

MANUAL



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.....	18
REDIRECIONAMENTO	19
JUNTORES - CONF. JUNTORES	20
STATUS JUNTORES	21
GRUPOS DE CANAIS	21
CONFIGURAÇÃO DE E1	23
TRONCOS IP.....	24
Nº APLICAÇÕES	26
MÚSICA DE ESPERA	27
STATUS RAMAIS.....	29
MONITORAMENTO.....	30
GRUPOS DE CHAMADA.....	31
Grupos de Chamadas Avançados	33
ATENDEDOR DIGITAL DE CHAMADAS	34
TEXT TO SPEECH – TTS	36
ASR – RECONHECIMENTO DE VOZ	36
DAC – SISTEMA DAC	37
GRUPOS DAC.....	37
TIPO DE ALGORITIMOS PARA ENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS DAC	39
PA WEB NO CALLCENTER	42
AUTO ATENDIMENTO PA WEB.....	45
PA WEB - CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS.....	45
PA WEB - CHAT	48

TAGS	51
CALENDARIOS	52
AGENTES	54
QUANTIDADE DE PAUSA PERMITIDAS.....	56
ASSOCIAR USUÁRIO AO GRUPO	56
TAGS PARA AGENTE	56
SKILL DO AGENTE	57
QUANTIDADE DE LOGINS PERMITIDOS.....	57
PROCEDIMENTO DE LOGIN E LOGOUT EM UM GRUPO	58
SERVIÇOS	59
ESTATISTICAS DO SISTEMA:.....	60
LIGAÇÕES DE ENTRADA:.....	60
LIGAÇÕES DE SAIDA:	60
PAPA-FILA HANDPHONE:	60
GRAFICOS PIZZA.....	61
STATUS DOS AGENTES	62
PAUSAS.....	62
TIMES	63
RELATÓRIOS	64
DISCADOR AUTOMATICO DE CHAMADAS	72
CRIANDO CAMPANHAS	73
REGRAS DE CAMPANHAS	75
DISCADOR ADMINISTRAR	78
CONF. DISCADOR.....	78
TRUST.....	79
HANDFACILITIES	80
CRIAR USUARIO	80
POP-UP	82
STATUS DOS RAMAIS	83
VIDEO CONFERENCIA	83
DESVIOS DE CHAMADAS	84
WEB CHAT.....	85
CADEADO ELETRONICO	86
DESPETADOR	87
FAX – ENVIAR E RECEBER	87
CAIXA POSTAL.....	88
CHAT.....	89
AGENDA.....	90
SALAS DE CONFERENCIA	90
CALLBACK	91
CONTATOS	92
GRAVACOES COMPULSORIAS.....	93
TRUST	93
TORPEDO SMS	94
PERFIS.....	94
SISTEMA	95
BLOQUEIO DE IPS	95

IPS SEGUROS.....	95
BLOQUEIO DE PORTAS	96
RAMAIS EXCEÇÃO	96
REDIRECT DE PORTAS.....	97
PROCESSOS	97
DNS	98
SMTP.....	99
PASTAS COMPATILHADAS	100
PORTABILIDADE	101
VERSÃO	101
CENTRAL DE BACKUPS	102
ROTINA DE BACKUP AUTOMÁTICO	102
MENSAGENS.....	103
SMS	103
WHATSAPP	104
INTEGRAÇÕES CTI	105
INTEGRAÇÕES via URA.....	105
INTEGRAÇÕES VETORIAIS	105
INTEGRAÇÕES PESQUISA DE SATISFAÇÃO	106
GRAVADOR DE TELA	106

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 se propõe 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.

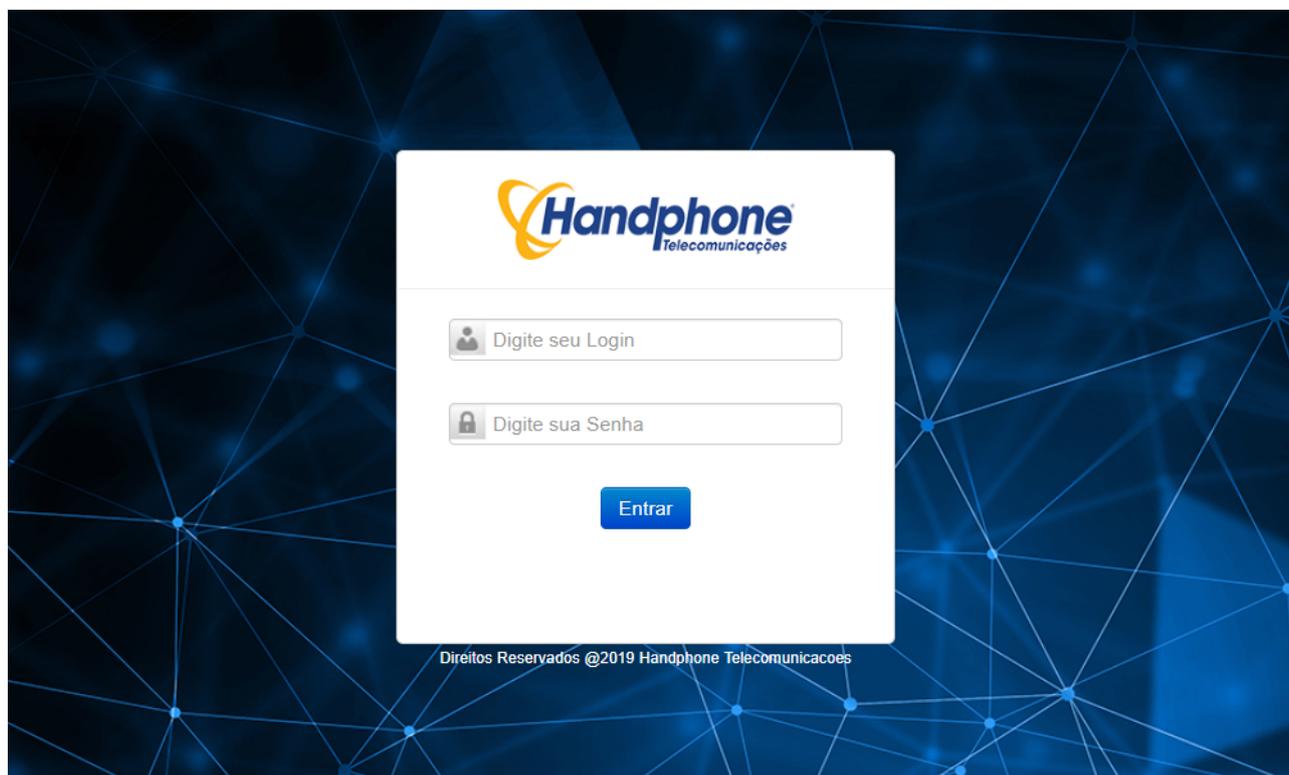
Em “DDD”, insira o DDD da localidade.

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:

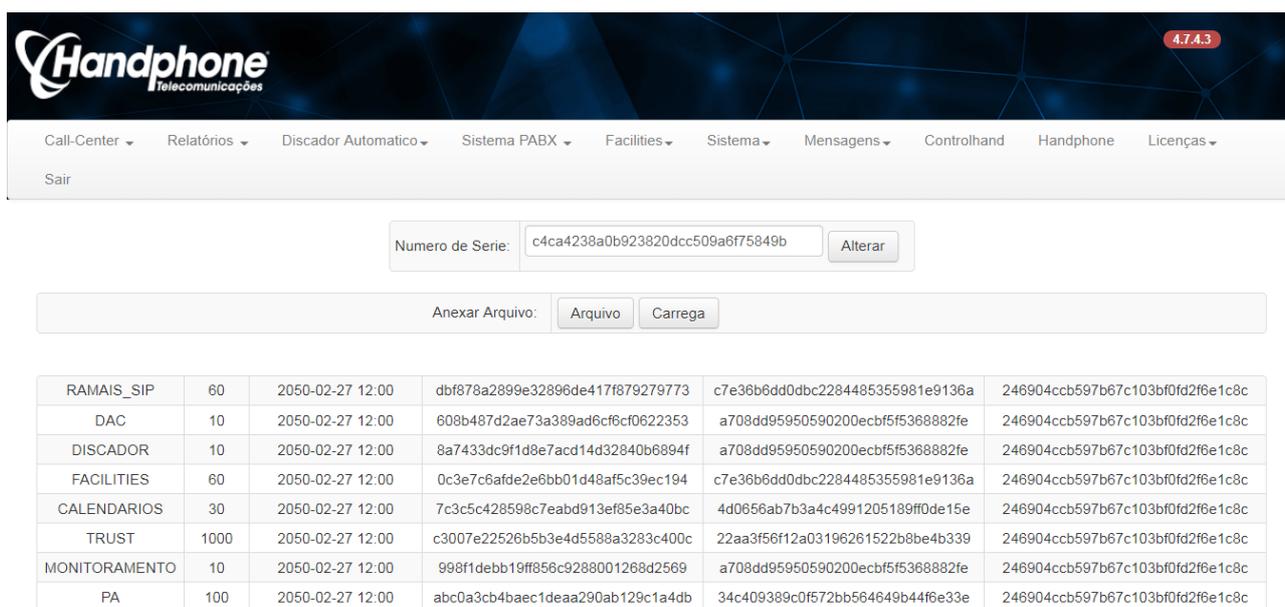


INSERINDO A LICENÇA DE FUNCIONAMENTO NO XHAND

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.



RAMAIS_SIP	60	2050-02-27 12:00	dbf878a2899e32896de417f879279773	c7e36b6dd0dbc2284485355981e9136a	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c
DAC	10	2050-02-27 12:00	608b487d2ae73a389ad6cf6c0622353	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c
DISCADOR	10	2050-02-27 12:00	8a7433dc9f1d8e7acd14d32840b6894f	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c
FACILITIES	60	2050-02-27 12:00	0c3e7c6afde2e6bb01d48af5c39ec194	c7e36b6dd0dbc2284485355981e9136a	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c
CALENDARIOS	30	2050-02-27 12:00	7c3c5c428598c7eabd913ef85e3a40bc	4d0656ab7b3a4c4991205189ff0de15e	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c
TRUST	1000	2050-02-27 12:00	c3007e22526b5b3e4d5588a3283c400c	22aa3f56f12a03196261522b8be4b339	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c
MONITORAMENTO	10	2050-02-27 12:00	998f1debb19ff856c9288001268d2569	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c
PA	100	2050-02-27 12:00	abc0a3cb4baec1deaa290ab129c1a4db	34c409389c0f572bb564649b44f6e33e	246904ccb597b67c103bf0fd2f6e1c8c

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.

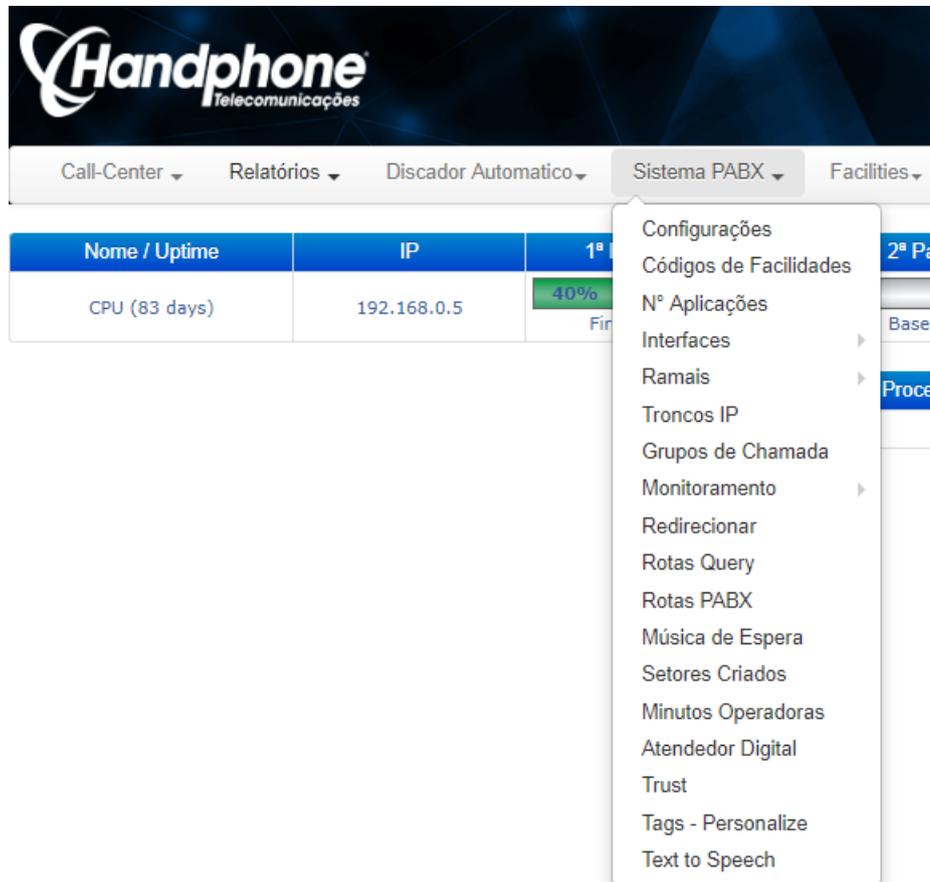
MONITORAMENTO: Quantidade de ramais que podem fazer escuta em tempo real de outros ramais.

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

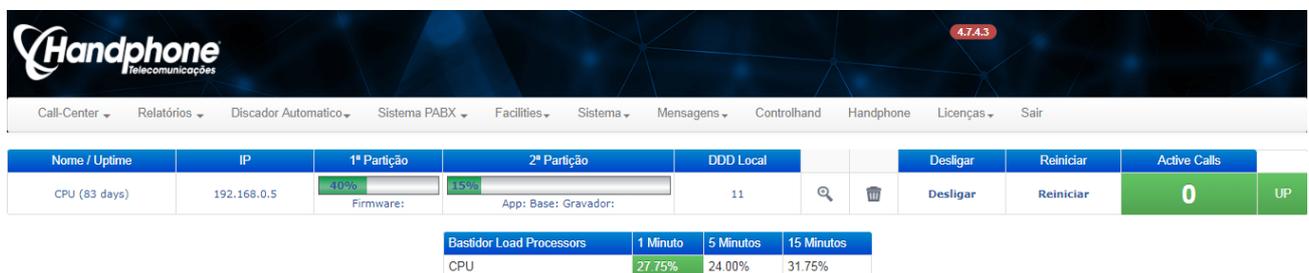
ACESSOS: Quantidade de acessos simultâneos possíveis ao XHAND/HANDFACILITIES.

Sistema PABX

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

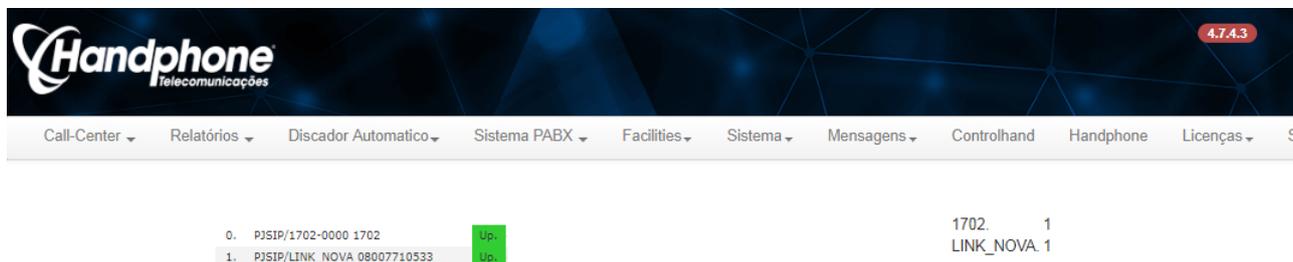


O primeiro item, “Configurações”, exibe o status do bastidor atual e, caso haja mais de uma central, os status das Plataformas que estão “conectados” a ele.



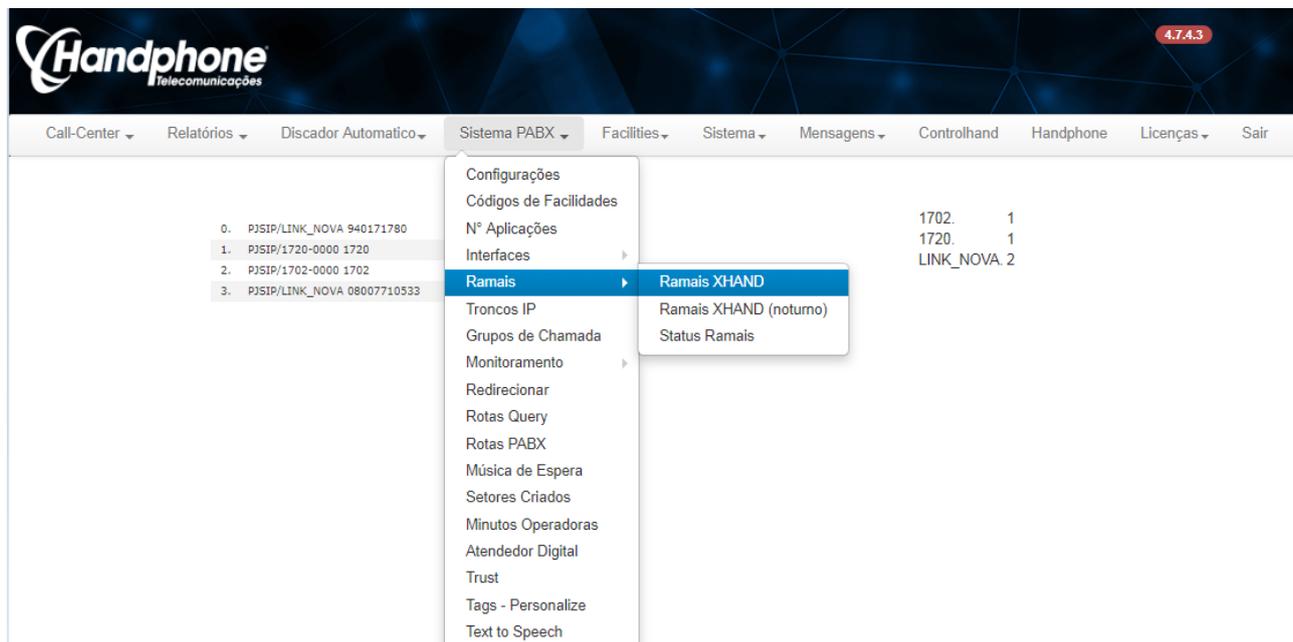
Nessa tela é possível executar funções como: Desligar ou Reiniciar as Plataformas. Visualizar processamento do equipamento (LOAD).

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



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

Chamadas Local		Chamadas Celular Local			Chamadas Celular DDD			Chamadas DDD		Chamadas DDI				
<input type="button" value="Liberar"/>		<input type="button" value="Liberar"/>			<input type="button" value="Liberar"/>			<input type="button" value="Liberar"/>		<input type="button" value="Liberar"/>				
Apagar	Feixe	Ramal	Local	Cel Local	Cel DDD	DDD	DDI	Grupo	Captura	Gravador Ativo	Bestidor	Editar	Excluir	Empresa
<input type="checkbox"/>	-	1700-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1701-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1702-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1703-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1709-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1710-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1712-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1713-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22	22	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1715-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1716-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1717-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1720-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1722-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	87	87	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1723-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	-	1724-P3SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	SIM	CPU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

Nessa versão também foi adicionada uma nova coluna onde mostra qual empresa o ramal pertence para sistemas configurados como CLASSE5.

Bastidor:	CPU
Ramal:	<input type="text"/>
Senha:	<input type="text"/>
Criar Facilities?	<input type="text" value="Digite a senha do Facilities"/>
<input type="button" value="Proximo - 1/2"/>	

Nessa versão a criação de ramais foi simplificada, devendo inserir apenas qual ramal, senha e se terá facilities vinculado. Caso preencha a senha no campo “Criar Facilities”, automaticamente a conta no facilities será criada, tendo o ramal como login.

Após criar o ramal caso alguma deseje fazer alguma configuração especifica você poderá fazer nas alterações da configuração

Replicar Noturno?

