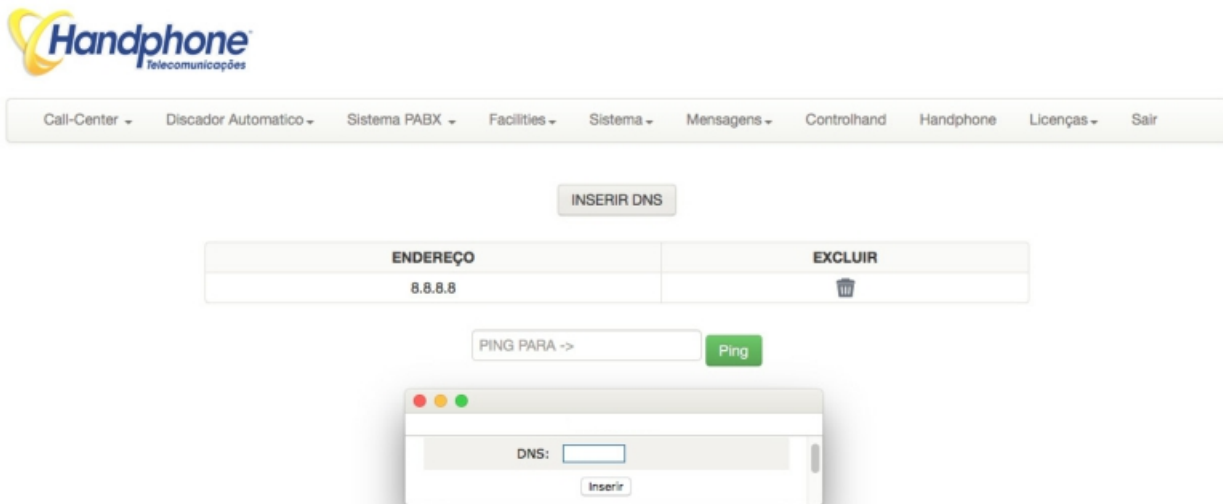
DNS

Através da tela Sistema > DNS é possível adicionar os endereços para resolução de nome. Para inserir clique em “Inserir DNS” e na pop-up que abrir digite o IP e clique em “Inserir”.

Conforme

exemplo

abaixo:



Também é possível realizar testes de Ping, basta inserir o endereço no campo “PING PARA ->” e clicar em Ping.

SMTP

Para que os arquivos de áudio das gravações e os fax sejam enviados por e-mail, é necessário configurar uma conta de um servidor de e-mail SMTP.

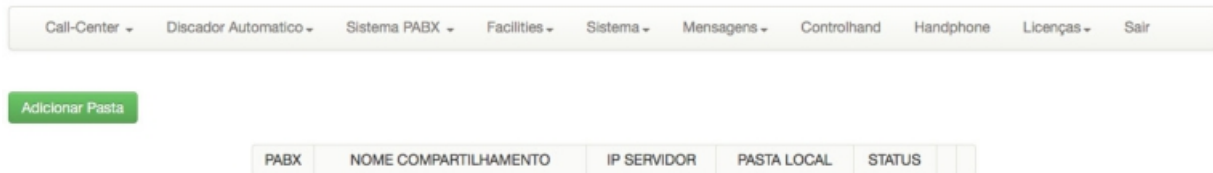
Acesse: Sistema > SMTP e edite os campos exibidos. Ao terminar clique em “Gravar”.

Servidor	<input type="text" value="smtp.gmail.com"/>
Porta SMTP	<input type="text" value="465"/>
Requer Autenticação	<input type="text" value="SIM"/>
Login	<input type="text" value="pabx@handphone.com.br"/>
Senha	<input type="password" value="....."/>
Email Remetente	<input type="text" value="pabx@handphone.com.br"/>
Nome Remetente	<input type="text" value="FAX HANDPHONE"/>
Assunto	<input type="text" value="Novo Fax"/>
Corpo do Email	<input type="text"/>
PlainText	<input type="text"/>
E-mail para Teste	<input type="text"/>

Gravar

PASTAS COMPATILHADAS

No XHAND é possível criar um Compartilhamento de Pastas com a rede local, para isso, vá em: Sistema > Pastas compartilhadas



Para criar o compartilhamento de pastas, clique em “Adicionar Pasta”. Um pop-up, como o do exemplo abaixo, irá surgir.

