

Versão 1.1

Handphone Telecomunicações
Seção de Documentação - Departamento Técnico
Av. Maria Campos, 800 – Centro – Osasco
CEP 06010-065 – São Paulo - SP
www.handphone.com.br

Manual

XHAND®

Manual de Configuração do
PABX XHAND

Osasco, 00 de XXXXXXX de 2014



HANDPHONE TELECOMUNICAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

1	XHAND®	5
1.1	Introdução.....	5
1.2	Segurança.....	6
1.3	Características Técnicas.....	7
1.3.1	Gabinete XHAND®.....	7
1.3.2	Placa Mãe.....	8
1.3.3	Placa FXS.....	9
1.4	Operações Básicas.....	10
1.4.1	Efetuando Chamadas.....	10
1.4.2	Capturando Chamadas.....	10
1.4.3	Colocar em Espera (“estacionamento de chamadas”).....	11
1.4.4	Transferência de Chamadas.....	11
2	CONFIGURAÇÃO XHAND®	12
2.1	Primeiros passos para configurar o XHAND®.....	12
2.2	Inserindo a licença de funcionamento no XHAND®.....	14
3	CONFIGURAÇÕES DO PABX	16
3.1	PABX.....	16
3.2	Criando Ramais.....	18
3.3	Redirecionamento.....	22
3.4	Juntores.....	23
3.4.1	Conf. Juntores.....	23
3.5	Status Juntores.....	24
3.6	Grupos Canais E1.....	25
3.7	Troncos IP.....	26
3.8	Rotas.....	28
3.9	Nº Aplicações.....	31
3.10	Música de Espera.....	32
3.11	Status Ramais.....	34
3.12	Monitoramento.....	35
3.13	Grupos de Chamadas.....	36
4	CALL-CENTER	39
4.1	DAC.....	39
4.2	Grupos DAC.....	39
4.2.1	Informações Principais.....	41
4.2.2	Tipo de Algoritmo para encaminhamento da Chamada.....	42
4.3	Calendários.....	44

4.4	Agentes	46
4.4.1	Quantidade de Pausas Permitidas	48
4.4.2	Associar Usuário ao Grupo.....	48
4.5	Procedimento de Login e Logout em um Grupo	49
4.6	Serviços	50
4.6.1	Estatísticas do Sistema:.....	51
4.6.2	Ligações de Entrada:	51
4.6.3	Ligações de Saída:	51
4.6.4	Papa-fila Handphone:	51
4.6.5	Meta do Grupo DAC:.....	51
4.6.6	Nível de Serviço:.....	51
4.6.7	Gráfico Pizza:.....	52
4.6.8	Relatório de Status de Agente	52
4.7	Pausas	53
4.8	Criar Times	54
4.9	Relatórios	55
4.9.1	O gráfico abaixo retrata o item “Análise de ligações”	57
4.9.2	Percentual dos Status das Ligações	58
4.9.3	Dados de chamadas de entrada.....	59
4.9.4	Dados de chamadas efetuadas	60
4.9.5	Porcentagem de ligações dentro da Meta configurada no GRUPO	60
4.9.6	Tabela de Estatísticas de Notas de Ligações de Entrada.....	61
4.9.7	Tabela de Estatísticas de Notas de Ligações de Saída.....	61
4.9.8	Gráfico de ligações de Entrada por Time	62
4.9.9	Gráfico de ligações de Saída por Time	62
5	DISCADOR	65
5.1	Criando Campanhas	66
5.2	Regras de Campanha.....	68
5.3	Administrar.....	71
5.4	Conf. Discador	72
6	TRUST	73
7	HANDFACILITIES	75
7.1	Criar Usuário.....	75
7.2	Cadastro Inicial	78
7.3	Pop-Up	79
7.4	Status dos Ramais	80
7.5	Desvio de Chamadas	81
7.6	Cadeado Eletrônico	82
7.7	Despertador.....	83

7.8	FAX – Enviar e Receber.....	84
7.9	Caixa Postal	85
7.10	Chat.....	86
7.11	Agenda	87
7.12	Salas de Conferência	88
7.13	Call Back	89
7.14	Contatos – Agenda.....	90
7.15	Gravações.....	91
7.16	Trust.....	92
8	SISTEMA	93
8.1	Bloqueio de IPs	93
8.2	Processos.....	94
8.3	DNS	95
8.4	SMTP	95

1 XHAND®

1.1 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 gestão 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.

1.2 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.

Obs: A plataforma não possui suporte ao protocolo IPv6.