Nat:	Sim
Pertence ao Setor ?	---Selecione um Setor---
Ramal:	9301
Senha:	123@handphone
Grupos de Captura:	<input type="text"/>
Grupos que pode Capturar:	<input type="text"/>
Habilita T38:	<input type="checkbox"/>
Habilita SIP 100rel:	<input type="checkbox"/>
Feixe de Saída:	- - - 0
BINA:	9301
Habilita DDR:	Sim
Musica de Espera:	default
Direciona SEM DDR:	<input type="text"/>
SIP Media Address:	<input type="text"/>
Transfer S/ Categoria	<input type="checkbox"/>
Fila de Espera	<input checked="" type="checkbox"/>
Fila Tempo de Transbordo	Tempo Maximo de Espera
Fila Direciona Transbordo	Direciona Para ->
DTMFMode Inband	<input type="checkbox"/>
Host	<input type="text"/>
SIP Notify Voicemail	<input type="checkbox"/>
SIP Header	<input type="text"/>

Chamadas Locais:	<input checked="" type="checkbox"/>
Chamadas Celular Local:	<input checked="" type="checkbox"/>
Chamadas Celular DDD:	<input checked="" type="checkbox"/>
Chamadas DDD:	<input checked="" type="checkbox"/>
Chamadas DDI:	<input type="checkbox"/>
Codec GSM:	<input type="checkbox"/>
Codec ILBC:	<input type="checkbox"/>
Codec G729:	<input type="checkbox"/>
Qtd Chamadas Simultaneas:	99
SIP Quality	30
Chamada Somente com CONTA:	<input type="checkbox"/>
Habilita Video	<input type="checkbox"/>
Habilita Rechamada:	<input type="checkbox"/>
Gravador de Chamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Libera Bina CLI (CUIDADO !!!)	<input type="checkbox"/>
Bloqueia Transferencia	<input type="checkbox"/>
Send P Asserted Identify	<input type="checkbox"/>
Atendimento Automatico	<input checked="" type="checkbox"/> default
Total de Registros	1
Receber 1 Chamada/Vez	<input type="checkbox"/>

BASTIDOR: Aqui é onde selecionamos a qual bastidor o ramal vai pertencer.

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).

Grupos de Captura: Aqui será inserido o número ou nome do grupo de captura

Grupos que pode capturar : Quais o(s) grupo(s) que o ramal tem permissão para capturar

PLACA: Número da placa do ramal FXS. (Descontinuado)

CANAL: Número do canal do ramal FXS. (Descontinuado)

T.38: Habilita o transporte T.38 para o ramal, a central envia no INVITE da chamada o o T.38 (FAX)

Habilita 100Rel: Conhecido como PRACK a central pode ou não responder a essas requisição.

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

SIP MEDIA ADDRESS: Você pode forçar determinado IP para ser negociado no RTP do seu INVITE

DIRECIONA SEM DDR: Faz o direcionamento direto para o ramal

FILA DE ESPERA: O ramal pode ter fila de espera habilita, e as chamadas irão obedecer a ordem de chegada, sem limite de posições na fila, ou seja, caso o ramal esteja ocupado ou off-line as chamadas irão ser encaminhadas para fila de espera do ramal.

FILA TEMPO DE TRANSBORDO: Caso uma chamada seja direcionada para fila, a central irá aguardar o tempo configurado nesse campo para transbordar chamada para outro local por falta de atendimento.

FILA DIRECIONA TRANSBORDO: Destino que será transbordada a chamada em caso de exceder o tempo de transbordo.

HOST: Apenas esse endereço de IP será permitido o funcionamento desse ramal, nesse caso não é possível colocar a senha no ramal.

SIP NOTIFY VOICEMAIL: Caso esteja habilitado a central irá enviar pacotes NOTIFY para o ramal informando se ele tem ou não um correio de voz. Por padrão vem desabilitado para não gerar tráfego desnecessário na rede e na central

SIP HEADER: É possível adicionar informações no header do SIP

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

BLOQUEIA TRANSFERENCIA: Caso habilitado o ramal não consegue transferir uma chamada de saída, utilizado para que um ramal não origine chamadas e transfira para outro ramal sem categoria para aquele tipo de ligação.

SEND P ASSERTED IDENTITY: Caso utilize um aparelho IP ou softphone que possua esse recurso o callerid (bina) da chamada é sempre atualizado conforme a ligação corrente.

ATENDIMENTO AUTOMATICO: Caso essa opção esteja marcado o ramal poderá utilizar o atendimento compulsório, nesse caso ele deverá retirar o telefone do gancho e discar o código da facilidade de “atendimento compulsório”, nesse momento ele poderá ficar ouvindo uma musica e caso alguém ligue para o ramal a chamada é atendida automaticamente enviando apenas um “beep” para o ramal. Após o hangup o ramal retorna para o modo compulsório não tendo a necessidade de colocar no gancho.

TOTAL DE REGISTROS: É possível ter mais de um “device” com o mesmo número de ramal, se o ramal receber uma chamada todos os “devices” irão tocar. Necessário ter Facilities atrelado ao ramal.

RECEBER 1 CHAMADA / VEZ: Utilizado em aparelhos IP ou softphones que possuem chamada em espera habilitada no próprio dispositivo, nesse caso a central não permite que o usuário receba outra chamada caso ele esteja com o ramal ocupado ou off-line.

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

Bastidor:	<input type="text" value="CPU"/>		
Ramal Inicial:	<input type="text"/>	Chamadas Locais:	<input type="checkbox"/>
		Codec G729:	<input type="checkbox"/>
Ramal Final:	<input type="text"/>	Chamadas Celular Local:	<input type="checkbox"/>
Senha:	<input type="text"/>	Chamadas Celular DDD:	<input type="checkbox"/>
Grupo de Captura:	<input type="text"/>	Chamadas DDD:	<input type="checkbox"/>
Pode Capturar:	<input type="text"/>	Chamadas DDI:	<input type="checkbox"/>
Feixe:	<input type="text" value="-"/>		
	<input type="text" value="-"/>		
Criar Facilities?	<input type="text" value="Digite a senha do Facilities"/>		

Proximo - 1/2

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:

Handphone Telecomunicações 4.7.4.3

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

MODO NOTURNO (desativado)

ATIVAR NOTURNO

Noturno Automatico Seg a Sex
Ativar as: Desativar as: **OK**

Noturno Automatico Sab
Ativar as: Desativar as: **OK**

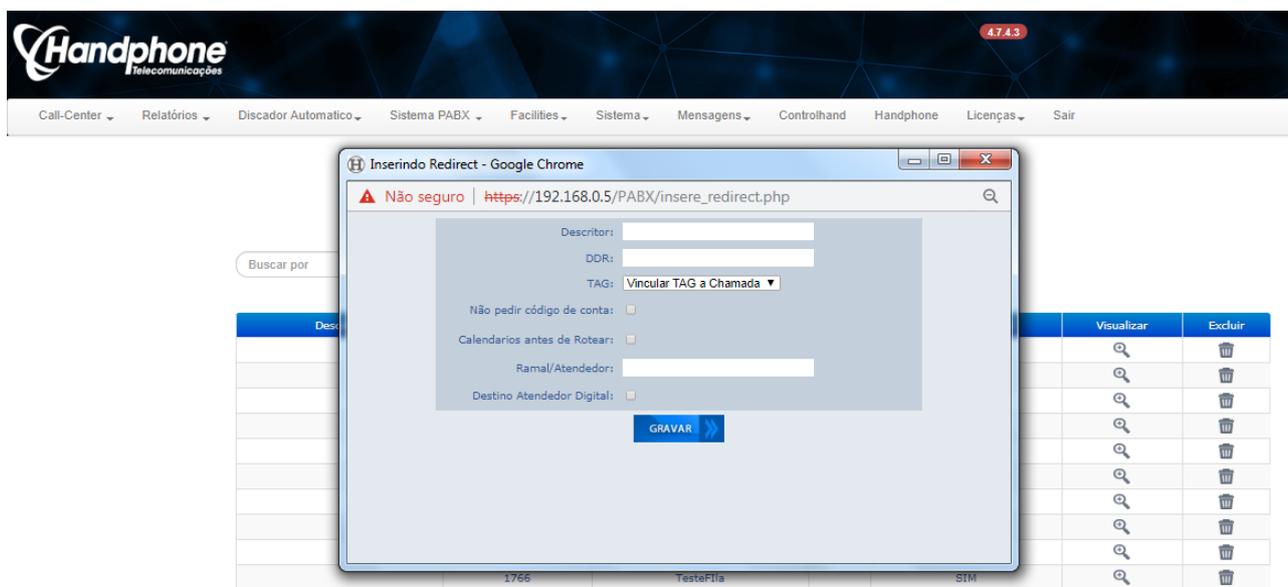
Noturno Automatico Dom
Ativar as: Desativar as: **OK**

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



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 caractere, esse campo serve para nomear o roteamento e poder consultar ele por nome futuramente.

O campo TAG: Serve para fazer uma marcação no roteamento, dando a possibilidade de executar outras ações no curso da ligação dependendo da TAG marcada.

O campos “Não pedir código de conta” serve para que caso um ramal esteja com a função “chamadas somente com conta” habilitada o ramal poderá discar para esse roteamento sem que a conta seja exigida.

O campo “Calendários antes de Rotear”: Nesse versão é possível executar regras de calendários antes do roteamento o que não era possível nas versões anteriores.

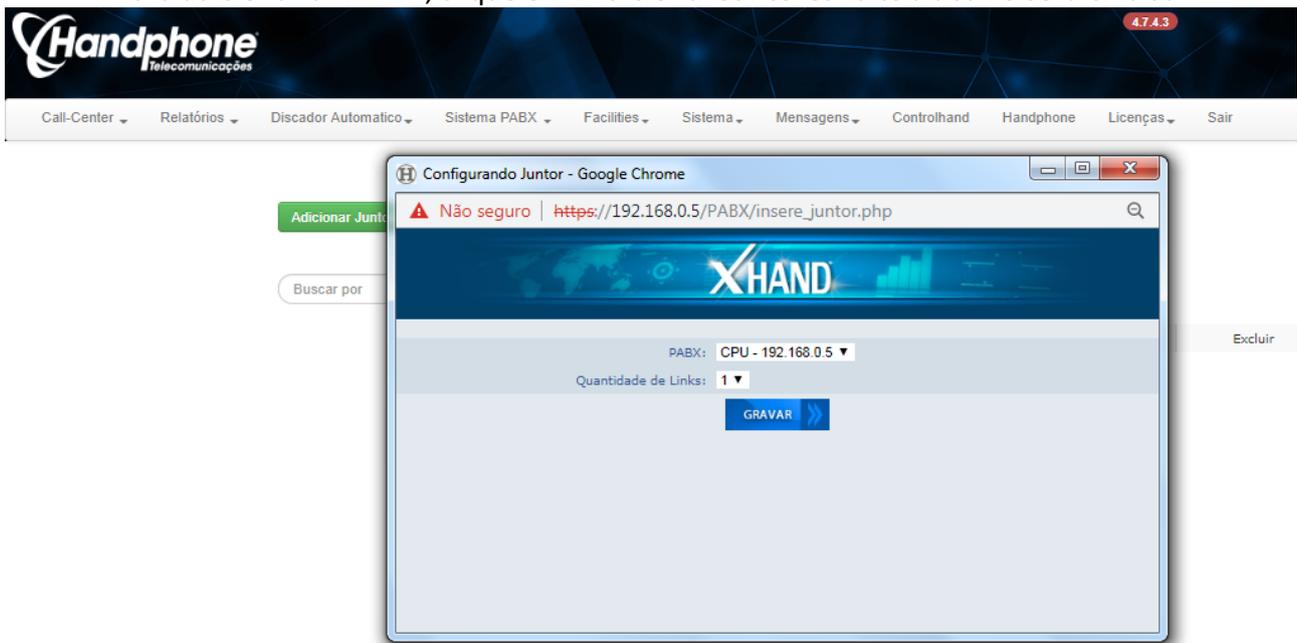
O campo destino atendedor digital, serve para direcionar a chamada para um atendedor digital previamente criado, basta preencher no campo ramal/atendedor com o nome do atendedor e clicar nessa opção.

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.



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



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:

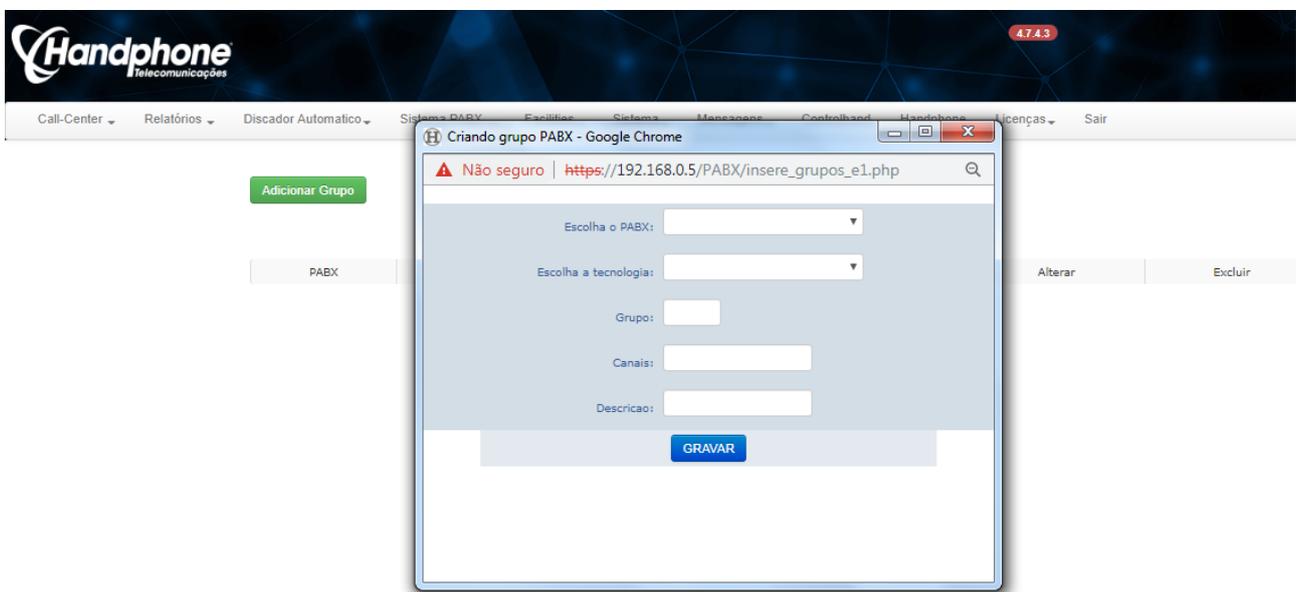
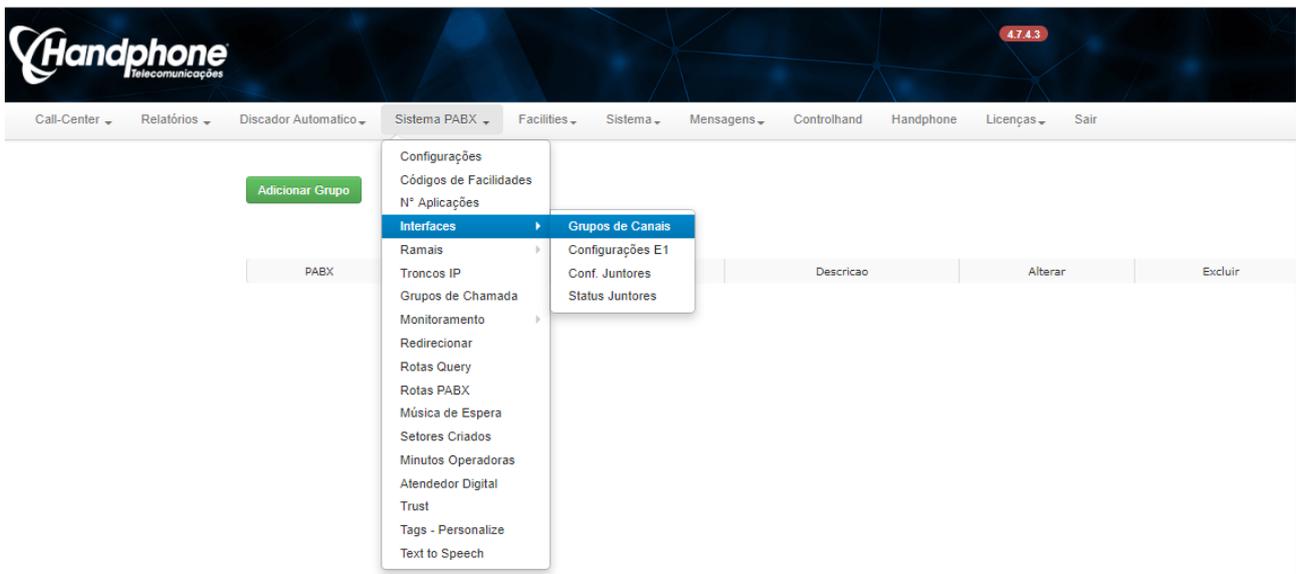


Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ SMS Controlhand Handphone Licenças ▾ Logout

Nome: PABX01			Derrubar Canais								
IP: 10.0.1.41:20038			Discar								
Qtde: 60			Atualizar								
Tecnologia: HANDPHONE											
PABX01			PABX02			PABX03					
1. SAIDA 34429271	×		16. LIVRE	×		31. ENTRADA 1137031150 - 00:09:45	×		46. LIVRE	×	
2. SAIDA 43716252	×		17. LIVRE	×		32. LIVRE	×		47. LIVRE	×	
3. SAIDA 36378814	×		18. LIVRE	×		33. LIVRE	×		48. LIVRE	×	
4. LIVRE	×		19. LIVRE	×		34. LIVRE	×		49. LIVRE	×	
5. LIVRE	×		20. LIVRE	×		35. LIVRE	×		50. LIVRE	×	
6. ENTRADA 11948845927 - 00:08:03	×		21. LIVRE	×		36. LIVRE	×		51. LIVRE	×	
7. LIVRE	×		22. ENTRADA 11970228336 - 00:01:43	×		37. LIVRE	×		52. LIVRE	×	
8. LIVRE	×		23. LIVRE	×		38. LIVRE	×		53. LIVRE	×	
9. ENTRADA 11985590890 - 00:06:01	×		24. LIVRE	×		39. LIVRE	×		54. LIVRE	×	
10. LIVRE	×		25. LIVRE	×		40. ENTRADA 1125345351 - 00:02:37	×		55. LIVRE	×	
11. LIVRE	×		26. ENTRADA 11985511391 - 00:00:09	×		41. LIVRE	×		56. LIVRE	×	
12. LIVRE	×		27. LIVRE	×		42. LIVRE	×		57. LIVRE	×	
13. ENTRADA 1129690460 - 00:04:34	×		28. LIVRE	×		43. LIVRE	×		58. LIVRE	×	
14. LIVRE	×		29. ENTRADA 1126667000 - 00:00:10	×		44. LIVRE	×		59. ENTRADA 1143050330 - 00:01:51	×	
15. LIVRE	×		30. LIVRE	×		45. LIVRE	×		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



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.

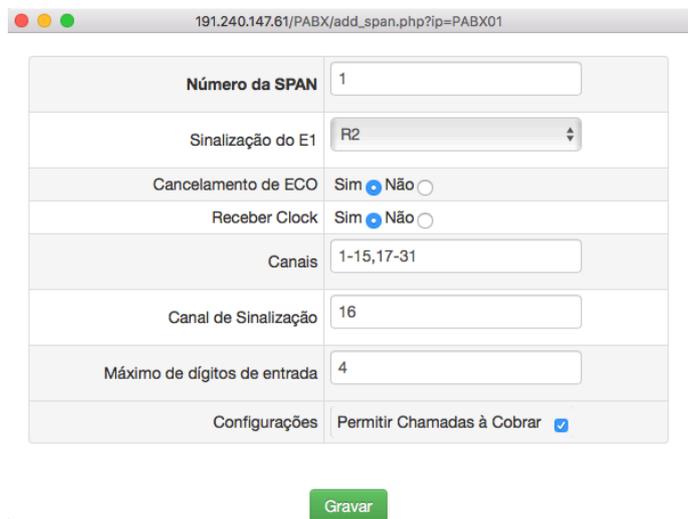
Canais: Identificação dos canais da placa. Ex.: 1-15, 17-31.

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 address bar displaying "191.240.147.61/PABX/add_span.php?ip=PABX01". The main content area contains a configuration form with 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 checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/>
Receber Clock	Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input 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 Bastidor: CPU ou bastidor que o tronco será configurado
- Nome do tronco: Nome para identificação do tronco
- Protocolo: Protocolo para interligação entre XHANDs (XHAND), SIP
- Sem Registro: Habilita sem registro, nesse caso o tronco não irá enviar registro
- Complemento do Registro: em uma chamada de entrada você poderá manipular o numero chamado.
- Register com: Normalmente é colocado o Ip para registro, nesse caso especificar a opção Host ou Fromdomain.
Endereço do Tronco: IP ou domínio do tronco IP
Login: Usuário para registro
Senha: Senha para registro
Fromdomain: Ip que irá chegar em um pacote SIP enviado pela Operadora
Host: Endereço de IP para enviar as chamadas
Chamadas Simultâneas: Quantidade de chamadas simultâneas
Callerid: Identificador de chamadas
NAT: Habilita ou desabilita o NAT
Codec Preferencial: Setar codec preferencial
Codec 2: Setar codec secundário
Codec 3: Setar codec terciário
Port Server: Porta que a central deverá enviar o registro
Port Cliente: Porta que a central irá responder para esse tronco
Transport: Tipo de transporte criado na central para esse tronco
Line: Quando marcado essa opção em uma chamada de entrada caso o PABX possua mais de um tronco ativo com o mesmo IP essa opção fará com que a central vincule o usuário e senha a esse tronco em uma chamada de entrada.