PABX:

IP SERVIDOR:

NOME COMPARTILHAMENTO:

PASTA LOCAL:

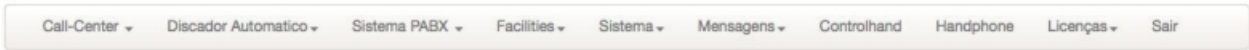
LOGIN:

SENHA:

GRAVAR

PORTABILIDADE

Para realizar a consulta a PORTABILIDADE é necessário configurar o serviço, para isso vá em:
Sistema > Portabilidade

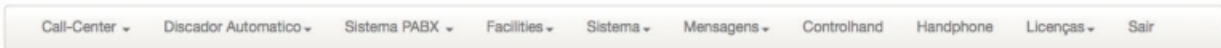


Ativar consulta a Portabilidade :	SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/>
Endereço de consulta :	<input type="text"/>
Chave :	<input type="text"/>

Gravar

VERSÃO

Para verificar qual a versão do XHAND está utilizando, vá em: Sistema > Versão. Uma tela, como a do exemplo abaixo, irá surgir



Versao Pacotes XHAND - HANDPHONE

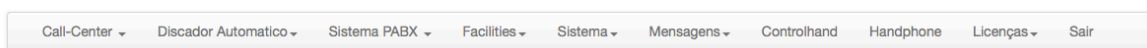
Xhand:	4.4
--------	-----

CENTRAL DE BACKUPS

A plataforma XHAND possui sistema de backup profissional de fácil utilização, para acessar basta clicar em:

Sistema-> Central de Backups

É possível fazer backups por módulos ou backup total da plataforma. Basta clicar no modulo desejado e pronto, o backup é feito e você poderá fazer o download clicando no arquivo.



***Consulte a Handphone para Backups realizados na Nuvem XHAND

Restore de Backup Salvo:

Modulo	Fazer Backup
Backup dos Ramais	Gerar
Backup das Rotas e Subs	Gerar
Backup dos Troncos Ips	Gerar
Backup dos Grupos PABX	Gerar
Grupos DAC	Gerar
Backup Total da Plataforma	Gerar

Modulo	Fazer Backup
Calendarios	Gerar
Redirecionamentos	Gerar
Rotas Query	Gerar
Usuarios	Gerar

Modulo da Plataforma	Data do Backup	Download do Arquivo	Restaurar	Excluir
Rotas Query Xhand	2017-06-23 17:38:40	23_06_2017_788069_rotasquery.sql.cpt	Restaurar	Excluir

ROTINA DE BACKUP AUTOMÁTICO

Você pode configurar uma rotina de backup automático para ser feito diariamente, nesse caso você deverá acessar o sistema Unix e configurar o arquivo *backup.conf* com os parâmetros conforme imagem abaixo:

```
### CONFIGURACOES DE FTP XHAND HANDPHONE 2016 ###
### A CENTRAL IRA ENVIAR DIARIAMENTE O BACKUP DA BASE DE DADOS
### O ENDEREÇO SYSHAND.COM.BR É O ENDEREÇO DO CLOUSTER XHAND FISICAMENTE EM MONTREAL CANADA
### VERIFIQUE PACOTES DE ESPACO COM A HANDPHONE TELECOMUNICACOES
### CONTRATE O SEU BACKUP E PLANO ADEQUADO

TIPO_BKP=SMB #FTP OU SMB
SMB_PASTA=smb1 #smb1, smb2, smb3, smb4, usb1,usb2, usb3,usb4

#ATIVA E DESATIVA BACKUP
ATIVAR_BACKUP=FALSE #TRUE or FALSE

HORA_PROGRAMADA=04 #23 horas
MINUTO_PROGRAMADO=00 #00 minutos

HOST=' '
SER=' '
PASSWD=' '

## CUIDADO COM ESSA LIBERACAO PODE OCUPAR MUITO ESPACO E BANDA # CONTRATE O PLANO ADEQUADO PARA NAO TER PROBLEMAS
## POR DEFAULT É FALSE
##FALSE/TRUE
GRAVACOES=FALSE
RAS=TRUE
```

Esse backup pode ser salvo nos servidores da Handphone ou em outro destino que desejar através do protocolo FTP ou Samba. Você deve configurar a Hora e Minuto em que o backup irá iniciar. É possível fazer o backup das gravações telefônicas também, porem deve tomar o cuidado por conta do volume de dados que você deverá ter disponível no destino.

MENSAGENS

SMS

O XHAND possui uma aplicação exclusivamente para o envio de SMS, nessa tela é possível criar campanhas, gerenciar e ter relatórios completos dessas campanhas, para acessar o menu, vá em:

Mensagens > SMS.

Uma tela, como a do exemplo abaixo, irá surgir.