1.3 Características Técnicas

O XHAND® é dividido em módulos, e todos os módulos e configurações possuem as mesmas características técnicas, independente da forma de como são alocados no projeto;

1.3.1 Gabinete XHAND®



Dimensões

- ✓ 4Us – 19 Polegadas
- ✓ Profundidade: 46 cm
- ✓ Altura: 17,5 cm
- ✓ Largura: 48,5 cm
- ✓ Potência Fonte: 500 - 850 Watts Alimentação de Fonte

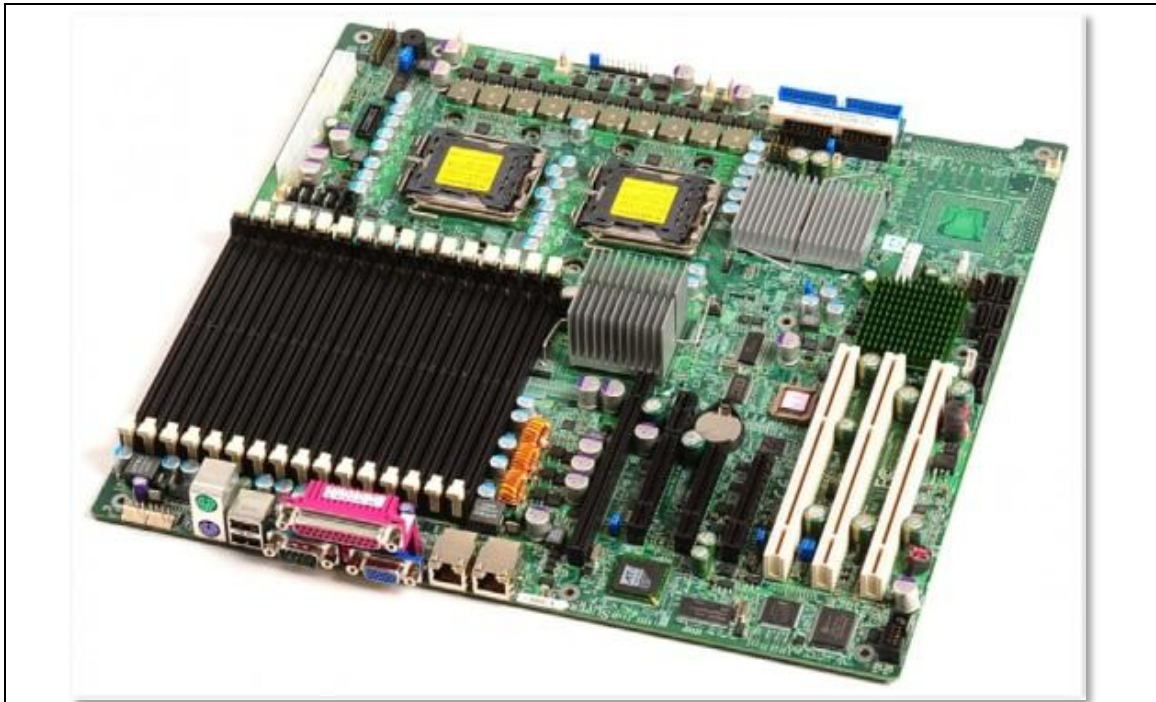
AC - INPUT

- ✓ Corrente: 12A
- ✓ Tensão de Entrada: 115-240 AC
- ✓ Frequência: 50-60 Hz

DC - OUTPUT

- ✓ Tensão de Saída: De 3,3 volts a 12 volts Corrente: 0,8A a 3ª

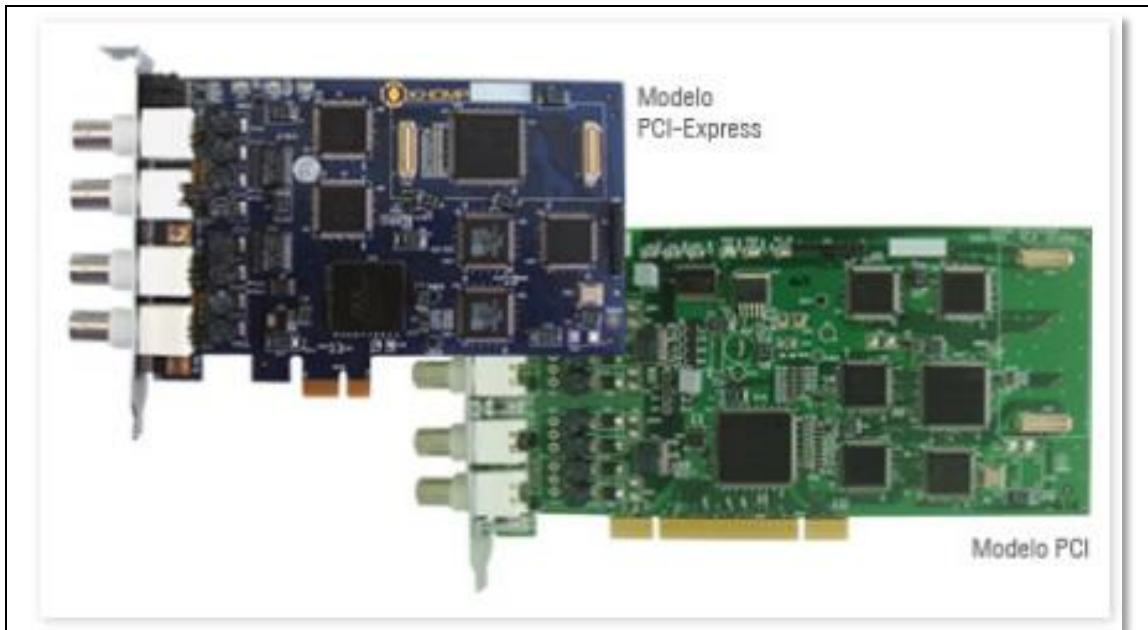
1.3.2 Placa Mãe



Especificações

- ✓ *Supermicro X7DBE*
- ✓ *Quad & Dual Core Intel 64-bit Xeon*
- ✓ *Support 667 / 1066 / 1333 MHz FSB*
- ✓ *Intel 5000P (Blackford) Chipset*
- ✓ *Intel (ESB2/Gilgal) 82563EB Dual-port Gigabit Ethernet Controller*
- ✓ *6x SATA 3,0 GBPS Ports Via ESB2 Controller – SATA Controller*
- ✓ *(x8) PCI-EXPRESS*
- ✓ *HD SATA: de 1TB*
- ✓ *8GB RAM DDR3*

1.3.3 Placa FXS



Dimensões

PCI

- ✓ Comprimento: 14,2 cm
- ✓ Altura: 9,4 cm

PCI Express

- ✓ Comprimento: 20 cm
- ✓ Altura: 10,6 cm
- ✓ Tecnologia: R2-digital/ISDN
- ✓ Discagem: DTFM ou PULSO
- ✓ Geração Tons: DTMF/MFC e 425hz

Conexão:

- ✓ BNC Angular – cabo coaxial 75 ohms

1.4 Operações Básicas