Adicionar Tronco IP

Buscar por Buscar

Tronco	Status	Protocolo	IP	Codec	Custos	PABX	Alterar	Excluir
LINK_NOVA	Registered	SIP	191.240.147.61	alaw	\$	CPU		
SEMBINA	Registered	SIP	191.240.147.61	alaw	\$	CPU		
chipeira	Sem Registro Habilitado	SIP	192.168.0.80	alaw	\$	CPU		
analogico	Sem Registro Habilitado	SIP	192.168.0.81	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:

Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:

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

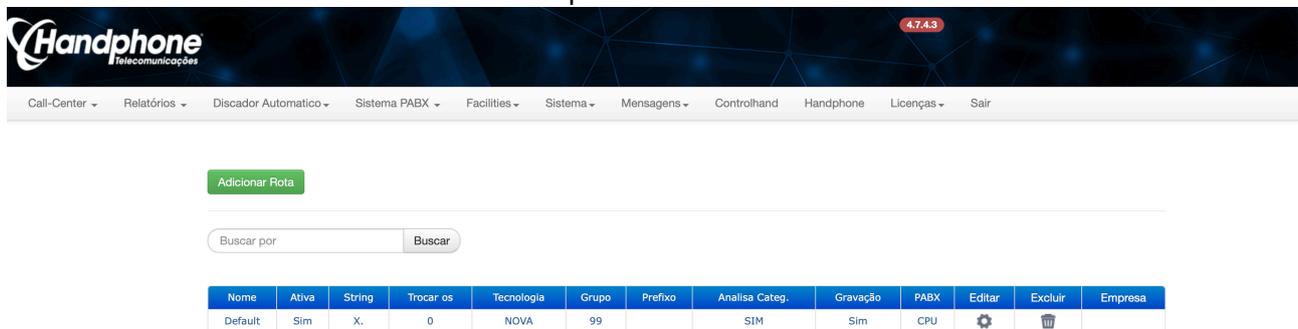
Operadora: Seleciona tronco

Emitir “bip” ao sair: Habilita bip ao sair por sub-
rota
Ao encerrar o preenchimento clique em GRAVAR.

Exemplos de rotas:

XXXXXXXX : Numero de telefone com oito dígitos (Ligação local)
0XXXXXXXXXX : Numero iniciado com zero e mais doze dígitos (Ligação DDD)
[789]XXXXXXX : Numero iniciado pelo número 7,8 ou 9 (Ligação para celular)
X. : Qualquer número discado

As Rotas estarão listadas conforme o exemplo abaixo:



The screenshot shows the Handphone web interface. At the top, there is a navigation menu with items like Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilites, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. Below the menu, there is a green button labeled 'Adicionar Rota'. Underneath that is a search bar with the text 'Buscar por' and a 'Buscar' button. The main content area displays a table with the following columns: Nome, Ativa, String, Trocar os, Tecnologia, Grupo, Prefixo, Analisa Categ., Gravação, PABX, Editar, Excluir, and Empresa. The table contains one row with the following data: Default, Sim, X., 0, NOVA, 99, SIM, Sim, CPU, a gear icon, a trash icon, and an empty cell.

Nome	Ativa	String	Trocar os	Tecnologia	Grupo	Prefixo	Analisa Categ.	Gravação	PABX	Editar	Excluir	Empresa
Default	Sim	X.	0	NOVA	99		SIM	Sim	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.



Inserir Músicas e Mensagens

Musica de Espera	Diretorio	Aleatorio	Alterar	Excluir
default	default	yes		-
tts	tts	yes		-
AUDIOSDAC	AUDIOSDAC	yes		-
mensagens	mensagens	yes		-
noite_plantao	out_noite	yes		
Handphone	Handphone	yes		

Clique em “Inserir 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.



The screenshot shows the XHAND interface for configuring a default music track. At the top, there is a blue header with the XHAND logo. Below the header, there are several input fields and a dropdown menu:

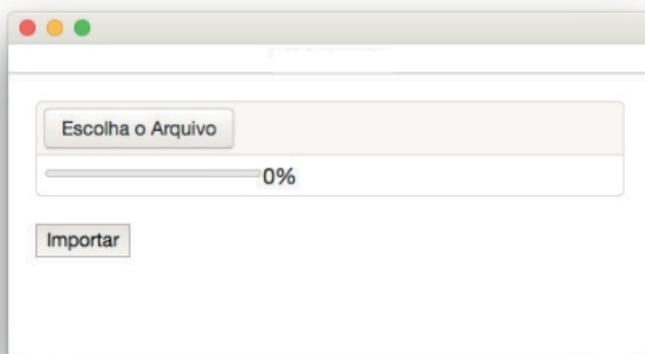
- Nome da Musica de Espera: default
- Diretorio: default
- Streaming: (empty field)
- Reproducao Aleatoria: SIM (dropdown menu)

Below these fields is a blue button labeled "GRAVAR" with a right-pointing arrow. Underneath the button is a dark blue bar with the text "Importar Musica" in white. Below this bar is a table with one row containing the text "trilha01" and a trash can icon.

Nessa versão é possível você colocar um endereço externo ou interno (streaming) como por exemplo uma radio WEB para utilizar como musica de espera dinâmica.

Para arquivos de musicas convencionais:

Clique em “**Importar Música**” para fazer upload de um novo áudio. Será aberta uma Pop-up para selecionar 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” na tela de musicas 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.

IP: 127.0.0.1	
CPU	
1	0240 Offline
2	0420 Offline
3	1001 201.46.29.204
4	1004 Offline
5	1006 179.191.67.218
6	1012 Offline
7	1051 Offline
8	1052 Offline
9	1053 Offline
10	1054 Offline
11	1055 Offline
12	1727 Offline
13	2001 131.196.226.10
14	2002 Offline
15	2003 Offline
16	2010 191.8.187.128
17	2011 191.8.187.128
18	2012 191.8.187.128
19	2014 191.8.187.128
20	2015 191.8.187.128
21	2016 191.8.187.128
22	2017 191.8.187.128
23	2018 191.8.187.128
24	2019 191.8.187.128
25	2020 191.8.187.128
26	2021 191.8.187.128
27	2022 191.8.187.128
28	2023 191.8.187.128
29	2024 191.8.187.128
30	2025 191.8.187.128
31	2026 191.8.187.128
32	2031 187.45.24.20
33	2032 Offline
34	2033 Offline
35	2034 Offline
36	2035 187.45.24.20
37	2036 177.195.150.29
38	2037 Offline
39	2038 Offline
40	2039 187.56.186.215
41	2040 Offline
42	2041 Offline
43	2042 Offline
44	2043 Offline
45	2044 Offline
46	2045 Offline
47	2046 Offline
48	2047 187.50.63.210
49	2048 Offline
50	2049 Offline
51	2050 Offline
52	2051 187.50.63.210
53	2052 187.50.63.210
54	2053 187.50.63.210
55	2054 187.50.63.210
56	2055 187.50.63.210
57	2056 187.50.63.210
58	2057 187.50.63.210
59	2058 187.50.63.210
60	2059 187.50.63.210
61	2060 177.79.13.21
62	2061 Offline
63	2062 Offline
64	2063 Offline
65	2064 Offline
66	2200 187.62.213.202
67	2201 187.62.213.203
68	2202 187.62.213.203
69	2203 187.62.213.203
70	2204 187.62.213.203
71	2205 187.62.213.203
72	2206 187.62.213.203
73	2207 187.62.213.203
74	2208 187.62.213.203
75	2209 187.62.213.203
76	2210 187.62.213.203
77	2211 187.62.213.203
78	2212 187.62.213.203
79	2213 187.62.213.203
80	2214 187.62.213.203
81	2215 187.62.213.203
82	2216 187.62.213.203
83	2217 187.62.213.203
84	2218 187.62.213.203
85	2219 187.62.213.203
86	2220 187.62.213.203
87	2221 187.62.213.203
88	2222 187.62.213.203
89	2223 187.62.213.203
90	2224 187.62.213.203
91	2225 187.62.213.204
92	2226 187.62.213.204
93	2227 187.62.213.204
94	2228 187.62.213.204
95	2229 187.62.213.204
96	2230 187.62.213.204
97	2231 187.62.213.204
98	2232 187.62.213.204
99	2250 Offline
100	2255 201.46.27.214

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:

Ramal	Incluir Monitorados	Excluir Permissão
1700	+	🗑️
1716	+	🗑️
1717	+	🗑️
5002	+	🗑️
7171	+	🗑️

Nessa versão você deverá dizer quais são os ramais monitores e quais são os ramais que podem ser monitorados, nesse caso é necessário clicar no sinal de + e preencher com os números dos ramais.

É possível inserir todos os ramais ao mesmo tempo, 1 ramal de cada vez e/ou faixa de ramais.

Apagar Todos Liberar Todos Ramais

Insira o Ramal

Insira o Ramal Gravar

Insira Faixa de Ramais

Insira ramal Inicial Insira ramal Final Gravar

Liberados Ramal Excluir

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:



Formulário de criação de grupo de chamada com os seguintes campos:

- Número do Grupo:
- Tipo:
- Música de Espera:
- Tempo: (segundos)

Botão: GRAVAR

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:

4 Itens selecionados	Remover todos	Adicionar todos
2405	-	0001 +
2402	-	0003 +
2420	-	0006 +
1720	-	0008 +
		0009 +
		0015 +
		0018 +
		0021 +
		0022 +
		0023 +
		0024 +
		0025 +
		0026 +
		0027 +
		0028 +
		0029 +

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”**.

Grupos de Chamadas Avançados

Descritor:

Grupo:

Mensagem Inicial:

Nome do Arquivo:

Query (Answer):

Tipo:

Tipo de toque: Toque Música

Música de Espera:

Tempo entre ramais: (segundos)

Verificador de Status: Somente Ramais Mesmo Bastidor!

Query antes do Dial:

Transbordo:

Nessa versão é possível criar outros tipos de grupos, para isso você deve criar primeiramente um grupo qualquer sequencial. Após a criação você deverá clicar em "Verificador de Status"

Descritor:

Grupo:

Mensagem Inicial:

Nome do Arquivo:

Query (Answer):

Tipo de toque: Toque Música

Música de Espera:

Tempo entre ramais: (segundos)

Verificador de Status: Somente Ramais Mesmo Bastidor!

Tipo:

Avisa Posicao Fila:

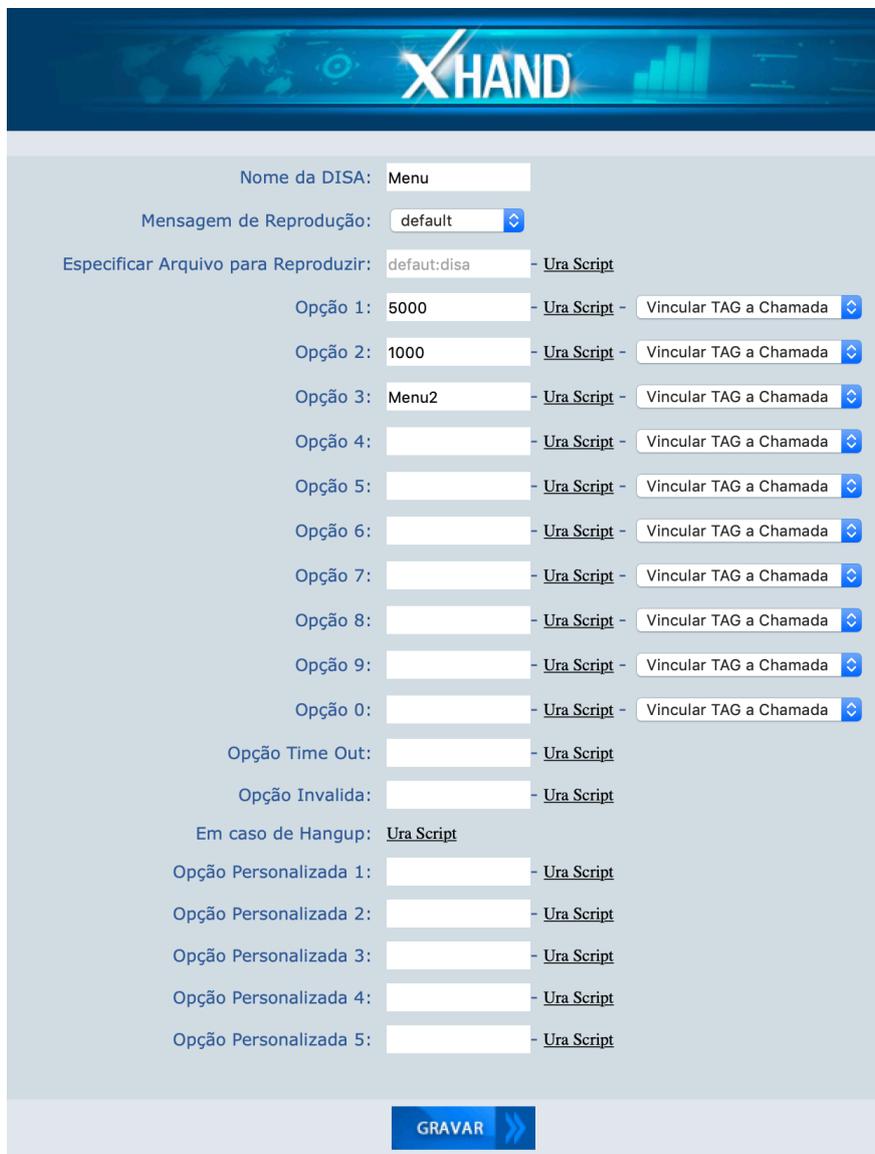
Tamanho da Fila:

Nesse momento ela irá abrir 5 tipos de grupos diferentes, sendo que para **TODOS** esses tipos a central antes de encaminhar a chamada para o ramal irá verificar se o ramal está disponível para receber, diferente do modelo tradicional que a central encaminha a chamada para o ramal e caso receba ocupado ou indisponível ela transborda para o próximo. Nesse caso mesmo os grupos sequenciais simultâneos e rotativos tem tratamento diferenciado.

Também é possível avisar a posição na Fila de chamadas com esses tipos de grupos.

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.



The screenshot shows the configuration interface for a digital call attendant. At the top, there is a header with the XHAND logo and a world map. Below the header, the configuration fields are as follows:

- Nome da DISA:
- Mensagem de Reprodução:
- Especificar Arquivo para Reproduzir: - [Ura Script](#)
- Opção 1: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 2: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 3: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 4: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 5: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 6: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 7: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 8: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 9: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção 0: - [Ura Script](#) - Vincular TAG a Chamada
- Opção Time Out: - [Ura Script](#)
- Opção Invalida: - [Ura Script](#)
- Em caso de Hangup: [Ura Script](#)
- Opção Personalizada 1: - [Ura Script](#)
- Opção Personalizada 2: - [Ura Script](#)
- Opção Personalizada 3: - [Ura Script](#)
- Opção Personalizada 4: - [Ura Script](#)
- Opção Personalizada 5: - [Ura Script](#)

At the bottom of the form, there is a blue button labeled "GRAVAR" with a right-pointing arrow.

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.

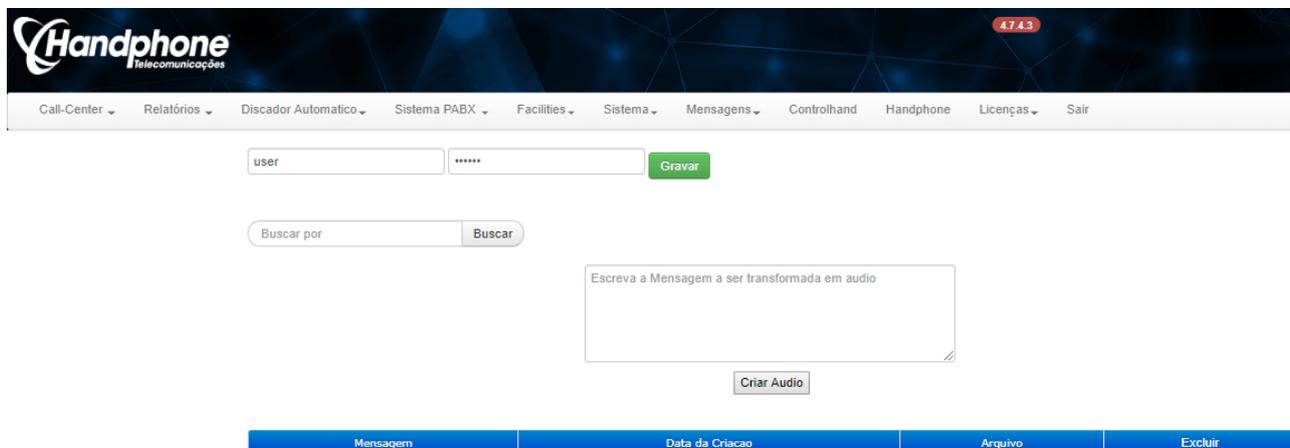
No item “Ura Script” é possível fazer a interação com quaisquer base de dados externa ou sistemas de terceiros.

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

Nessa versão também foi criada o sistema de TAGs onde cada opção da ura pode receber uma marcação e com essa marcação a chamada pode ter tratamentos diferenciados em grupos DAC, e outros roteamos.

TEXT TO SPEECH – TTS

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



The screenshot displays the Handphone web interface. At the top, there is a navigation menu with items: Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. A user login section contains a text input field with 'user', a password field with '*****', and a green 'Gravar' button. Below this is a search bar with 'Buscar por' and a 'Buscar' button. The main content area features a text input field with the placeholder text 'Escreva a Mensagem a ser transformada em audio' and a 'Criar Audio' button. At the bottom, there is a table with four columns: Mensagem, Data da Criacao, Arquivo, and Excluir.

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.

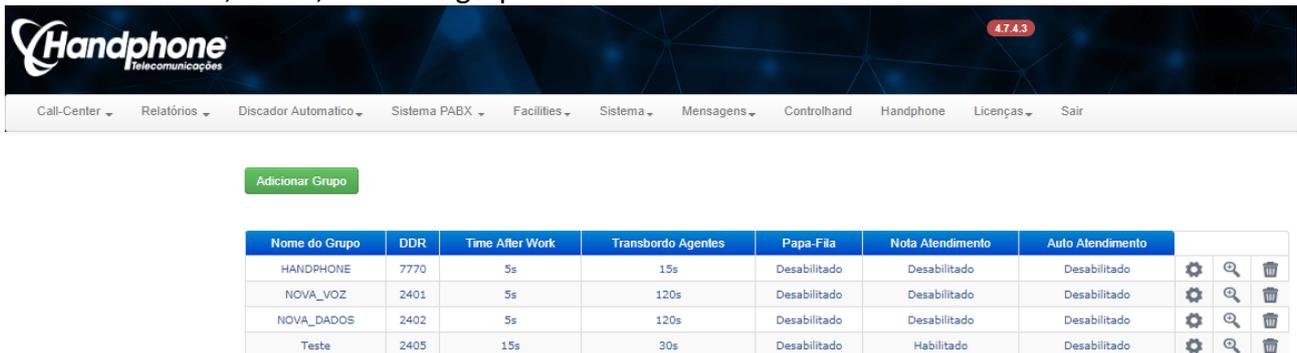
DAC – SISTEMA DAC

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

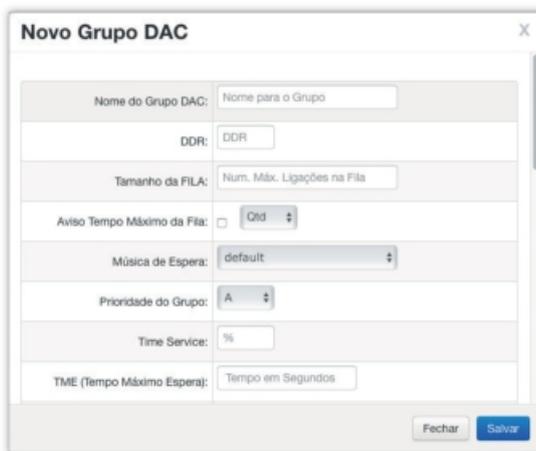
Primeiramente, é necessário criar um grupo DAC. Vá no menu **Call-Center > Grupos DAC**
Você terá acesso, então, à lista de grupos ativos.