Após digitar o Login e Senha, poderá visualizar e gerenciar e configurar, todas as campanhas realizadas, conforme o exemplo abaixo:





SMS Enviados	Confirmados	Mês	Ano	Valor Gasto	Status Financeiro
588	0	Julho	2016	R\$ 0,00	PENDENTE
12485	0	Agosto	2016	R\$ 0,00	PENDENTE
8761	0	Setembro	2016	R\$ 0,00	PENDENTE
575	0	Outubro	2016	R\$ 0,00	PENDENTE

Quantidade Aguardando para ser Enviado Nome do Grupo Status do Envio Agendado Para Ação Excluir

Ultimos SMS Enviados

WHATSAPP

O XHAND possui integração com o mensageiro WhatsApp para o envio e recebimento de mensagens. Acesse o menu:

Mensagens > WhatsApp

Uma tela, como a do exemplo abaixo, irá surgir



Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Envie suas Mensagens pelo XHAND

Digite o Celular Ex: 5511XXXXXX

Digite sua Mensagem

Enviar

Recebidas	Efetuadas		
Origem	Data Hora	Mensagens Recebidas	Excluir
5511972064460 (5511972064460)	2016-08-18 11:22:59	Respondeu v?	Excluir

Para enviar uma mensagem, digite o número de destino, escreva a mensagem e clique em “Enviar. Logo abaixo serão listadas as mensagens EFETUADAS e RECEBIDAS.

*Aplicação depende das regras aplicadas pela empresa que mantém WhatsApp, serviço pode sair do ar uma vez que não conseguimos garantir as regras e métodos aplicados pela empresa que mantém o Whatsapp.

Em 2017 o WhatsApp efetuou diversos bloqueios de aplicação terceiras pois a promessa da empresa é liberar uma API corporativa de forma oficial para empresas interagir com usuários, caso essa API seja liberada a central XHAND já está preparada para fazer a integração inclusive com o seu modulo de call center , estebelecendo o contato entre usuário Whatsapp e Agente de Callcenter.

INTEGRAÇÕES CTI

Com a plataforma Handphone® Xhand, é possível realizar diversas integrações CTI (Computer Telephone Integration), enviando e recebendo informações através de protocolo HTTP com métodos GET e/ou POST.

Realizar Chamadas integrando Ramal Originador com Destino
Verificar Status dos Ramais em Real-time
Consultar Relatórios de chamadas
Realizar sincronismo de Tela através de inserções e updates em base de dados de terceiros como: Oracle, MS-SQL, Mysql, MariaDB, Postgree, Informix, DB2, etc.
Geração de arquivos XML para sistemas de terceiros que utilizam esse protocolo
Outros Métodos podem ser desenvolvidos de acordo com a necessidade do cliente.

INTEGRAÇÕES via URA

Com a plataforma Handphone® Xhand, é possível realizar diversas integrações no modulo da Ura (unidade de resposta audível).

Consulta a qualquer base de dados externa (MS-SQL, Mysql, MariaDB, Postgree, DB2, etc.)
Integração via Socket TCP
Insert, Update em base de dados externa.

As opções e arvores de Ura são simples de serem criadas e integradas, podendo buscar informações em real-time sobre filas, operadores ocupados, ramais logados etc, com intuito de reproduzir ou tomar ações personalizadas em qualquer passo da Ura.

INTEGRAÇÕES VETORIAIS

Com a plataforma Handphone® Xhand, é possível criar atendimentos personalizados por numero de A, como por exemplo:

Prioridade de atendimento conforme origem
Musica de espera ou Ura em idioma personalizado de acordo com numero de A
Roteamento Avançado de Chamadas de acordo com numero de A
Regras por Horário, Datas e eventos pré-definidos, conforme chamador
Roteamento e reprodução de mensagens conforme origem (Telefone Fixo, Telefone Celular, Região, Estado, etc.).

INTEGRAÇÕES PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com a plataforma Handphone® Xhand, é possível criar pesquisas de satisfação no modulo de call center.

Ao final da chamada basta que o operador do grupo de call center coloque o telefone no gancho, a chamada automaticamente é roteada para a pesquisa de satisfação

Essa pesquisa é criada no modulo da URA, nesse caso podemos ter quantas mensagens forem necessárias. Pois não temos limite na URA para reproduzir áudios e capturar dados digitados pelo cliente.

As repostas podem ser enviadas para base de dados externa ou internas da própria plataforma XHAND.

GRAVADOR DE TELA

Utilizando o softhand (Softphone), é possível gravar a tela e o áudio do atendimento do operador.

Com isso é possível gravar atendimentos realizados via Chat, Rede Sociais, Sistemas CRM, E-mail, etc. Toda Tela do operador será gravada em forma de vídeo, basta criar uma integração entre o sistema de Chat do cliente e o softphone através de um método CTI. Nesse caso operador pode ficar indisponível para receber chamadas via telefone, ou atender mais de uma canal ao mesmo tempo.