1.4.1 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

1.4.2 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* + #

1.4.3 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.

1.4.4 Transferência 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

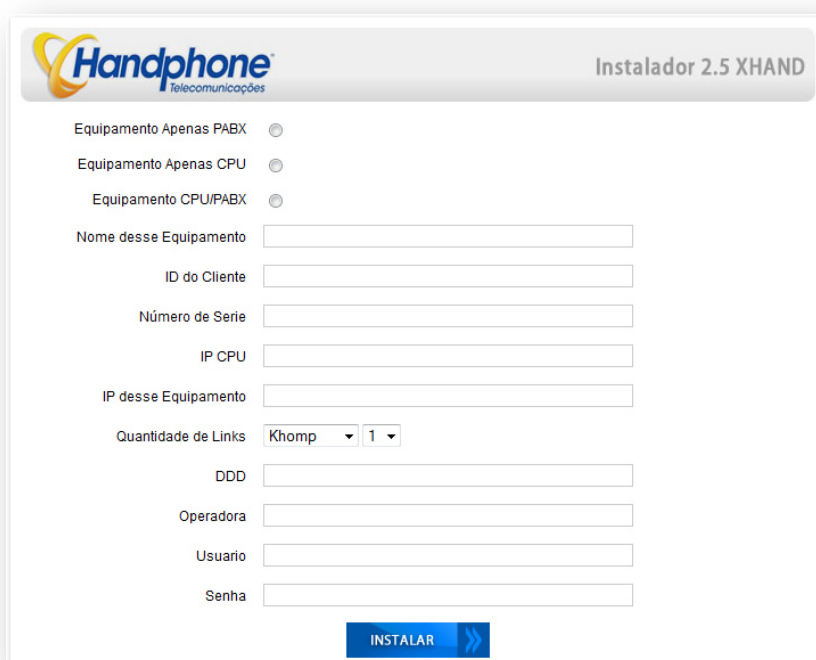
*Para concluir a transferência, basta desligar o telefone.

2 Configuração XHAND®

2.1 Primeiros passos para configurar o XHAND®

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:

- ✓ Nome desse equipamento
- ✓ ID do Cliente
- ✓ Número de Série
- ✓ IP CPU
- ✓ IP desse Equipamento
- ✓ Quantidade de Links
- ✓ DDD
- ✓ Operadora
- ✓ Usuário
- ✓ Senha



The screenshot shows the 'Instalador 2.5 XHAND' interface. At the top left is the 'Handphone Telecomunicações' logo. At the top right is the title 'Instalador 2.5 XHAND'. Below the header are three radio button options: 'Equipamento Apenas PABX', 'Equipamento Apenas CPU', and 'Equipamento CPU/PABX'. The 'Equipamento CPU/PABX' option is selected. Below these are several input fields: 'Nome desse Equipamento', 'ID do Cliente', 'Número de Serie', 'IP CPU', 'IP desse Equipamento', 'Quantidade de Links' (with a dropdown menu set to 'Khomp' and a numeric field set to '1'), 'DDD', 'Operadora', 'Usuario', and 'Senha'. At the bottom center is a blue button labeled 'INSTALAR' with a right-pointing arrow.