The screenshot shows the Handphone system interface. At the top, there is a navigation menu with options: Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. Below the menu, there is a green button labeled 'Adicionar Grupo'. Below the button is a table with the following data:

Nome do Grupo	DDR	Time After Work	Transbordo Agentes	Papa-Fila	Nota Atendimento	Auto Atendimento	
HANDPHONE	7770	5s	15s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado	  
NOVA_VOZ	2401	5s	120s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado	  
NOVA_DADOS	2402	5s	120s	Desabilitado	Desabilitado	Desabilitado	  
Teste	2405	15s	30s	Desabilitado	Habilitado	Desabilitado	  

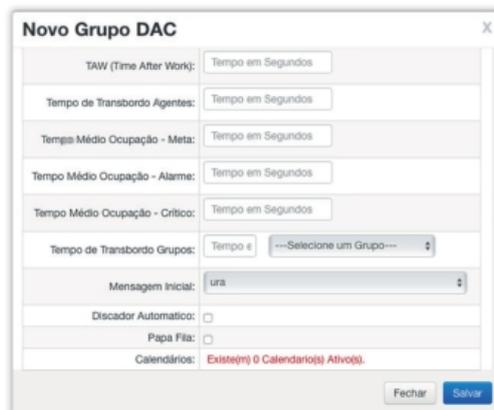
Para criar um grupo, clique em “Adicionar Grupo”. A janela abaixo será aberta para configurar o grupo.



The screenshot shows the 'Novo Grupo DAC' configuration window. It contains the following fields:

- Nome do Grupo DAC: Nome para o Grupo
- DDR: DDR
- Tamanho da FILA: Num. Máx. Ligações na Fila
- Aviso Tempo Máximo da Fila: Qtd: [dropdown]
- Música de Espera: default
- Prioridade do Grupo: A
- Time Service: %
- TME (Tempo Máximo Espera): Tempo em Segundos

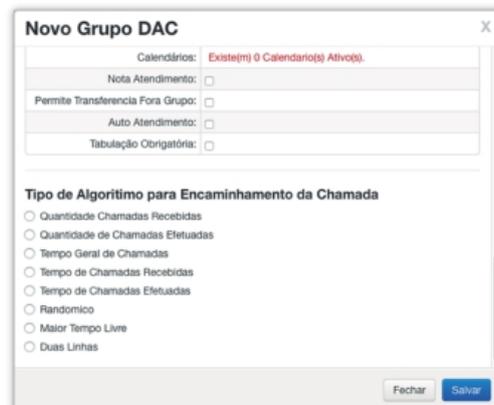
Buttons: Fechar, Salvar



The screenshot shows the 'Novo Grupo DAC' configuration window with advanced settings:

- 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 [dropdown]
- Mensagem Inicial: Ura
- Discador Automatico:
- Papa Fila:
- Calendários: Existe(m) 0 Calendário(s) Ativo(s).

Buttons: Fechar, Salvar



The screenshot shows the 'Novo Grupo DAC' configuration window with call routing options:

- Calendários: Existe(m) 0 Calendário(s) Ativo(s).
- Nota Atendimento:
- Permite Transferência 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

Buttons: Fechar, Salvar

Nome do Grupo DAC: Aqui você escolhe qual será o nome do grupo, por exemplo: Vendas, SAC ou Cobrança.

DDR: É o número do DDR, de quatro dígitos, direto para o 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”.

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 avalie 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 Softhand 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 numero 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-lo 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			

Nome do Grupo DAC:	Vendas
DDR:	9999
Tamanho da FILA:	254 (Num. Máx. Ligações na Fila)
Aviso Tempo Máximo da Fila:	<input type="checkbox"/> 1
Posicao da FILA:	<input type="checkbox"/>
Tempo Médio Fila >:	<input type="text"/> (segundos) -> Seleccione o Atendedor Digital
Se Fila for maior que:	<input type="text"/> pessoas -> Seleccione o Atendedor Digital
Se Fila for > que:	<input type="text"/> Retira PA de Pausa Automaticamente.
Retira de Pausa Login após:	<input type="text"/> segundos.
Música de Espera:	default
Prioridade do Grupo:	A

Nessa versão novas features foram incorporadas no GRUPO DAC, a central poderá direcionar as chamadas para um atendedor digital caso a fila tenha um número X de pessoas.

Poderá direcionar chamadas para um atendedor caso o tempo médio da fila seja maior que X segundos.

Poderá retirar operadores de Pausa de forma automática caso a fila seja maior que X pessoas

Poderá retirar operadores de Pausa de forma automática que fizeram login no grupo DAC porem ainda não estão disponíveis (status livre) após X segundos.

Time Service:	80	(%)
TME (Tempo Máximo Espera):	20	(segundos)
TAW (Time After Work):	10	(segundos)
TAW (Auto Atendimento):	0	(segundos)
TAW (PA WEB):	0	(segundos)
Tempo de Transbordo Agentes:	40	(segundos)
Tempo Médio Ocupação - Meta:	60	(segundos)
Tempo Médio Ocupação - Alarme:	90	(segundos)
Tempo Médio Ocupação - Crítico:	180	(segundos)
Tempo de Transbordo Grupos:	0	(segundos) ---Selecione um Grupo---
Retirar Pausa Sem Atendimento em:	<input type="text"/>	(segundos)

A central poderá retirar os operadores de Pausa sem Atendimento de forma automática após X segundos.

Nessa versão também poderá ser configurado TAW diferenciados para Operadores WEB, Operadores em Auto atendimento

Protocolo de Atendimento:	<input type="checkbox"/> quantidade de dígitos: 0
Mensagem Inicial:	---Selecione um arquivo de Audio---
Mensagem P/ Operador:	---Selecione um arquivo de Audio---
Discador Automático:	<input type="checkbox"/>
Papa Fila:	<input type="checkbox"/> depois de Imediatamente
Calendários:	Existe(m) 0 Calendario(s) Ativo(s).
Nota Atendimento:	<input type="checkbox"/> Audio Customizado Ou Selecione o Atendedor Digital
Permite Transferência Fora Grupo:	<input type="checkbox"/>
Auto Atendimento:	<input type="checkbox"/>
Tabulação Obrigatória:	<input type="checkbox"/>
Script do Atendente:	<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div>

É possível criar pesquisas de satisfação de forma totalmente personalizadas, com mais de uma pergunta.

Ao final da chamada quando o operador colocar o telefone no gancho a chamada será transferida para o atendedor digital programado no campo “Nota Atendimento”.

Nesse caso a chamada seguirá as regras do atendedor onde cada opção do atendedor será uma nota de atendimento, ou ainda a opção poderá ser encaminhada para outro atendedor com novas perguntas para o cliente.

Para gravar a nota de atendimento é necessário configurar no script da opção do atendedor a seguinte SINTAX:

```
exec_command("SET VARIABLE NOTA", "$EXTEN");
```

ou

```
exec_command("SET VARIABLE NOTA2", "$EXTEN");
```

OBS: Todos os comandos acima possuem aspas duplas, confirmar se estão corretas na sua programação, pois muitas vezes o control + c do windows troca as aspas duplas por outros caracteres. Recomendável que seja escrito o comando ao invés de copias.

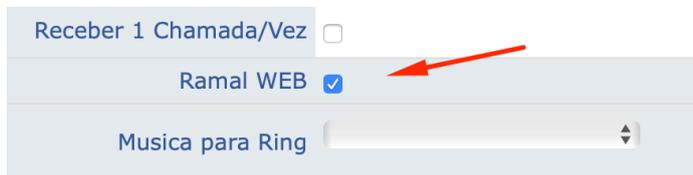
Script do Atendente:

Tudo que for escrito nesse campo irá aparecer em forma de popup para o operador do call center que utilizar PA WEB.

PA WEB NO CALLCENTER

Nessa versão é possível utilizar a PA-WEB para fazer e receber chamadas, para utilizar esse recurso alguns passos devem ser seguidos:

1º Ramal deve estar habilitado a função “Ramal WEB”



Receber 1 Chamada/Vez

Ramal WEB

Musica para Ring

2º Utilizar a URL para realizar o Login no DAC, (Google CHROME ou FIREFOX)

https://IP_DA_CENTRAL/DAC/AGENT2

Necessário utilizar https nesse acesso pois os navegadores não permitem utilizar o microfone da computador se não estiver em modo seguro.



Handphone
Telecomunicações

Conta

Senha

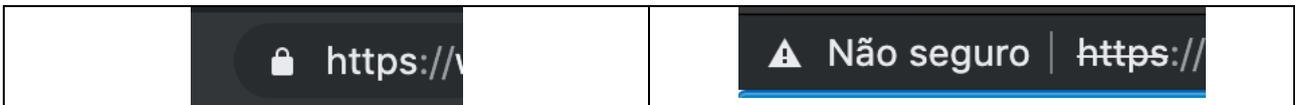
Ramal

Logar

O Ramal deve estar marcado como “Connected” o que significa que a parte de “Voz” está OK em sua comunicação. Caso não esteja verificar a comunicação com as portas 8889 e 443 do seu navegador coma a central.

OBS: Recomendável utilizar um certificado SSL valido na central para que o “cadeado” do seu navegador fique fechado sem alarmes para o usuário:

Veja Ilustração abaixo, onde na primeira imagem temos um certificado SSL instalado na central onde esse certificado foi assinado por uma entidade oficial, já do lado direito a própria central gerou o certificado o que chamamos de certificado “auto assinado” apesar de ambas as comunicações serem criptografadas o navegador do usuário não reconhece certificados auto assinados.



Status do Ramal 9301 PA: *Connected*

Entre com o Telefone Ligar HangUp AA Logout

---Entrar em Pausa/Livre--- PAUSA - LOGIN 00:01:30

Recebidas	TMA	Chats	Efetuadas	Falado	Nota
0			0		

Recebidas TMA Chats Efetuadas Falado Nota

0 0

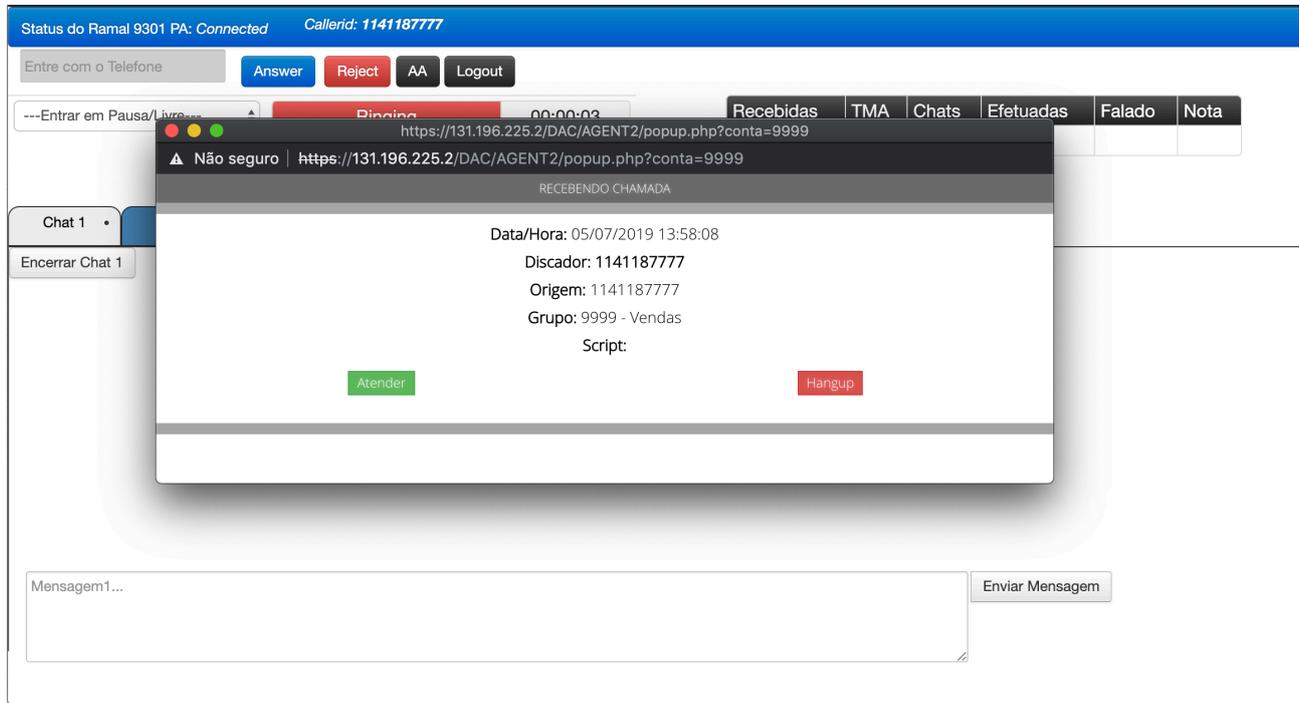
Chat 1 • Chat 2 • Chat 3 • Chat 4 • Chamadas • Classifica Call

Encerrar Chat 1

Mensagem1... Enviar Mensagem

Toda ligação que o usuário receber ele pode ter o recurso de subir um popup indicando o numero de quem esta ligando, qual grupo o cliente ligou e algum script caso tenha sido configurado no DAC.

Ele poderá atender a chamada pelo POP-UP, porem esse atendimento demora cerca de 1 (segundo) para ocorrer uma vez que o popup envia o comando de atendimento para a pagina pai.



Na PA WEB você pode visualizar o histórico de chamadas recebidas e efetuadas na em vermelho “chamadas”

---Entrar em Pausa/Livre---

LIVRE	03:11:42
Tamanho da Fila:	0

Recebidas	TMA	Chats	Efetuadas	Falado	Nota
1			0	00:00:00	

Chat 1 • Chat 2 • Chat 3 • Chat 4 • Chamadas • Classifica Call

Tipo	Numero	Data Hora	Duracao	Status da Chamada	Ligar
E	1141187777	2019-07-05 13:58:02	00:00:00	NOANSWER	Ligar

AUTO ATENDIMENTO PA WEB

É possível que o supervisor “force” o operador a trabalhar no modo “AUTO ATENDIMENTO” basta que essa função seja marcada nas configurações da conta:

The screenshot shows the 'Dados de Acesso' configuration page in the XHAND system. The page includes the following fields and options:

- Ativo/Inativo: ATIVO (dropdown menu)
- Conta: 9998
- Senha: 123456
- Nome: Teste 2
- Time: ---Selecione um Time---
- Habilita Discador:
- Auto Atendimento:
- PA WEB IP Interno: [Empty text box]
- PA WEB IP Externo: [Empty text box]
- POPUP - Ramal WEB:

Nesse caso a chamada é automaticamente atendida sem ação do usuário. Para habilitar o auto atendimento por vontade do operador basta clicar no AA da tela do AGENT.

PA WEB - CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS

Utilizando a PA WEB é possível classificar as chamadas recebidas no DAC, essa classificação é utilizada para mensurar as chamadas recebidas de acordo com a operação do cliente. Para isso é preciso criar os “motivos” de classificação em DAC -> Classificação Chamada:

The screenshot shows the 'Adicionar Classificacao Chamadas' interface. It features a table with the following columns: #ID Classificação, Nome da Classificação, Grupo DAC Vinculado, Configurações, and Excluir. Below the table is a 'Classificar' section with an input field for 'Insira a descricao' and a 'Gravar' button. The table contains the following data:

#ID Classificação	Nome da Classificação	Grupo DAC Vinculado	Configurações	Excluir
	Sem Interesse			
	Venda			
	Achou Caro			
	Irá retornar			

Para ativar a classificação é necessário marcar a flag “Tabulação obrigatória” no grupo DAC correspondente:

Protocolo de Atendimento:	<input type="checkbox"/> quantidade de dígitos: 0
Mensagem Inicial:	---Selecione um arquivo de Audio---
Mensagem P/ Operador:	---Selecione um arquivo de Audio---
Discador Automático:	<input type="checkbox"/>
Papa Fila:	<input type="checkbox"/> depois de Imediatamente
Calendários:	Existe(m) 0 Calendario(s) Ativo(s).
Nota Atendimento:	<input type="checkbox"/> Audio Customizado Ou Selecione o Atendedor Digital
Permite Transferência Fora Grupo:	<input type="checkbox"/>
Auto Atendimento:	<input type="checkbox"/>
Tabulação Obrigatória:	<input checked="" type="checkbox"/> 
Script do Atendente:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

Quando o operador receber a chamada, automaticamente irá aparecer a lista de classificações possíveis para ele escolher.

A lista de classificação aparece assim que a chamada é entregue para o operador, sendo assim ele tem a duração toda da chamada para enviar a classificação.

Chat 1
Chat 2
Chat 3
Chat 4
Chamadas
Classifica Call

Classificar:	
Sem Interesse	<input type="radio"/>
Venda	<input type="radio"/>
Achou Caro	<input type="radio"/>
Irá retornar	<input type="radio"/>

Enviar Dados

Essa classificação de chamadas irá aparecer nos relatórios emitidos desde que marque essa opção para ser visualizada.

Classificação da Chamada: DAC DISCADOR Ambos PABX CHAT

Opções de Visualização:

- Exibir Nome
- Exibir Setor
- Exibir Tabulação 
- Exibir Quem Desligou
- Exibir Tronco
- Exibir Protocolo

Consolidado

Descrição	Quantidade
1	Sem Interesse

Detalhado por chamada

Exportar	RELATÓRIO DE LIGAÇÕES											01 de 01		
	Tabulacao	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Numero	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota	Entrada Via		
<input type="checkbox"/>		9999 - Leandro Teste	9999	9301	Entrada	1141187777	0 00:00:00	2019-07-05 13:58:02	Nao Atendida	0 00:00:16		1142405555 ...		
<input type="checkbox"/>		9999 - Leandro Teste	9999	9301	Entrada	1141187777	0 00:00:04	2019-07-05 17:16:03	Atendida	0 00:00:03		1142405555 ...		
<input type="checkbox"/>		9999 - Leandro Teste	9999	9301	Entrada	1141187777	0 00:00:05	2019-07-05 17:16:20	Atendida	0 00:00:10		1142405555 ...		
<input type="checkbox"/>		9999 - Leandro Teste	9999	9301	Entrada	1141187777	0 00:00:06	2019-07-05 17:18:29	Atendida	0 00:00:00		1142405555 ...		
<input type="checkbox"/>		9999 - Leandro Teste	9999	9301	Entrada	1141187777	0 00:00:03	2019-07-05 17:18:47	Atendida	0 00:00:06		1142405555 ...		
<input type="checkbox"/>	Sem Interesse	9999 - Leandro Teste	9999	9301	Entrada	1141187777	0 00:00:06	2019-07-05 17:19:06	Atendida	0 00:00:01		1142405555 ...		

PA WEB - CHAT

Caso o operador utilize PA WEB ele poderá também atender mensagens de CHAT configuradas para o seu grupo. O chat será tratado pela central como uma chamada telefônica. O operador poderá atender até 4 chats.

É necessário criar o CHAT em DAC -> CHAT. O chat é vinculado a um grupo DAC e é acessado pela PORTA 80 (http) ou (https) da central, a central indica qual o caminho para cada chat criado conforme mostra a figura abaixo.

Sistema de Chat - Handphone

Nome:	<input type="text" value="Vendas"/>
Grupo DAC Vinculado:	<input type="text" value="Vendas - 9999"/>
URL do CHAT:	<input type="text" value="http://131.196.225.2/chat_dac/index.php?id=1&ddr=9999"/>
Solicitar CPF/CNPJ:	<input type="checkbox"/>
Solicitar E-mail:	<input type="checkbox"/>
Solicitar DDD e Telefone:	<input type="checkbox"/>
Mensagem Automatica do Operador:	<input type="text"/>
Finaliza Chat Operador:	<input type="text" value="1 Minuto"/>
Finaliza Chat Cliente:	<input type="text" value="1 Minuto"/>
Mensagens Prontas para Operador:	<input type="text"/> Adicionar Mensagens

Quando o internauta acessa o chat ele irá visualizar essa tela:



Fila de Espera: 1

Tempo na Fila: 00:00:06

Irá mostrar o número de protocolo e a fila de espera caso não tenha operadores disponíveis no grupo no momento.

Assim que tiver um operado livre no grupo a central conecta o chat do internauta com o a PA WEB do operador e abre uma comunicação para ambos.

00:00:57 • Chat 2 • Chat 3 • Chat 4 • Chamadas • Classifica Call

Encerrar Chat 1

Joao 17:31:31: Ola
Eu 17:31:38: Como posso te ajudar ?
Joao 17:31:55: Gostaria de saber o preço de um produto

Mensagem1... Enviar Mensagem

Toda conversa do chat é gravada na base de dados, na emissão de relatórios basta seleccionar a opção chat para emissão.

Classificação da Chamada: DAC DISCADOR Ambos PABX CHAT

Opções de Visualização:

- Exibir Nome
- Exibir Setor
- Exibir Tabulação
- Exibir Quem Desligou
- Exibir Tronco
- Exibir Protocolo

Consultar Agendamento Email

Abaixo o exemplo:

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES												◀ 01 de 01 ▶	
Exportar	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Numero	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota	Entrada Via		
<input type="checkbox"/>	9999 - Leandro Teste	9999	CHAT	Entrada	Joao	0 00:00:39	2019-07-05 17:32:10	Atendida	0 00:00:00	1 ...			

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES												◀ 01 de 01 ▶	
Exportar	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Numero	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota	Entrada Via		
<input type="checkbox"/>	9999 - Leandro Teste	9999	CHAT	Entrada	Joao	0 00:00:39	2019-07-05 17:32:10	Atendida	0 00:00:00	1 ...			



TAGS

Personalize suas TAGS.

1#	Comercial	2#	Tecnica
3#	Agendamentos	4#	TAG4
5#	TAG5	6#	TAG6
7#	TAG7	8#	TAG8
9#	TAG9	0#	TAG0
11#	TAG11	12#	TAG12
13#	TAG13	14#	TAG14
15#	TAG15		

Gravar

O sistema de TAG consiste em colocar “carimbos” nas chamadas para ter tratamentos diferenciados, essas TAGS podem ser programadas em calendários, roteamentos, atendedores digitais etc. Nesse caso quando a chamada “passar” por um roteamento por exemplo você informa para central qual TAG será vinculada a chamada.

Com isso você pode criar regras diferenciadas para essa chamada, por exemplo, determinados ramais que só podem receber chamadas com TAG 1, caso uma chamada tenha TAG2 esses ramais não irão receber.

É possível também emitir relatórios de TAGs, por exemplo, chamadas que tiveram TAG 2, TAG3 etc.

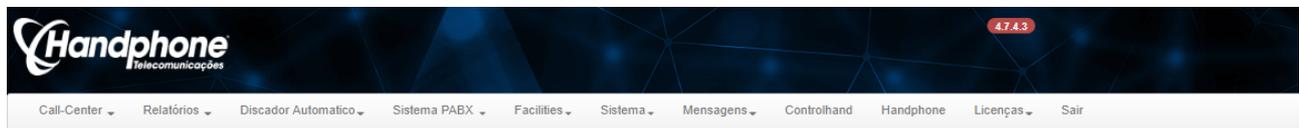
Em sistema de call center você pode dizer que determinados operadores só poderão atender determinadas TAGs.

Com isso dentro de um mesmo grupo DAC mesmo que tenham agentes disponíveis com “status livre” não poderão atender determinadas chamadas.

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-> Calendários**



Adicionar Calendario

Nome do Calendario	Periodo	Horario Inicial	Horario Final	Ação	Destino	Numero Entrada	Status		
Manha Tecnica	seg_sex	00:00:00	07:59:59	RAMAL	0101	7770	Desativar		
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		
Noite Nova	seg_sex	18:00:00	23:59:59	RAMAL	0105	2400	Desativar		
Manha Nova	seg_sex	00:00:00	07:59:59	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	17:59:59	RAMAL	0104	2400	Desativar		
almoço	seg_sex	12:00:00	13:00:00	RAMAL	5001	7770	Ativar		
almoço2	seg_sex	12:00:00	13:00:00	RAMAL	5001	2400	Ativar		

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:

** Nova Feature, Coringas aceitos "X" no campo DDR

Nome:

DDR:

TAG: Vincular TAG a Chamada ▼

Período: Seg a Sex Sab. e Dom. Período (dias) Horario (todos os dias) Dia

Atendedor Digital: Selecione o Atendedor ▼

Ramal:

Numero Externo:

SMS:

Mensagem:

Tom Ocupado:

Escutar Conversa:

ADICIONAR REGRA ➔

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:

Atendedor Digital: Direciona a chamada para um atendedor Digital

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="Liberar"/>				

Foto	Conta	Status da Conta	Nome Agente	Senha Agente	Alterar	Visualizar	Excluir
	0000	ATIVO	Papa-Fila	1q2!!!			
	0001	ATIVO	HANDPHONE	123456			
	0010	INATIVO	Luciano	123456			
	0011	ATIVO	Eduardo Silva de Brito	123456			
	0013	ATIVO	Ronan	123456			
	0014	ATIVO	Jefferson	123456			
	0015	ATIVO	Leandro	123456			
	0016	ATIVO	Vinicius	123456			
	0019	INATIVO	Ricardo	123456			
	0020	INATIVO	Marcos Botelho	123456			

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

Dados de Acesso

Ativo/Inativo: **ATIVO**

Conta:

Senha:

Nome:

Time: **---Selecione um Time---**

Habilita Discador:

Auto Atendimento:

PA WEB IP Interno:

PA WEB IP Externo:

POPUP - Ramal WEB:

Dados Pessoais

CEP: * Somente números

Endereço: Nº:

Bairro: Cidade / UF: UF: **UF**

Telefone: Celular:

E-mail: Foto: **Escolher arquivo** | Nenhum a...cionado

Associar Usuário aos Grupos conforme Skill

Vendas - 9999 **1**

TAGS Habilidades para o Agente

TAG1 - Comercial TAG2 - Técnica TAG3 - Agendamentos TAG4 - TAG5 - TAG6 - TAG7 - TAG8 - TAG9 - TAG0 -

TAG11 - TAG12 - TAG13 - TAG14 - TAG15 -

Permissões do Agente

Ligações Locais Ligações Celular Locais

Ligações DDD Ligações Celular DDD

Ligações DDI

Quantidade de Logins por Dia

Total de Logins:

Chat

SEM CHAT

GRAVAR

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 deverá 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”.

TAGS PARA AGENTE

Com o novo sistema de TAGS é possível dizer que o operador possa somente atender chamadas que tiver TAGs específicas e chamadas que não tenham TAG nenhuma marcada.

Essa função é licenciada para grupos call center.

Caso você não tenha licença as TAGS não irão aparecer para serem vinculadas aos operadores.

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.

QUANTIDADE DE LOGINS PERMITIDOS

Nessa versão você poderá dizer quantas vezes o operador poderá efetuar LOGIN em grupos de call center por dia. Isso evita que os operadores façam logout do grupo ficando de fora do grupo por algum tempo “burlando seu horário de trabalho” e depois desse tempo o operador faz o LOGIN novamente. Com essa limitação caso operador tenha gasto sua quantidade de logins permitidas por dia, o mesmo não poderá efetuar o LOGIN novamente.

PROCEDIMENTO DE LOGIN E LOGOUT EM UM GRUPO

Forma DTMF – DESCONTINUADA. – UTILIZAR <http://IP-DA-CENTRAL/DAC/AGENT> ou PAWEB <http://IP-DA-CENTRAL/DAC/AGENT2>

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 digitos + 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 jogo 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 digitos + #.

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.

Sistema de CallCenter HANDPHONE

TODOS OS SERVICOS	HANDPHONE.. 7770	NOVA_DADOS.. 2402	NOVA_VOZ.. 2401	Teste.. 2405
Logados: 3	Logados: 3	Logados: 3	Logados: 3	Logados: 0
Livres: 2	Livres: 2	Livres: 2	Livres: 2	Livres: 0
Em Pausa: 0	Em Pausa: 0	Em Pausa: 0	Em Pausa: 0	Em Pausa: 0
Atend IN: 0	Atend IN: 0	Atend IN: 0	Atend IN: 0	Atend IN: 0
Atend OUT: 1	Atend OUT: 1	Atend OUT: 1	Atend OUT: 1	Atend OUT: 0
FILA: 0	FILA: 0	FILA: 0	FILA: 0	FILA: 0
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%

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

7770 - HANDPHONE

Nível de Serviço: 100.00%

Estadísticas do Sistema		Chamadas Recebidas	
Agentes Monitorados	3	Total Atendidas	13
Agentes Livres	2	Total não Atendidas	2
Agentes em Pausa	0	Tempo Médio Recebidas	00:02:11
Aguardando na Fila	0	Abandonos na Fila:	0
Tempo Médio na Fila:	00:00:03		

Chamadas Efetuadas		Papa Fila - HANDPHONE	
Total Efetuadas	36	Acumulado	0
Tempo Total	00:35:27	Retornado	0%
Tempo Médio Efetuadas	00:01:25	Pendente	0%
Em ligação	1	Tempo Médio PAPA-FILA	

Atend. Out: 33.33%
Offline: 25.00%
Online: 75.00%
Meta: 66.67%

Agentes Logados - Online										
	Usuário	Ramal	Status do Agente	Tempo	Recebidas	Efetuadas	T. Médio Receb.	T. Médio Orig.	Total Falado	Nota
	Eduardo Silva de B - 0011	1726	LIVRE	00:11:17	8	4	00:02:23	00:01:25	00:24:40	0.0
	Jefferson - 0014	1720	LIVRE	00:19:20	4	19	00:02:06	00:01:28	00:36:17	0.0
	Renan - 0013	1717	Atendimento Out	00:07:00	0	50817433	00:00:00	00:00:57	00:01:54	0.0

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

Grupo: D.A.C		7770 - HANDPHONE		Nível de Serviço		100.00%	
Estadísticas do Sistema		Chamadas Recebidas		Chamadas Efetuadas		Papa Fila - HANDPHONE	
Agentes Monitorados	3	Total Atendidas	13	Total Efetuadas	36	Acumulado	0
Agentes Livres	2	Total não Atendidas	2	Tempo Total	00:35:27	Retornado	0%
Agentes em Pausa	0	Tempo Médio Recebidas	00:02:11	Tempo Médio Efetuadas	00:01:25	Pendente	0%
Aguardando na Fila	0	Abandonos na Fila:	0	Em ligação	1	Tempo Médio PAPA-FILA	
Tempo Médio na Fila:	00:00:05						

ESTADÍSTICAS 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 tocaram no ramal do operador e não houve atendimento + chamadas abandonadas em fila
- Total Abandonadas: Chamadas que tocaram no ramal e operador não atendeu
- Tempo Medio Recebidas: Tempo medio de atendimento em chamadas recebidas
- Abandono em Fila: Chamadas que foram abandonadas em Fila

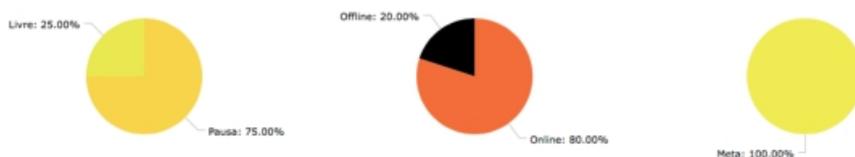
LIGAÇÕES DE SAÍDA:

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

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: Voce 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.
- Caso apareça um “traço” no status do agente, significa que a chamada que o operador está não pertence a esse grupo, ou seja, a chamada não foi direcionada para o chave do grupo monitorado, ela foi entregue para o operador por outro grupo, transferência ou roteamento. Isso é importante para que o supervisor consiga identificar que o operador esta em atendimento porem em chamada que não pertence ao grupo monitorado.

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:

4.7.4.3

[Call-Center](#) [Relatórios](#) [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.

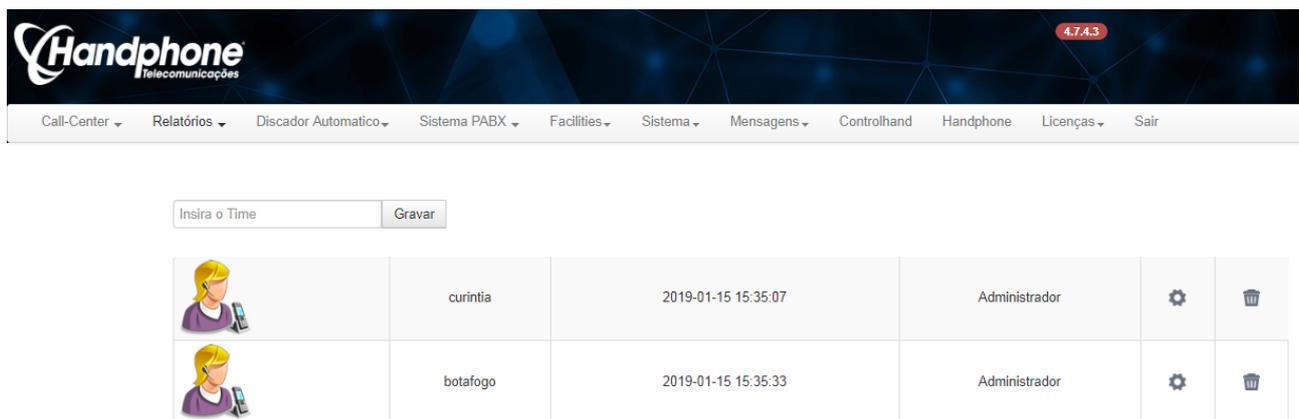
1#	Banheiro	2#	Almoco
3#	Cafe	4#	Feedback
5#	Reuniao	6#	Acordo_Cliente
7#	Discador	8#	Treinamento
9#	TESTE	0#	Pausa0

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 supervisores 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.



Time	Nome	Data de Criação	Usuário	Ações
	curintia	2019-01-15 15:35:07	Administrador	 
	botafogo	2019-01-15 15:35:33	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 Relatórios > Relatórios e uma tela, conforme a do exemplo abaixo, irá aparecer:

The screenshot displays a web-based reporting interface for Handphone. At the top, there are two input fields for 'Data e Hora Inicial' (02/07/2019 00:00:00) and 'Data e Hora Final' (02/07/2019 15:51:26). Below these, a checkbox allows searching by time range, and a section for selecting days of the week is shown with all days (Domingo to Sabado) selected. The main filter area includes: 'Chamadas Unicas' (checked), 'Tipo de Chamada' (radio buttons for Saida, Entrada, Ambos, Apenas Pausa), 'Busca por Numero' (text input), 'Busca por Ramal' (text input), 'Busca por Ramais' (dropdown menu with options 1700-1713), 'Vendas' (dropdown menu), 'Busca por Grupo' (dropdown menu with 'Todos' selected), 'TAG' (dropdown menu with options TAG1-TAG8), 'Consultar Times' (dropdown menu with '-' selected), 'Busca por Campanha Discador' (dropdown menu with 'Todos' selected), 'Call Entradas' (text input), and 'Protocolo' (text input). At the bottom of the filter area, 'Classificação da Chamada' has radio buttons for DAC, DISCADOR, Ambos, PABX (selected), and CHAT. Below the filters is a section for 'Opções de Visualização' with checkboxes for 'Exibir Nome', 'Exibir Setor', 'Exibir Tabulação', 'Exibir Quem Desligou', 'Exibir Tronco', and 'Exibir Protocolo'. At the bottom, there are two buttons: 'Consultar' and 'Agendamento Email'.

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.

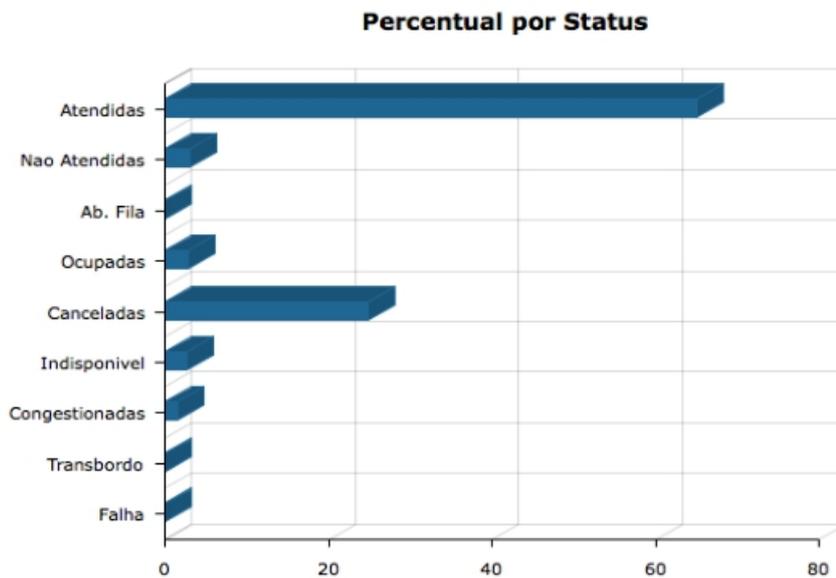
Busca por Tempo de Pausa: Tempo total de pausa dos agentes. Classificação de Chamada: DAC, DISCADOR, AMBOS, PABX ou CHAT

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

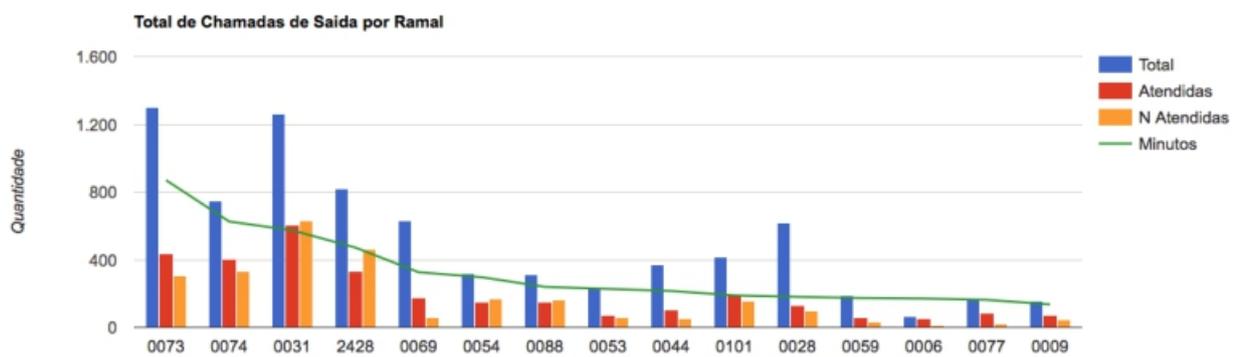


O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações por horário das 00:00H às 15:00H

Percentual dos Status das Ligações:

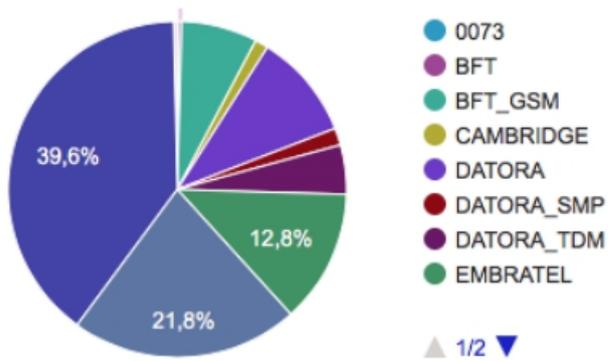


Total de chamadas de Saída por ramal (Os 10 Mais)



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 Atribuidas	2815
Qtde de Notas Atribuidas	0
Nota Media	0,00

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

Notas de Ligacoes de Saida	
Qtde de Notas Nao Atribuidas	4269
Qtde de Notas Atribuidas	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

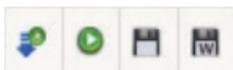
Qtdes. Lig. Atendidas	
Quantidade de Ligações Entrada:	0
Quantidade de Ligações Saída:	11
TOTAL CHAMADAS ATENDIDAS:	11

Lista de Pausas	
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		RELATÓRIO DE LIGAÇÕES						
Selecionados		Grupo	Ramal	Chamada	Numero	Duração	Data / Hora	St
<input checked="" type="checkbox"/>	Conta/Operador	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	Saida	08007744453	0 00:00:23	2016-09-26 09:49:14	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saida	08007744453	0 00:00:05	2016-09-26 10:23:29	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saida	08007744453	0 00:00:17	2016-09-26 10:33:43	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saida	08007744453	0 00:00:01	2016-09-26 10:46:46	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saida	08007744453	0 00:00:38	2016-09-26 10:47:50	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saida	30391500	0 00:04:30	2016-09-26 10:54:37	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saida	08007705876	0 00:00:02	2016-09-26 11:03:02	Ate
<input checked="" type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770-2402-2401	1716	Saida	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:



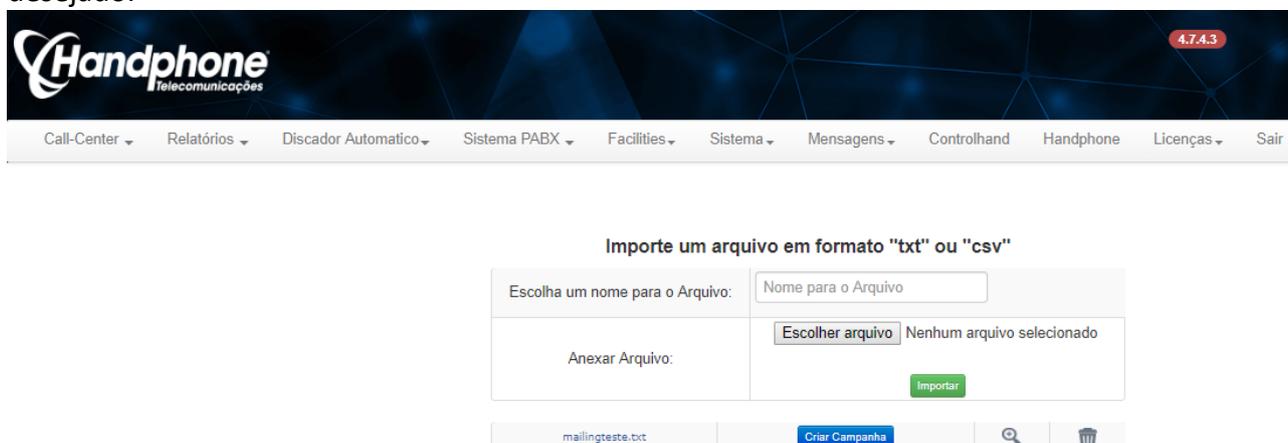
- Para ouvir a gravação (“seta azul”)
- Para enviar o áudio da gravação, para ser ouvida em um ramal, outro celular, etc. Para salvar o arquivo de áudio, no formato GSM.
- Para salvar o arquivo de áudio, no formato WAV.