Em “Nome desse Equipamento”, insira o nome que identificará o nome do servidor.

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 fique 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.

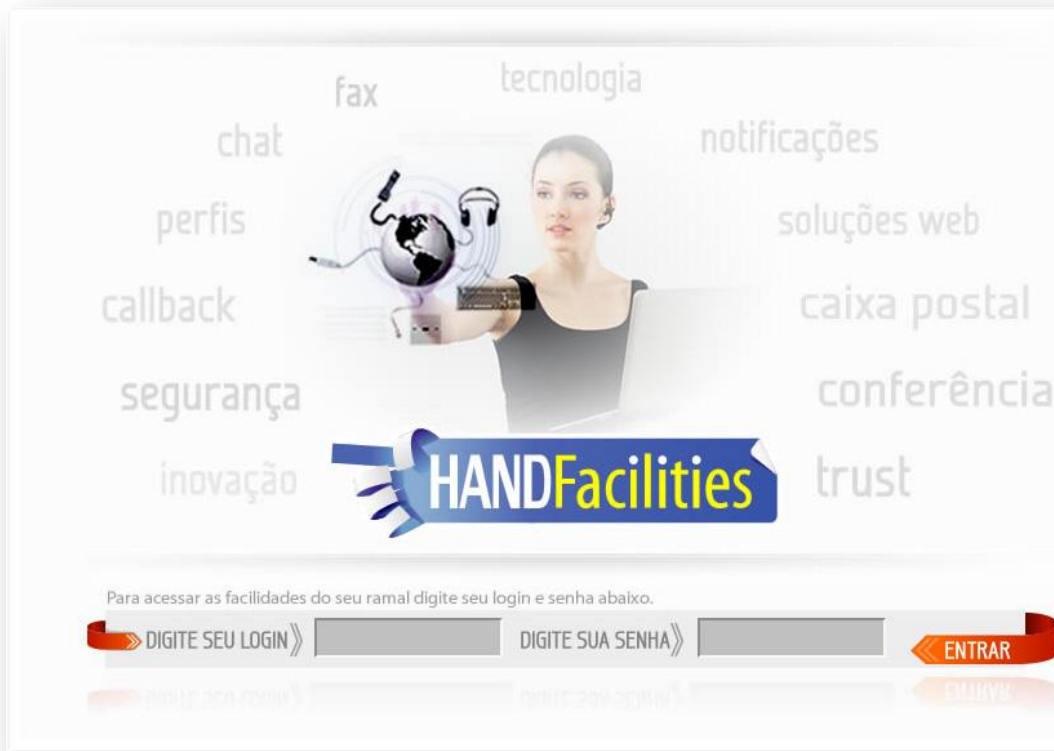
Em “*Operadora*”, insira a operadora para ligações de longas distâncias.

Por exemplo: 015 ou 021.

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

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

Após essa etapa, o banco de dados principal será configurado e será liberada então a tela de login para o XHAND®:



Aqui você deve inserir o *LOGIN* e a *SENHA* cadastrados na primeira etapa, para ter acesso à tela principal do XHAND®.

2.2 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*” → “*Software*”. 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	100	2014-09-07 12:00	dbf878a2899e32896de417f879279773	34c409389c0f572bb564649b44f6e33e	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
DAC	10	2014-09-07 12:00	608b487d2ae73a389ad6cf6cf0622353	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
DISCADOR	10	2014-09-07 12:00	8a7433dc9f1d8e7acd14d32840b6894f	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
FACILITIES	100	2014-09-07 12:00	0c3e7c6afde2e6bb01d48af5c39ec194	34c409389c0f572bb564649b44f6e33e	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
CALENDARIOS	100	2014-09-07 12:00	7c3c5c428598c7eabd913ef85e3a40bc	34c409389c0f572bb564649b44f6e33e	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
TRUST	10	2014-09-07 12:00	c3007e22526b5b3e4d5588a3283c400c	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
MONITORAMENTO	10	2014-09-07 12:00	998f1debb19ff856c9288001268d2569	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
PA	100	2014-09-07 12:00	abc0a3cb4baec1dea290ab129c1a4db	34c409389c0f572bb564649b44f6e33e	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101
ACESSOS	10	2014-09-07 12:00	8f17abe23e551866ef1c9c98c6ba5f7d	a708dd95950590200ecbf5f5368882fe	fda71559db4c2203ffbdce0f38db101