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

Id	Eventtype	Eventtime	Cld_name	Cld_num	Cld_ANI	Appdata	Exten	Core/Context	Channame	Channel	Peer	Linkedid
905838	CHAN_START	2016-09-26 09:14:09	1120900490	1120900490			7777	trunko	SPVLINK_NOVA-000005d8			1474888440.1876
905840	GRAUACAO	2016-09-26 09:14:09	1120900490	1120900490	1120900490	GRAUACAO,2016/09/26/7777-E-1120900490-1474888440.1876	7777	trunko	SPVLINK_NOVA-000005d8			1474888440.1876
905841	ANSWER	2016-09-26 09:14:09	1120900490	1120900490	1120900490		s	DESA-Handphone	SPVLINK_NOVA-000005d8			1474888440.1876
905842	INICIODAC	2016-09-26 09:14:22	1120900490	1120900490	1120900490	INICIODAC	7770	algoritmo-entrada	SPVLINK_NOVA-000005d8			1474888440.1876
905843	CHAN_START	2016-09-26 09:14:23		1726			s	geral	SPV1726-000005d9			1474888440.1876
905844	ANSWER	2016-09-26 09:14:28		1726	1726	(Outgoing Line)	7770	geral	SPV1726-000005d9			1474888440.1876
905845	CONTA_OPERADOR	2016-09-26 09:14:28		1120900490	1726	CONTA_OPERADOR,2016	s	macro-estendimento_in	SPV1726-000005d9			1474888440.1876
905846	NOME_OPERADOR	2016-09-26 09:14:28		1120900490	1726	NOME_OPERADOR,LUIZ	s	macro-estendimento_in	SPV1726-000005d9			1474888440.1876
905847	GRUPO_CORRENTE	2016-09-26 09:14:28		1120900490	1726	GRUPO_CORRENTE,7770	s	macro-estendimento_in	SPV1726-000005d9			1474888440.1876
905848	BRIDGE_START	2016-09-26 09:14:28	1120900490	1120900490	1120900490	SPV1726,90.grTMestendimento_in*1726/*1120900490**	7770	algoritmo-entrada	SPVLINK_NOVA-000005d8		SPV1726-000005d9	1474888440.1876

DISCADOR AUTOMATICO DE CHAMADAS

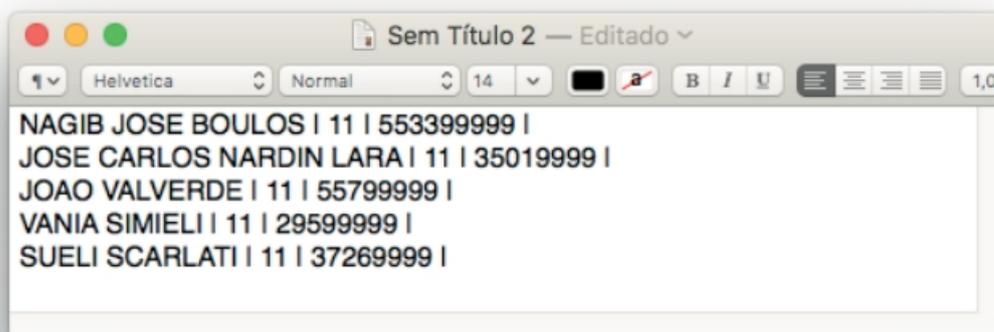
Com o discador é possível criar uma campanha de discagem que será enviada para os atendentes que fazem o login em um GRUPO DAC. Esta ferramenta é ideal para criar campanhas de vendas e de cobrança. As campanhas podem ser criadas usando arquivos de textos contendo o mailing desejado.



The screenshot shows the Handphone web interface. At the top, there is a navigation menu with items like 'Call-Center', 'Relatórios', 'Discador Automatico', 'Sistema PABX', 'Facilities', 'Sistema', 'Mensagens', 'Controlhand', 'Handphone', 'Licenças', and 'Sair'. The main content area is titled 'Importe um arquivo em formato ".txt" ou ".csv"'. It contains a form with the following elements:

- A text input field labeled 'Escolha um nome para o Arquivo:' with the placeholder text 'Nome para o Arquivo'.
- A button labeled 'Escolher arquivo' next to the text 'Nenhum arquivo selecionado'.
- A button labeled 'Importar'.
- A file name 'mailingteste.txt' is displayed below the form.
- A blue button labeled 'Criar Campanha'.
- Search and trash icons.

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:	
Arquivo Escolhido:	bh.txt
Grupo D.A.C Associado:	0000 - Teste_2
Finalização:	Hang up
Separador do Arquivo:	
Posicao Nome do Cliente:	
Posicao DDD:	
Posicao Numero:	
Posicao DDD1:	
Posicao Numero1:	
Posicao DDD2:	
Posicao Numero2:	
Posicao DDD3:	
Posicao Numero3:	
Posicao DDD4:	
Posicao Numero4:	
Posicao Endereco:	
Posicao Bairro:	
Posicao Cidade:	
Posicao Estado:	
Posicao Cep:	
Posicao Contato:	
Posicao Conta:	
Posicao Generica 1:	
Posicao Generica 2:	
Bina Operador:	
Id:	
Criar ->	

Nessa tela, preencheremos os campos do mailing com números. Devemos contar a ordem dos campos a partir 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).

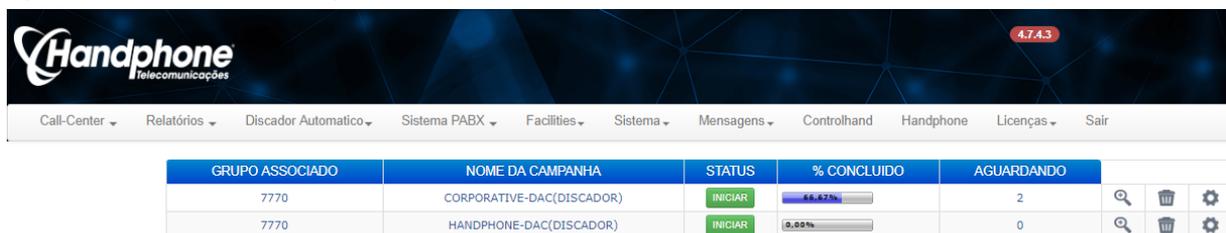
Posição Genérica: XXXX

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

Além desses campos é também o sistema permite 22 Campos Genéricos 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



The screenshot shows the Handphone web interface. At the top, there is a navigation menu with items: Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilites, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. Below the menu is a table with the following data:

GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUIDO	AGUARDANDO	
7770	CORPORATIVE-DAC(DISCADOR)	INICIAR	44.62%	2	  
7770	HANDPHONE-DAC(DISCADOR)	INICIAR	0.00%	0	  

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



The screenshot shows the XHAND campaign configuration form. It is divided into several sections:

- Periodo de Discagem:** A table with two rows. The first row is for 'Data e Hora Inicial' with values '20/07/2019' and '08:17:40'. The second row is for 'Data e Hora Final' with values '20/07/2020' and '21:00:00'. Each row has a blue '1' icon in the right column.
- Tipo de Chamadas:** A table with four rows, each with a checkbox checked:
 - Liberar Local -
 - Liberar Celular Local - 24
 - Liberar Celular DDD -
 - Liberar DDD -
- Configuration Fields:** A series of input fields and checkboxes:
 - Quantidade de Linhas por agente: 1
 - Discar por conta: Não (dropdown)
 - Prefixo da Rota (Ira inserir cifra guia na frente do numero):
 - Reativar Automaticamente:
 - Callerid que sera enviado na Chamada:
 - Analise de Maquina:
 - Timeout da Discagem:
 - Conectar Operador Primeiro:

At the bottom of the form is a blue button labeled 'GRAVAR' with a right-pointing arrow.

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

A Data Inicial e Data final nessa versão sofreu algumas mudanças, agora você deve estabelecer o período entre datas que a campanha deve funcionar e o período entre horários que a campanha deve funcionar, ou seja, nessa versão são 2 parâmetros independentes.

Ex.:

Suponha quer hoje é dia 27/02/2019

Data Inicial Programada: 01/01/2019

Data Final Programada: 31/12/2019

Hora Inicial: 09:00:00

Hora Final: 18:00:00

Com o exemplo acima a campanha irá funcionar entre o período de datas porém nesse período apenas entre as 09h e 18h, todos os dias.

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.

Conectar Operador Primeiro: Com essa Flag marcada o discador irá enviar a chamada primeiro para um operador disponível no grupo e quando o operador atender ele irá ligar para o número destino, invertendo a ordem de discagem. Esse método não otimiza as chamadas e é recomendável que seja utilizado em campanhas como "PAPA-FILA" uma vez que para esse tipo de campanha possui 100% de certeza que o número destino existe.

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	-	-
Concluido	2	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div> 100%	Listar	Reativar Números
Não Atende (Ligar em outro horario)		<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	-			

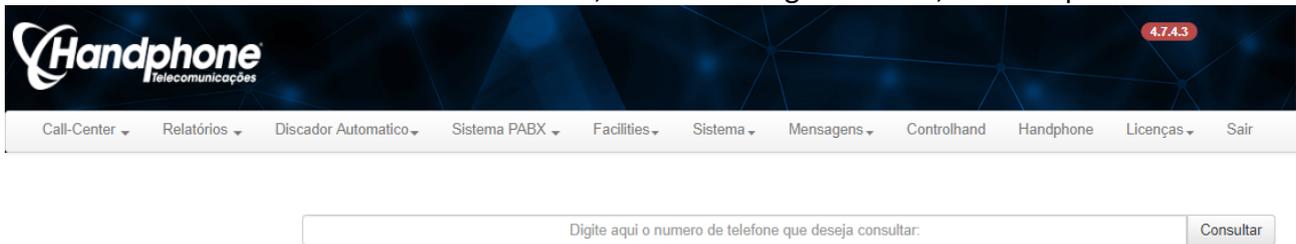
Número Discando Hora Inicio Discagem Canal PABX

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 % CONCLUIDO:

GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUIDO	AGUARDANDO
7770	CORPORATIVE-DAC(DISCADOR)	INICIAR	<div style="width: 66.67%;"><div style="width: 66.67%;"></div></div> 66.67%	2
7770	HANDPHONE-DAC(DISCADOR)	INICIAR	<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0.00%	0

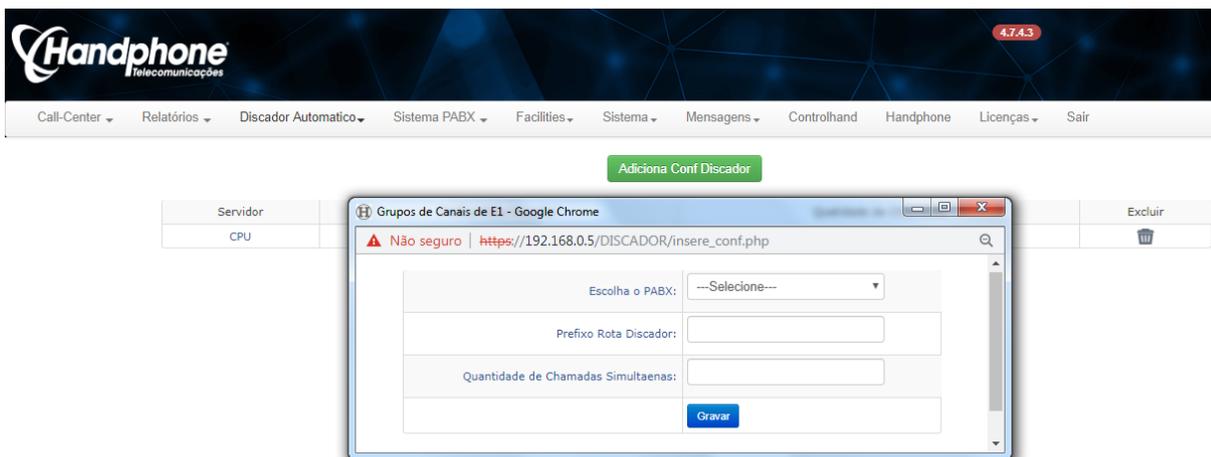
DISCADOR ADMINISTRAR

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.

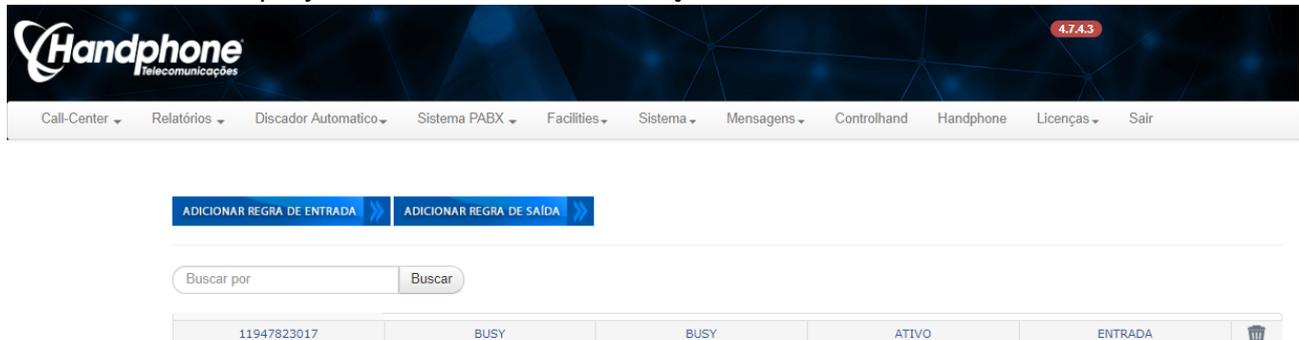
Prefixo Rota Discador: Prefixo na qual irá aparecer na frente do número.

Quantidade de Chamadas Simultânea 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:

The screenshot shows a configuration window for adding a TRUST rule. The fields and options are as follows:

- 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: Faciliteis > Usuários. Uma tela, como a exibida abaixo, será aberta:

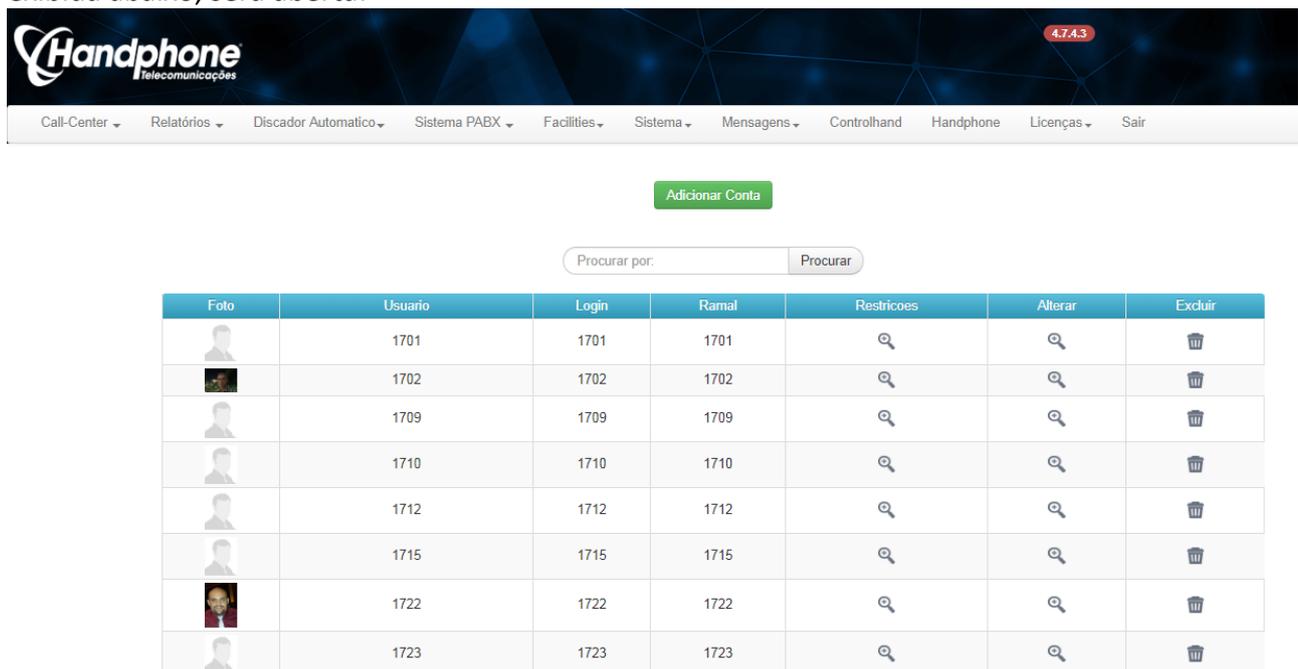


Foto	Usuario	Login	Ramal	Restricoes	Alterar	Excluir
	1701	1701	1701			
	1702	1702	1702			
	1709	1709	1709			
	1710	1710	1710			
	1712	1712	1712			
	1715	1715	1715			
	1722	1722	1722			
	1723	1723	1723			

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

191.240.147.61/SU/novousuario.php

Dados do Usuário

Nome

Login

Senha

Email

Ramal

Logar no Sistema

Habilitar Facilidades

Desvios de Chamadas

Despertador

Caixa Postal

Agenda

Callback

Gravador

Cadeado

Enviar Fax

Chat

Sala de Conferência

Contatos

Trust

Temporizador de Chamadas

Local

Cel Local

Cel DDD

DDD

DDI

Permissão de Chamadas

Local

Cel DDD

DDI

Cel Local

DDD

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

Alterar Grupo

Excluir Grupo

Inserir Grupo

Visualizar Grupo

Visualizar Calendario

Excluir Calendario

Inserir Calendario

Alterar Calendario

Visualizar Agente

Excluir Agente

Inserir Agente

Alterar Agente

Visualizar Servico

Excluir Servico

Alterar Pausa

Visualizar Relatorios

Excluir Times

Inserir Times

Visualizar Import. Campanha

Inserir Import. Campanha

Excluir Rebras Campanha

Alterar Rebras Campanha

Visualiza Configuracoes

Excluir Configuracoes

Inserir Configuracoes

Alterar Configuracoes

Visualiza Categorias

Excluir Categorias

Inserir Categorias

Alterar Categorias

Visualiza Usuarios

Excluir Usuarios

Inserir Usuarios

Alterar Usuarios

Visualiza Trust

Excluir Trust

Inserir Trust

Inserir Licenca

Visualiza Monitoramento

Excluir Monitoramento

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



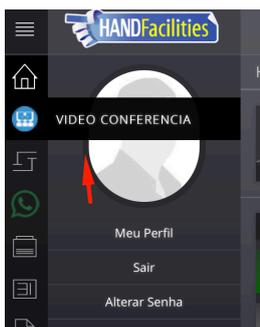
STATUS DOS RAMAIS

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

Também é possível fazer com que a central alterne entre os status de forma automática, configurando o horário de entrada e saída ao lado de cada status, caso a hora atual não esteja entre esses horários a central retorna o operador para o status “Online” fazendo com que as chamadas sejam direcionadas para o ramal do usuário.