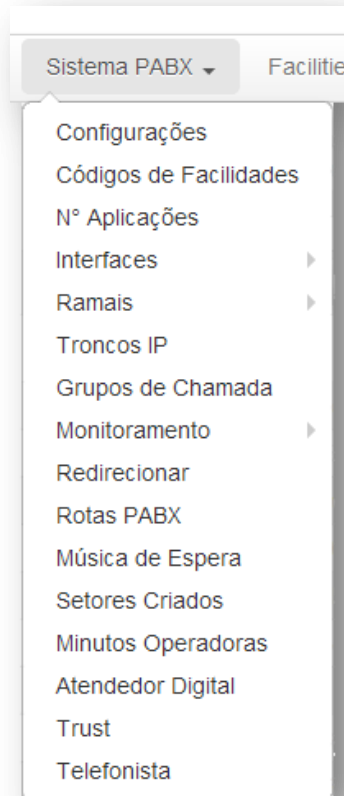
Para importar as licenças, clique em “**Arquivo**”. Será então aberta a janela de navegação para encontrar o arquivo de licença. Após selecionar o arquivo correto, clique em “**Carrega**”. Se tudo estiver certo, as quantidades de licenças serão atualizadas e exibidas na tabela, que contém as seguintes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

3 Configurações do PABX

3.1 PABX

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



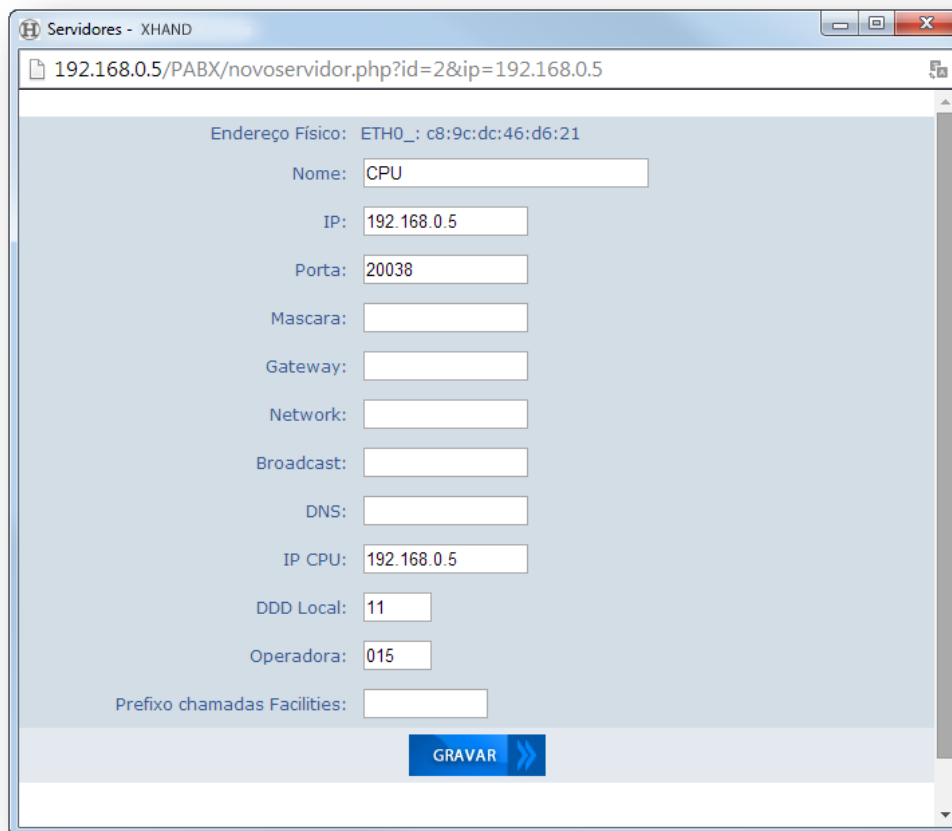
O primeiro item, “*Configurações*”, exibe o status do servidor atual e, caso haja mais de uma central, os status dos servidores que estão “conectados” a ele.

A imagem mostra a interface de administração do Handphone. No topo, há o logo "Handphone Telecomunicações" e uma barra de navegação com links para Call-Center, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, SMS, Controlhand, Handphone, Licenças e Logout. Abaixo, há uma tabela com o status dos servidores.

Nome	IP	1ª Partição	2ª Partição	Porta	DDD Local	Operadora			Desligar	Reiniciar	
CPU	192.168.0.5	<div style="width: 100%;"></div>	<div style="width: 100%;"></div>	20038	11	015			Desligar	Reiniciar	UP

Nessa tela é possível executar funções como desligar e reiniciar os servidores ou verificar os status deles.

Nesta tela também é possível alterar os IPs de rede dos servidores configurados. Para visualizar as configurações de IP, clique na “lupa” correspondente ao servidor.



The screenshot shows a web browser window titled "Servidores - XHAND". The address bar contains the URL "192.168.0.5/PABX/novoservidor.php?id=2&ip=192.168.0.5". The main content area displays the following configuration fields:

- Endereço Físico: ETH0_: c8:9c:dc:46:d6:21
- Nome: CPU
- IP: 192.168.0.5
- Porta: 20038
- Máscara: [empty]
- Gateway: [empty]
- Network: [empty]
- Broadcast: [empty]
- DNS: [empty]
- IP CPU: 192.168.0.5
- DDD Local: 11
- Operadora: 015
- Prefixo chamadas Facilities: [empty]

A blue button labeled "GRAVAR" with a right-pointing arrow is located at the bottom center of the form.