DEFINIÇÃO DO STATUS					
Online					
Offline	Caixa Postal	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Reunião	Ramal Secretária	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Ocupado	Ramal Telefonista	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Ausente	Ramal Secretária	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok
Almoço	Ramal Secretária	▼	+ 00:00	+ 00:00	Ok

VIDEO CONFERENCIA



Nessa versão a central embarcou o sistema de vídeo conferência web, homologados em “Google Chrome, Firefox, Edge, Opera”, para utilizar é necessário acessar o facilities com protocolo https, e ao clicar no link a sua câmera automaticamente irá abrir.

Cada ramal possui uma sala exclusiva de vídeo conferência.

Para convidar os usuários para a vídeo conferência o usuário deve fazer por e-mail dentro do próprio facilities.

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”.

DESVIOS DE CHAMADAS Facilite sua vida direcionando suas ligações para o telefone desejado.

SIGA-ME SEMPRE
RAMAL
Ramal

SIGA-ME SE NÃO ATENDE
RAMAL
Ramal
TEMPO (segundos)
Tempo em Segundos

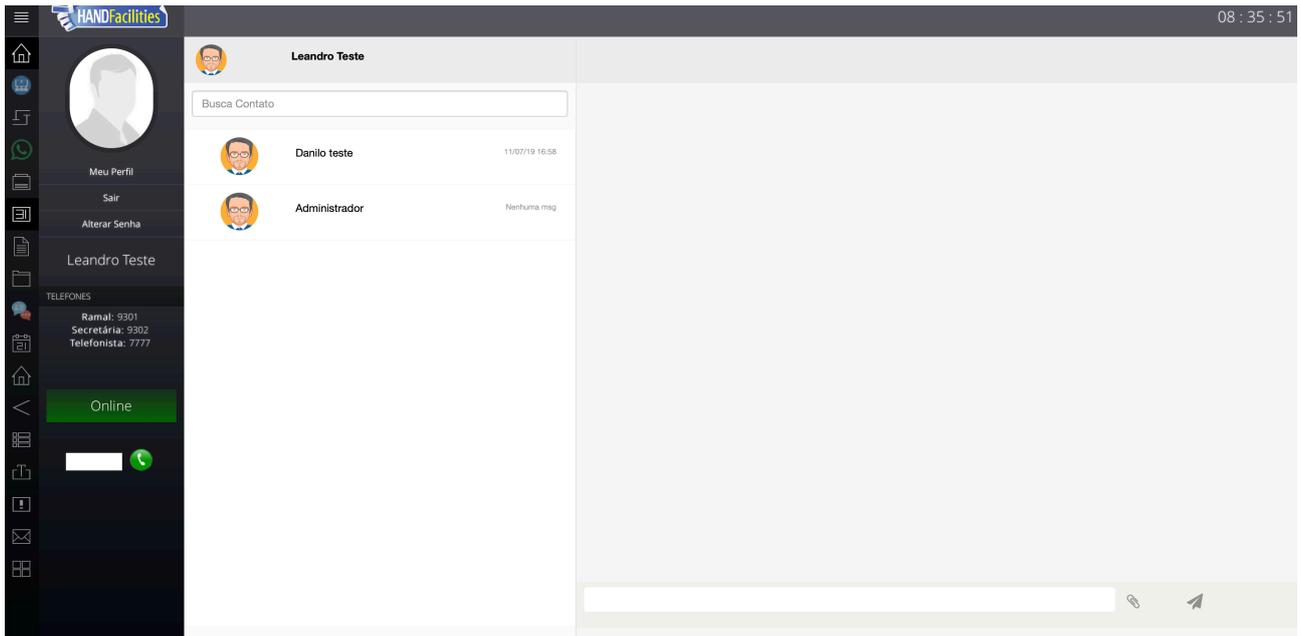
SIGA-ME EXTERNO
TELEFONE * Digite conforme você discar no aparelho
Telefone

CAIXA POSTAL
TEMPO (segundos)
Tempo em Segundos

NENHUM

- 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.

WEB CHAT



A partir dessa versão 4.7.4.3 incluímos mais um sistema de chat, mais dinâmico com transferências de arquivos entre os usuários, muito similar ao sistema de chat do WhatsApp Web.

Os formatos de arquivos permitidos são:

PDF
DOC
DOCX
JPG
JPEG
PNG
XLS
XLSS
CSV
ZIP
GIF
MP3
WAV
OGG
TXT

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

BLOQUEIO TOTAL

SENHA *Deve ser numerico e com 4 digitos

Senha com 4 digitos

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.

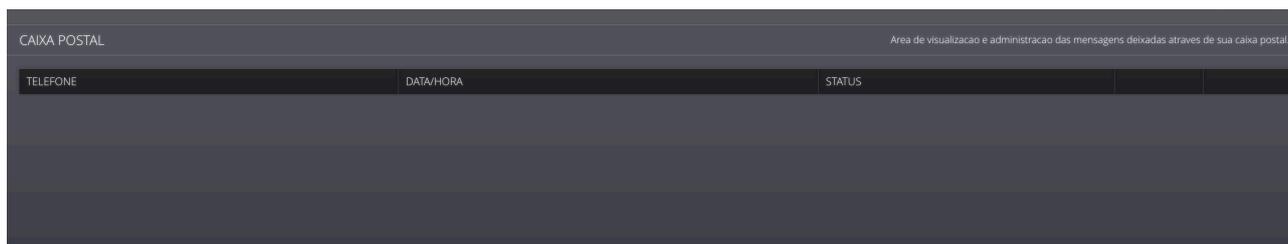
Com isso, você receberá o fax na sua caixa postal de fax, com um arquivo em formato TIFF.

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.



The screenshot shows a web interface for 'CAIXA POSTAL'. At the top left, it says 'CAIXA POSTAL' and at the top right, 'Area de visualizacao e administracao das mensagens deixadas atraves de sua caixa postal.' Below this is a table with three columns: 'TELEFONE', 'DATA/HORA', and 'STATUS'. The table is currently empty.

TELEFONE	DATA/HORA	STATUS
----------	-----------	--------

Os arquivos do correio de voz ficam em /shell/áudios/saudacao/ é possível colocar arquivos personalizados gravados em Studio ou em formatos como mp3, wav etc. basta copiar o arquivo para dentro dessa pasta. O nome d arquivo precisa ser o numero do ramal do usuário.

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

SALAS DE CONFERENCIA

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 correspondente 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.

A imagem mostra a interface de usuário para a criação de salas de conferência. O cabeçalho contém o texto "SALAS DE CONFERENCIAS" e uma mensagem de status: "Agora ficou mais fácil gerenciar as salas de conferencias".

Logo abaixo, há um botão "Listar Salas".

O formulário principal contém os seguintes campos:

- NOME DA SALA:** Campo com o rótulo "Nome da Sala".
- NÚMERO:** Campo com o rótulo "Número".
- QTDE DE PESSOAS:** Campo com o rótulo "Qtde de Pessoas".
- SENHA SALA:** Campo com o rótulo "Senha da Sala".

Na base do formulário, há um botão "Incluir Sala".

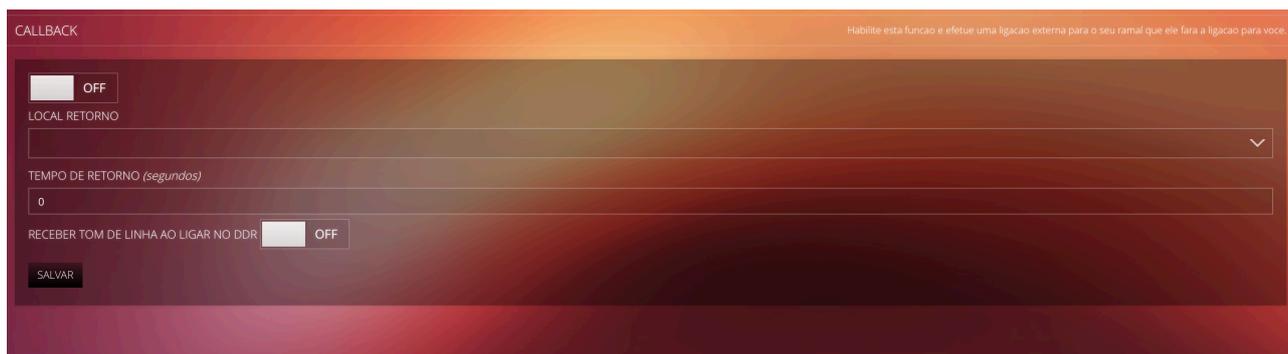
CALLBACK

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.

Você pode utilizar o call back de forma diferente ativando a opção “receber tom de linha ao ligar no ddr”, dessa forma a central não irá retornar como de costume, ela irá liberar o tom de ramal diretamente para o usuário que esta ligando. Desde que o telefone seja o cadastrado.



CALLBACK

Habilite esta funcao e efetue uma ligacao externa para o seu ramal que ele fara a ligacao para voce.

OFF

LOCAL RETORNO

TEMPO DE RETORNO (segundos)

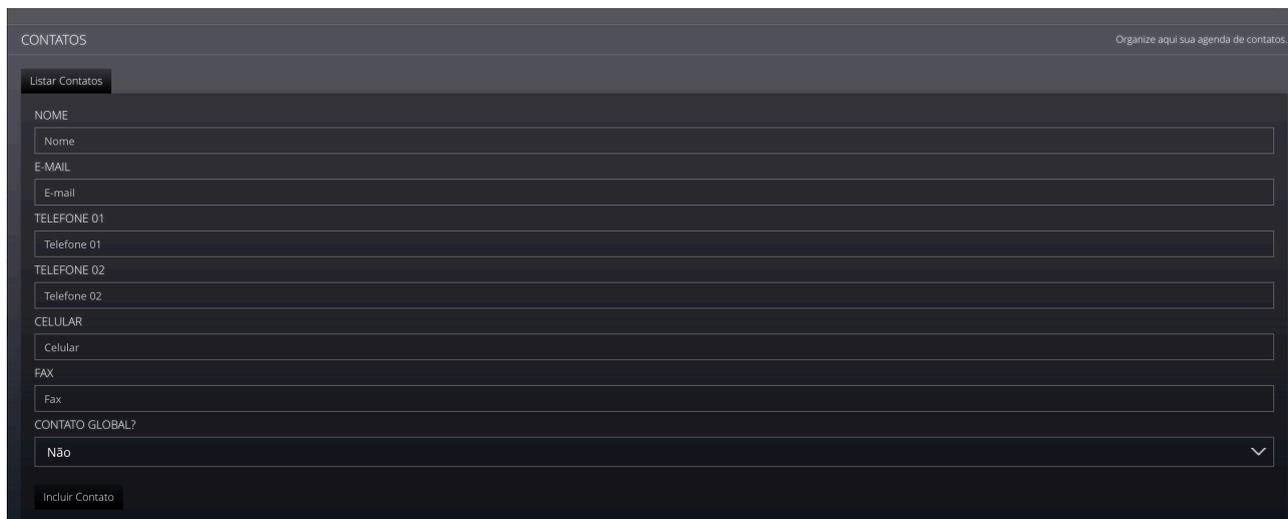
0

RECEBER TOM DE LINHA AO LIGAR NO DDR OFF

SALVAR

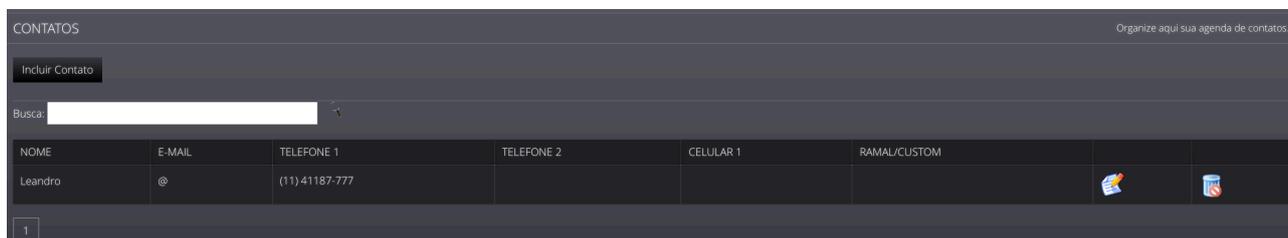
CONTATOS

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' interface with a 'Listar Contatos' button. The form fields are: NOME (Nome), E-MAIL (E-mail), TELEFONE 01 (Telefone 01), TELEFONE 02 (Telefone 02), CELULAR (Celular), FAX (Fax), and CONTATO GLOBAL? (Não). An 'Incluir Contato' button is at the bottom.

Ao terminar o cadastro do contato, os dados estarão disponíveis na tela principal dos contatos conforme o exemplo abaixo, caso o contato tenha sido cadastrado como “global” ele irá aparecer para todos os usuários, caso contrario apenas para quem cadastrou.



The screenshot shows the 'CONTATOS' main view with an 'Incluir Contato' button and a search bar. A table lists contacts with columns: NOME, E-MAIL, TELEFONE 1, TELEFONE 2, CELULAR 1, RAMAL/CUSTOM, and two icons. A pagination bar shows '1'.

NOME	E-MAIL	TELEFONE 1	TELEFONE 2	CELULAR 1	RAMAL/CUSTOM		
Leandro	@	(11) 41187-777					

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

GRAVACOES DE CHAMADAS				
Ouça aqui todas as gravacoes de chamadas realizadas no seu ramal.				
TELEFONE	DATA/HORA	RAMAL		
972064460	22/07/2019 18:18:43	9302		
972064460	22/07/2019 18:18:43	9302		

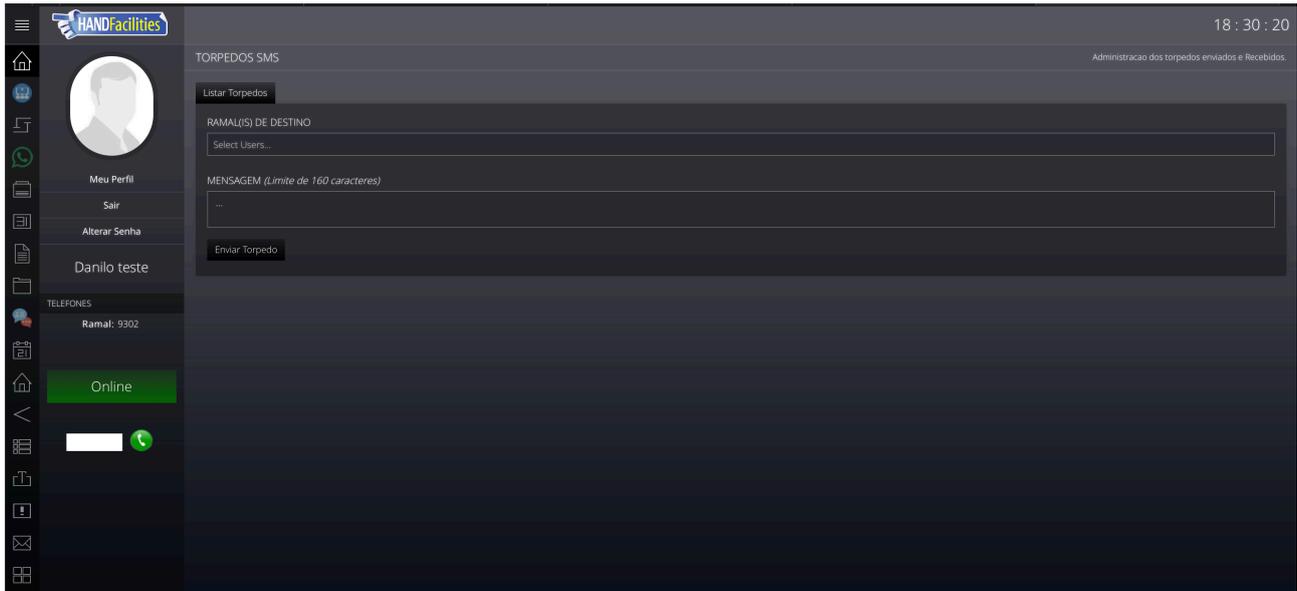
TRUST

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;

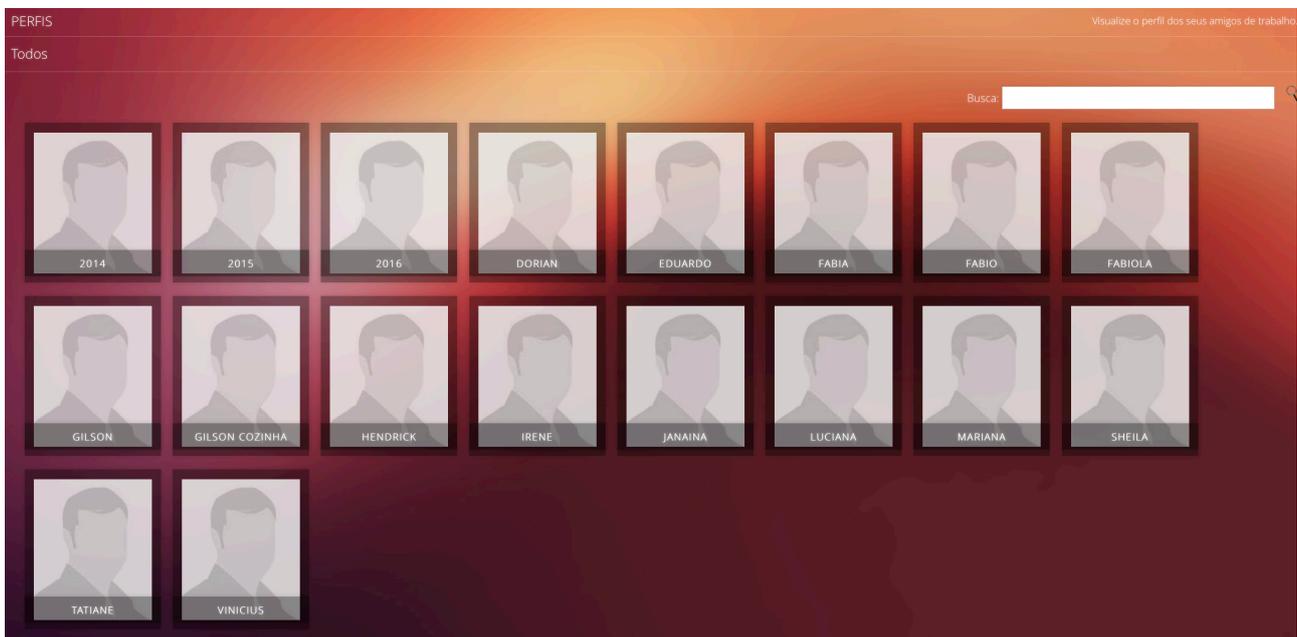
TRUST	
Bloqueie aqui os numeros que voce nao deseja receber ligacoes.	
Listar Regras	
NUMERO DE ORIGEM	
Origem	
<input type="radio"/> RAMAL	
Ramal	
<input type="radio"/> NUMERO EXTERNO	
Numero Externo	
<input type="radio"/> SMS	
Numero Destino	
Mensagem	
<input type="radio"/> MENSAGEM DE AUDIO	
Arquivo de Audio	
<input type="radio"/> TOM DE OCUPADO	
<input type="radio"/> ESCUTAR CONVERSA	
Numero para Escuta	

TORPEDO SMS



É possível enviar um Broadcast de mensagens para vários usuários da central utilizando essa função. Ou apenas para um único usuário, quando o usuário abrir o facilities automaticamente irá abrir um POP-UP com a mensagem.

PERFIS



É possível visualizar todos os usuários da central com data de aniversário, e-mail, número do ramal, celular etc.

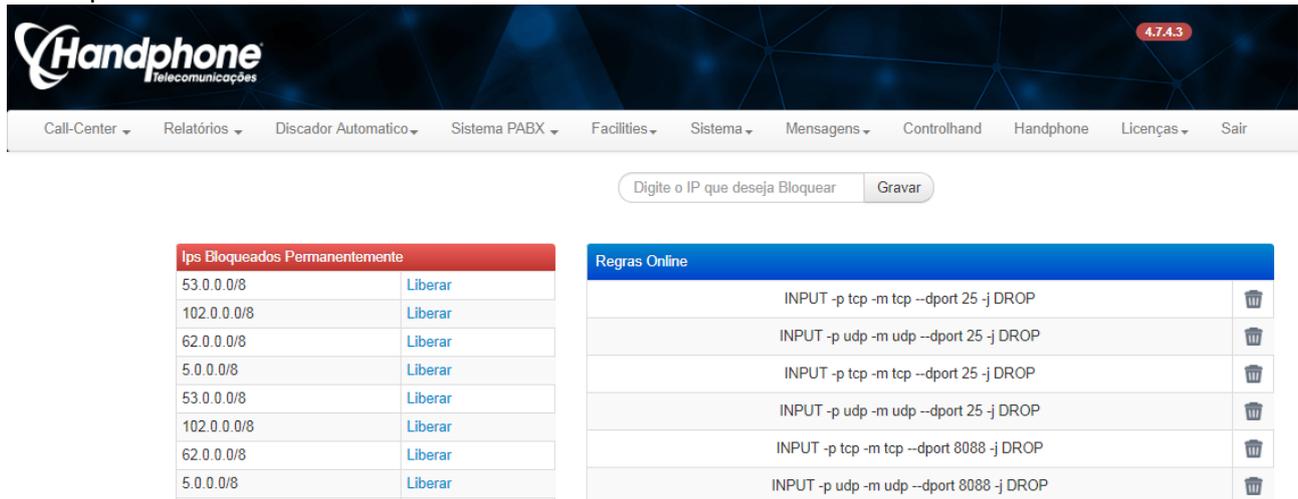
Também é possível trocar torpedos diretamente com cada usuário ou ligar clicando diretamente no usuário.