Preencha os campos da seguinte forma:

- ✓ Nome: Nome do servidor
- ✓ IP: Endereço de rede do servidor
- ✓ Porta: Número da porta de rede de comunicação com os PABXs. (padrão: 5038)
- ✓ Máscara: Máscara de sub-rede do IP
- ✓ Gateway: Endereço IP do gateway de internet da rede
- ✓ Network: Endereço IP de identificação da sub-rede a ser usada
- ✓ Broadcast: Endereço IP de broadcast da sub-rede
- ✓ DNS: Endereço IP do servidor de resolução de nomes
- ✓ IP CPU: Endereço IP do servidor do banco de dados do XHAND®
- ✓ DDD Local: DDD da região
- ✓ Operadora: Operadora a ser utilizada como padrão para ligações de longa distância

OBSERVAÇÃO: Não altere o IP do Servidor do Banco de Dados antes de ter alterado os IP dos PABX.

3.2 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®*”. A tela abaixo será exibida:

The screenshot shows the 'Ramais' configuration page in the XHAND® system. At the top, there is a navigation menu with options like 'Call-Center', 'Discador Automatico', 'Sistema PABX', 'Facilities', 'Sistema', 'SMS', 'Controlhand', 'Handphone', 'Licenças', and 'Logout'. Below the menu are three main buttons: 'Configurações SIP', 'Inserir Ramal', and 'Inserir Faixa de Ramais'. A search bar labeled 'Buscar por' is present. The main content area features a table with columns for 'Chamadas Local', 'Chamadas Celular Local', 'Chamadas Celular DDD', 'Chamadas DDD', and 'Chamadas DDI', each with a 'Liberar' button. Below this is a detailed table of extensions with the following columns: Ramal, Local, Cel Local, Cel DDD, DDD, DDI, Grupo, Captura, Servidor, Editar, and Excluir. The table lists extensions from 1700-SIP to 1709-SIP. At the bottom, there is an 'Aplicar' button and a pagination control showing pages 1 through 7.

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

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.

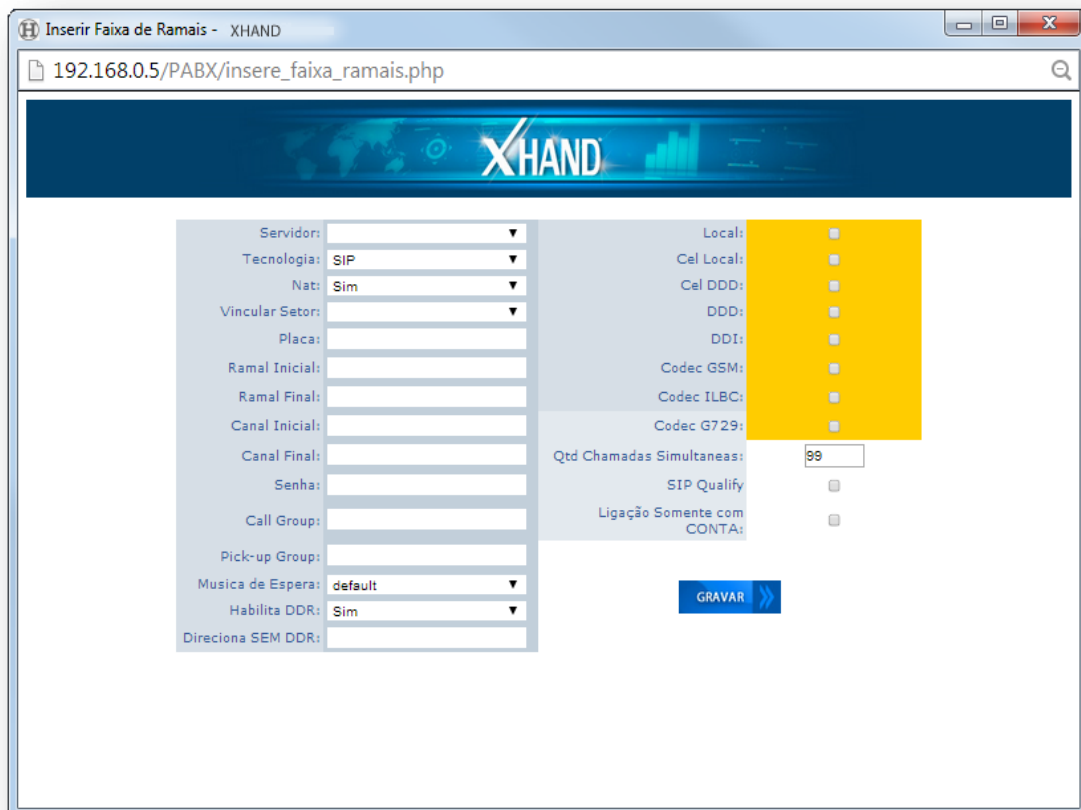
Para localizar rapidamente um ramal na lista digite o número dele no campo “*Buscar*” e pressione **ENTER**. Dessa forma será listado somente o ramal buscado, facilitando as ações de editar ou, até mesmo, excluir.

Para criar os ramais clique em “*Inserir Ramal*” e será aberta a janela abaixo:

Os campos a seguir devem ser preenchidos:

- ✓ **SERVIDOR:** Aqui é onde selecionamos a qual servidor o ramal vai pertencer.
- ✓ **TECNOLOGIA:** Analógico (FXS) ou IP (SIP).
- ✓ **NAT:** Habilita suporte a NAT no ramal.
- ✓ **VINCULAR SETOR:** Setor ao qual o ramal pertencerá
- ✓ **RAMAL:** Número do ramal (por padrão, com quatro dígitos).
- ✓ **SENHA:** Senha de autenticação do ramal (somente para ramais SIP).
- ✓ **CallGroup:** Aqui será inserido o número do grupo de chamada.
- ✓ **Pickup-Group:** Número de grupo de captura.
- ✓ **PLACA:** Número da placa do ramal FXS.
- ✓ **CANAL:** Número do canal do ramal FXS.
- ✓ **MÚSICA DE ESPERA:** Música a ser ouvida quando o ramal estiver em modo ESPERA.
- ✓ **LOCAL:** Permissão para efetuar ligações locais.
- ✓ **CEL LOCAL:** Permissão para fazer ligações para celular de mesmo DDD.
- ✓ **CEL DDD:** Permissão para efetuar ligações para celular de outro DDD.
- ✓ **DDD:** Permissão para fazer ligações DDD.
- ✓ **DDI:** Permissão para efetuar ligações DDI.
- ✓ **CODEC GSM:** habilita utilização do CODEC GSM no ramal.
- ✓ **CODEC ILBC:** habilita utilização do CODEC ILBC no ramal.

Para agilizar a inserção de novos ramais, é possível inserir uma faixa de numeração. Na tela “*Ramais XHAND*” clique em “*Inserir Faixa de Ramais*” e será exibida a tela abaixo:



Preencha os campos a seguir:

- ✓ **SERVIDOR:** Aqui é onde selecionamos a qual servidor o ramal vai pertencer.
- ✓ **TECNOLOGIA:** Analógico (FXS) ou IP (SIP).
- ✓ **NAT:** Habilita suporte a NAT no ramal.
- ✓ **VINCULAR SETOR:** Setor ao qual o ramal pertencerá
- ✓ **RAMAL INICIAL:** Número do primeiro ramal da faixa de numeração a ser configurada.
- ✓ **RAMAL FINAL:** Número do último ramal da faixa de numeração a ser configurada.
- ✓ **CANAL INICIAL:** Número do primeiro canal da faixa de numeração caso os ramais sejam FXS.
- ✓ **CANAL FINAL:** Número do último canal da faixa de numeração caso os ramais sejam FXS.

OBSERVAÇÃO: Para criação de faixa de ramais analógicos, configure somente o número de canais de cada módulo de canais FXS.

- ✓ SENHA: Senha de autenticação do ramal (somente para ramais SIP).
- ✓ CallGroup: Aqui será inserido o número do grupo de chamada.
- ✓ Pickup-Group: Número de grupo de captura.
- ✓ MÚSICA DE ESPERA: Música a ser ouvida quando o ramal estiver em modo ESPERA.
- ✓ LOCAL: Permissão para efetuar ligações locais.
- ✓ CEL LOCAL: Permissão para fazer ligações para celular de mesmo DDD.
- ✓ CEL DDD: Permissão para efetuar ligações para celular de outro DDD.
- ✓ DDD: Permissão para fazer ligações DDD.
- ✓ DDI: Permissão para efetuar ligações DDI.
- ✓ CODEC GSM: habilita utilização do CODEC GSM no ramal.
- ✓ CODEC ILBC: habilita utilização do CODEC ILBC no ramal.

Com esta ação, todos os ramais serão criados e estarão listados na tela “**Ramais XHAND®**”. Nesta lista, é possível distribuir permissões dos tipos de ligações que cada ramal será autorizado a fazer. Para isso, basta marcar ou desmarcar nos Tipos de Ligações possíveis. Ao terminar de atribuir as permissões, clique no botão “**Aplicar**”.