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.



The screenshot shows the Handphone system interface. At the top, there is a navigation menu with items like Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilites, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. Below the menu, there is a search bar with the text "Digite o IP que deseja Bloquear" and a "Gravar" button. The main content area is divided into two sections: "Ips Bloqueados Permanentemente" and "Regras Online".

Ips Bloqueados Permanentemente	
53.0.0.0/8	Liberar
102.0.0.0/8	Liberar
62.0.0.0/8	Liberar
5.0.0.0/8	Liberar
53.0.0.0/8	Liberar
102.0.0.0/8	Liberar
62.0.0.0/8	Liberar
5.0.0.0/8	Liberar

Regras Online	
INPUT -p tcp -m tcp --dport 25 -j DROP	
INPUT -p udp -m udp --dport 25 -j DROP	
INPUT -p tcp -m tcp --dport 25 -j DROP	
INPUT -p udp -m udp --dport 25 -j DROP	
INPUT -p tcp -m tcp --dport 8088 -j DROP	
INPUT -p udp -m udp --dport 8088 -j DROP	

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.

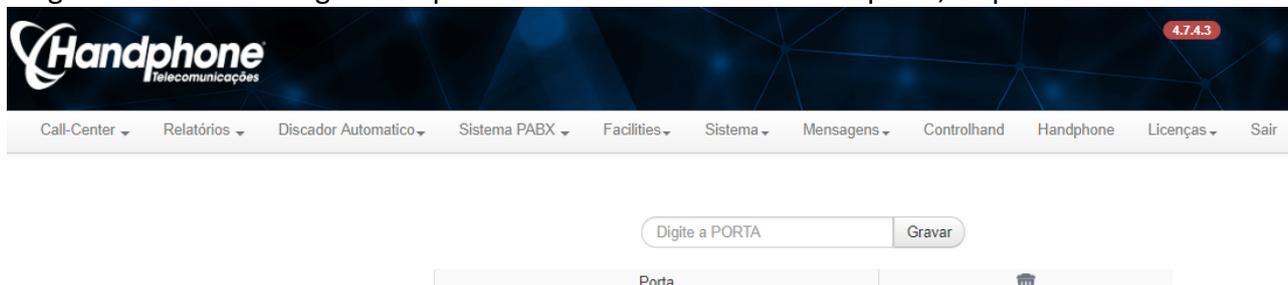
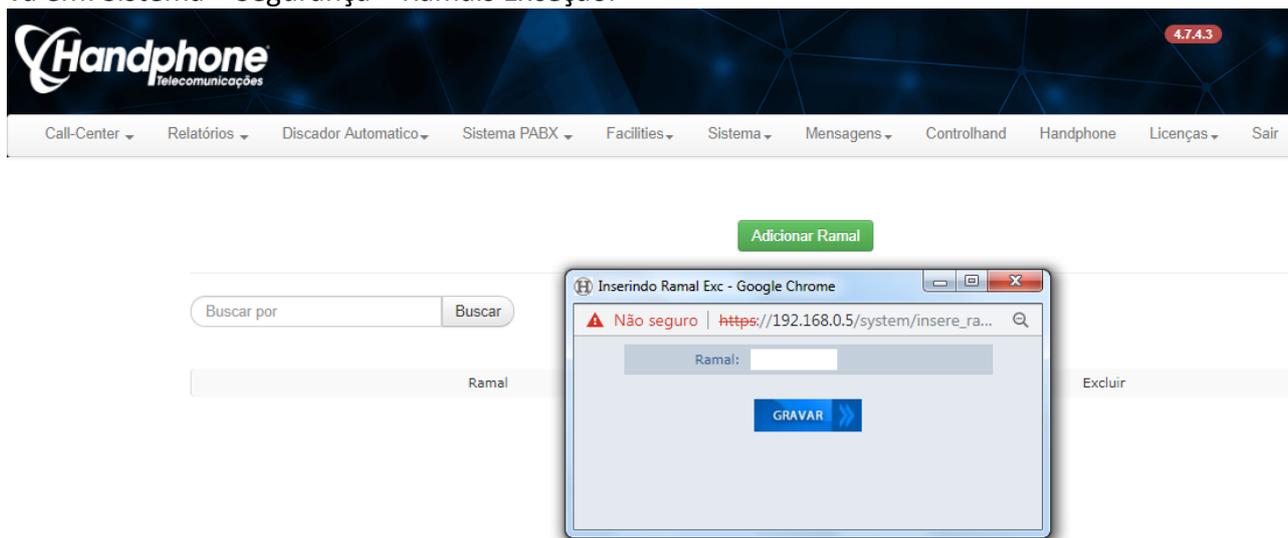


Figura 1 Alterada

RAMAIS EXCEÇÃO

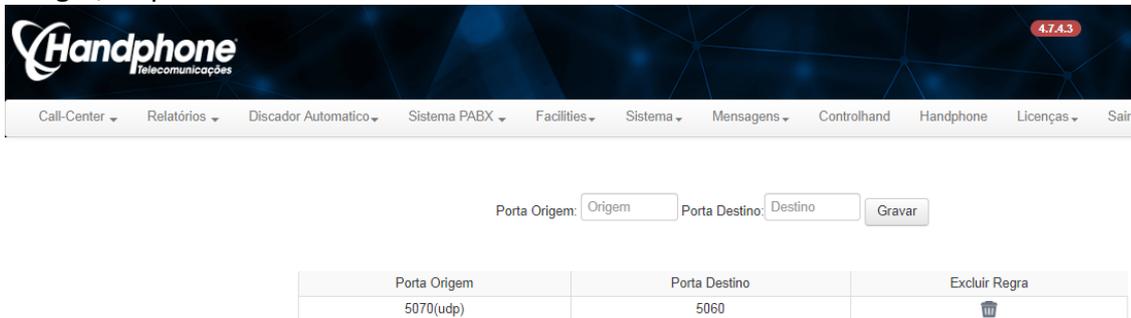
Para evitar o bloqueio de alguns ramais, é possível inserir esses ramais na lista de exceção. Para isso, vá em: Sistema > Segurança > Ramais Exceção.



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.



Porta Origem	Porta Destino	Excluir Regra
5070(udp)	5060	

PROCESSOS

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

Os processos monitorados são:

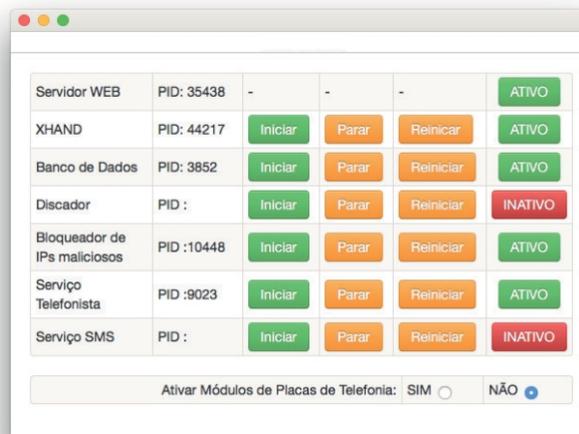
Servidor Web XHAND

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	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Banco de Dados	PID: 3852	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Discador	PID :	Iniciar	Parar	Reiniciar	INATIVO
Bloqueador de IPs maliciosos	PID :10448	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Serviço Telefonista	PID :9023	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Serviço SMS	PID :	Iniciar	Parar	Reiniciar	INATIVO

Ativar Módulos de Placas de Telefonia: SIM NÃO

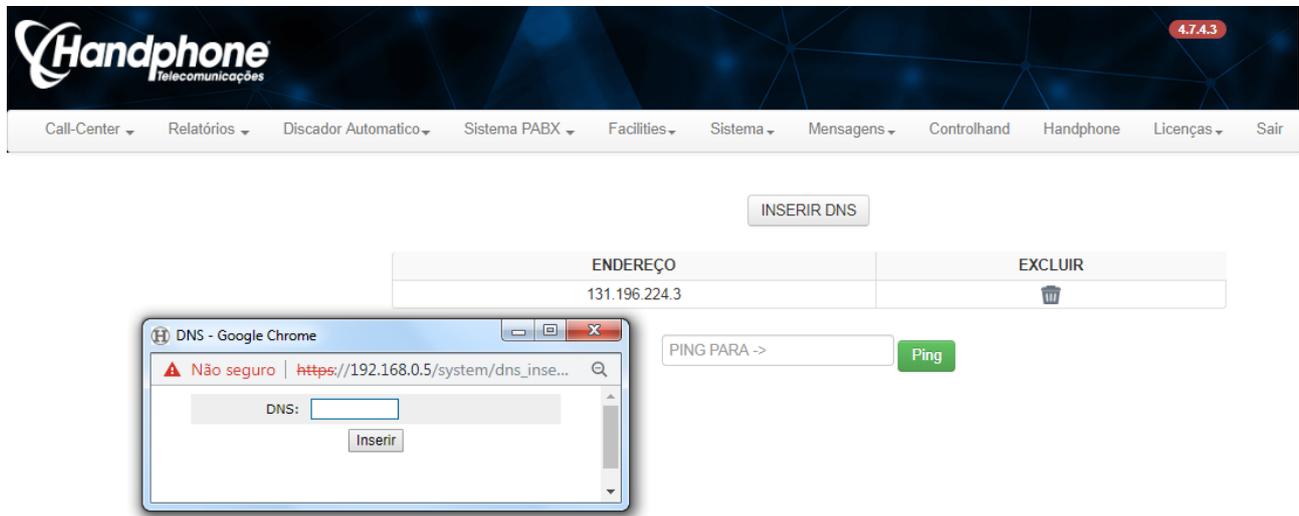
DNS

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

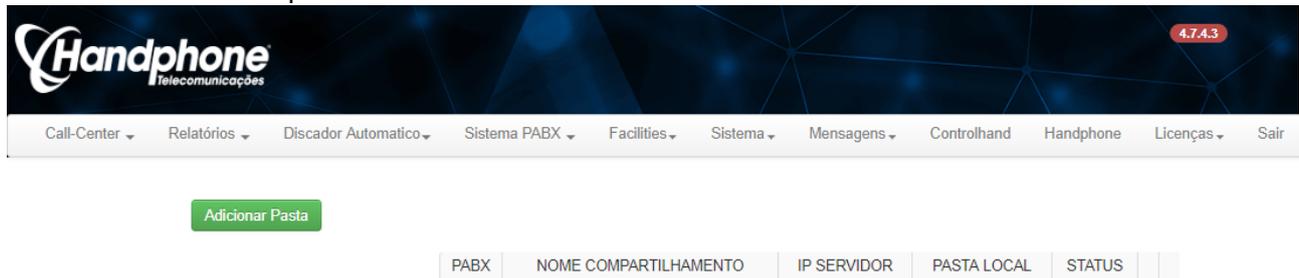
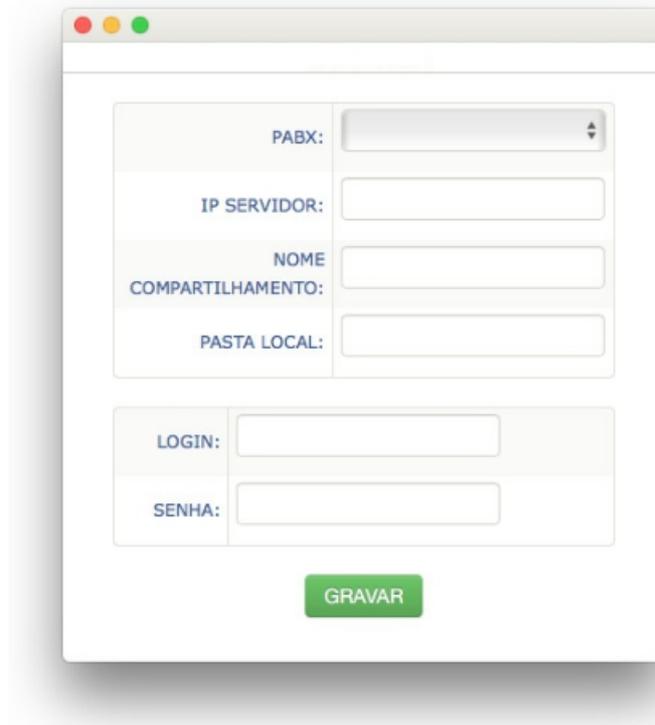


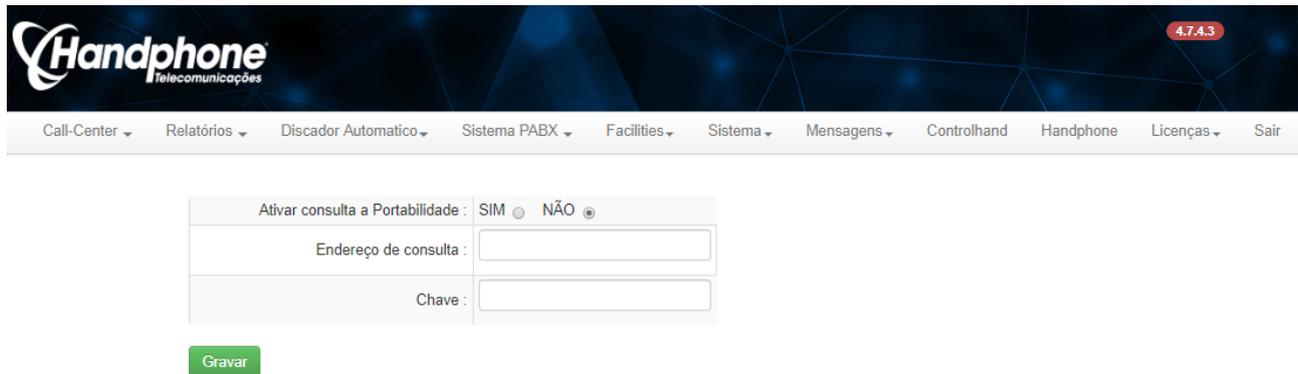
Figura 2 Alterada

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

A screenshot of a pop-up form window. The form contains the following fields: PABX (dropdown menu), IP SERVIDOR (text input), NOME COMPARTILHAMENTO (text input), PASTA LOCAL (text input), LOGIN (text input), and SENHA (text input). A green button labeled 'GRAVAR' is at the bottom.

PORTABILIDADE

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



The screenshot shows the Handphone Telecomunicações interface. At the top right, the version number 4.7.4.3 is displayed. The navigation menu includes: Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. The main form contains the following fields:

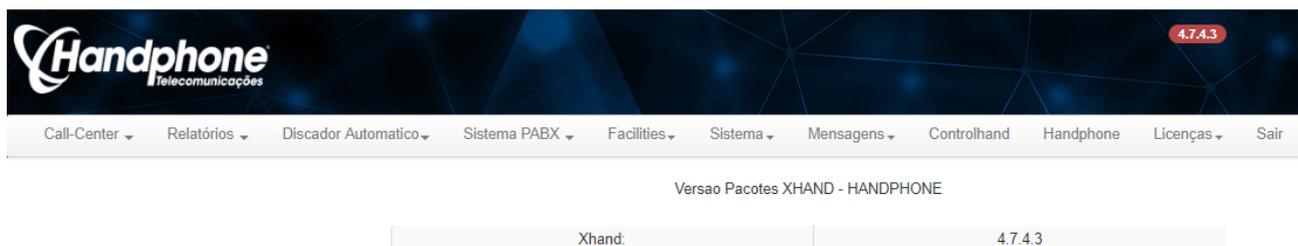
Ativar consulta a Portabilidade:	SIM <input type="radio"/> NÃO <input checked="" type="radio"/>
Endereço de consulta:	<input type="text"/>
Chave:	<input type="text"/>

Below the form is a green button labeled "Gravar".

Figura 3 Alterada

VERSÃO

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



The screenshot shows the Handphone Telecomunicações interface. At the top right, the version number 4.7.4.3 is displayed. The navigation menu includes: Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. The main content area displays the title "Versao Pacotes XHAND - HANDPHONE" and a table with the following data:

Versao Pacotes XHAND - HANDPHONE	
Xhand:	4.7.4.3

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 módulo desejado e pronto, o backup é feito e você poderá fazer o download clicando no arquivo.

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

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:

```
Terminal Shell Editar Visualizar Janela Ajuda
ssh -L 3390:172.27.186.5:3389 root@191.240.147.61 -p 2222 — 158x40

#### CONFIGURACOES DE FTP XHAND HANDPHONE 2016 ####

#### A CENTRAL IRA ENVIAR DIARIAMENTE O BACKUP DA BASE DE DADOS
#### O ENDEREÇO SYSHAND.COM.BR E 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

ATIVAR E DESATIVAR BACKUP
ATIVAR_BACKUP=FALSE #TRUE or FALSE

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

HOST=' '
USER=' '
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 Acao Excluir

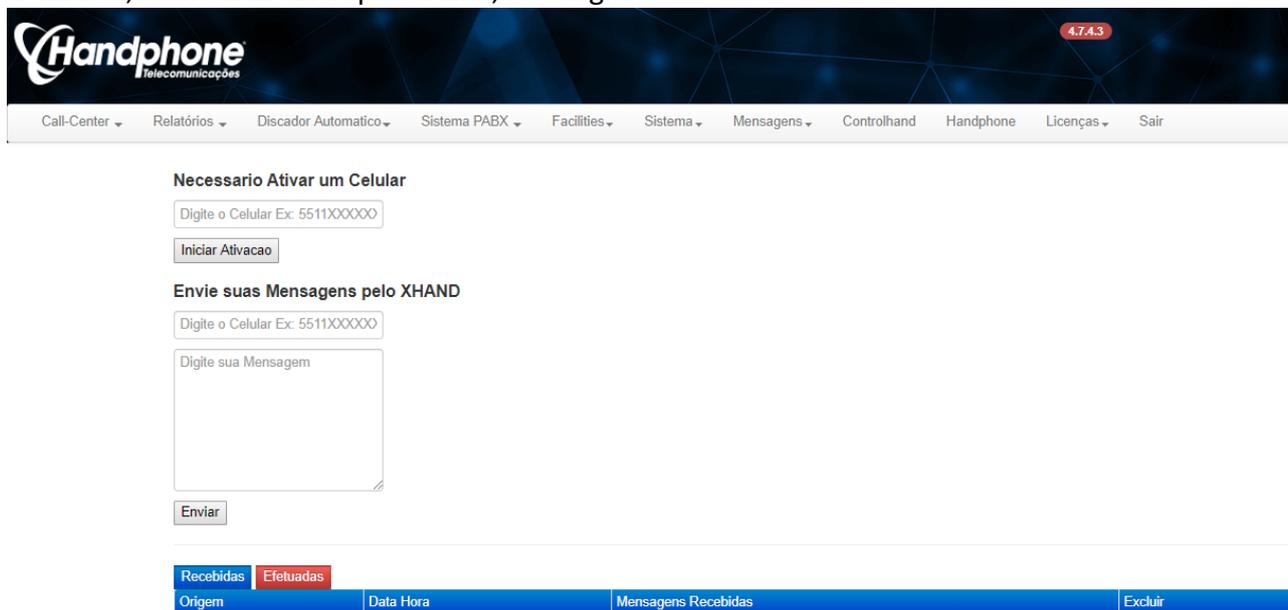
Ultimos SMS Enviados

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



The screenshot shows the Handphone web interface. At the top, there is a navigation menu with items like Call-Center, Relatórios, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilites, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. The main content area is titled "Necessario Ativar um Celular" and contains a form with a text input for a phone number (example: 5511XXXXXX) and a button labeled "Iniciar Ativacao". Below this is another section titled "Envie suas Mensagens pelo XHAND" with a similar phone number input, a larger text area for the message, and an "Enviar" button. At the bottom, there is a table header with columns: "Recebidas" (with a sub-header "Efetuadas"), "Origem", "Data Hora", "Mensagens Recebidas", and "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 terceiros 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.