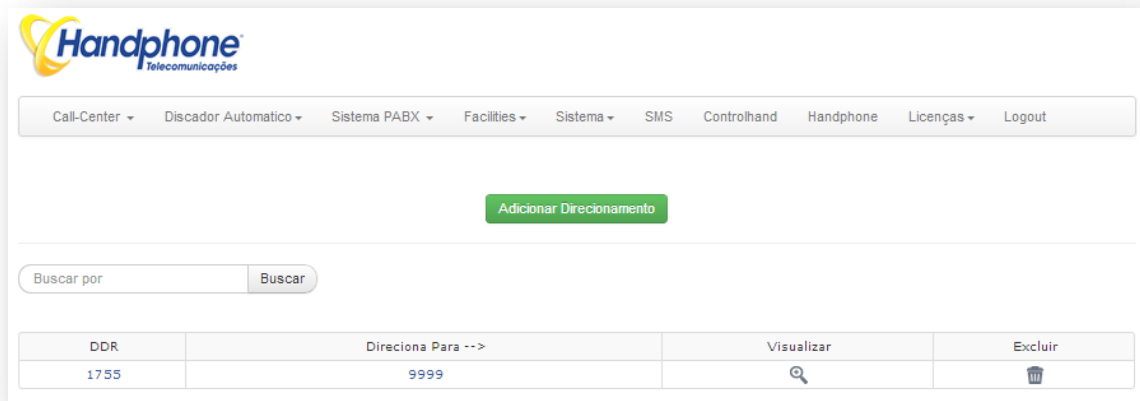
1707-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	CPU		
1708-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	CPU		
1709-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	1	CPU		

[Aplicar](#)

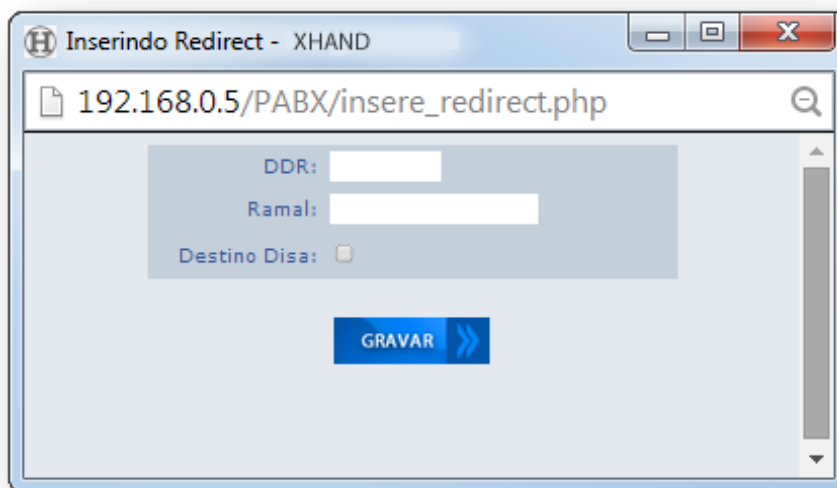
1 2 3 4 5 6 7

3.3 Redirecionamento

Caso a Central XHAND® seja utilizada com linhas através de Links de E1, 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 Link “**Sistema PABX**” → “**Redirecionar**” e clique em “**Adicionar Redirecionamento**”. Você verá a janela abaixo:



Conforme mostra a janela, basta colocar o número do DDR de entrada e o ramal de destino. Por exemplo: caso deseje que as ligações para o número 2233-1755 sejam direcionadas para o ramal 9999, coloque o número 1755 no campo “DDR” e no campo “Ramal”, preencha com 9999. Para finalizar clique em “**Gravar**”.

Os redirecionamentos estarão listados. Se desejar editar ou excluir os redirecionamentos, basta clicar na figura da “**Lupa**” para editar e na “**Lixeira**” para apagar.

3.4 Juntores

3.4.1 Conf.Juntores

O XHAND® possui o recurso de monitorar os juntores da placa de E1 dos PABXs. Para que o monitoramento possa ser feito, devem ser configurados os PABXs na tela de monitoramento de juntores. Acesse a tela “**Sistema PABX**” → “**Interfaces**” → “**Conf. Juntores**” para exibir os PABXs adicionados.





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



Preencha os campos abaixo conforme a descrição:

- ✓ Nome do PABX: Nome do PABX, exemplo: PABX 01, PABX 02, etc.
- ✓ IP: IP do PABX a ser monitorado.
- ✓ QUANTIDADE DE LINKS: Quantidade de links de E1 que serão monitorados.

Para gravar os dados inseridos, clique “**Gravar**”.

Caso queira excluir ou editar os PABXs monitorados clique, respectivamente, na “**lixeira**”  ou na “**engrenagem**” .

3.5 Status Juntores

Em “*Sistema PABX*”→“*Interfaces*”→“*StatusJuntores*”, 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:

Handphone Telecomunicações

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

Nome: CPU
IP: 192.168.0.79:20038
Qtde: 30
Tecnologia: HANDPHONE

Derrubar Canais
Discar
Atualizar

CPU

1. LIVRE	X	9. LIVRE	X	17. LIVRE	X	25. LIVRE	X
2. LIVRE	X	10. LIVRE	X	18. LIVRE	X	26. LIVRE	X
3. LIVRE	X	11. LIVRE	X	19. LIVRE	X	27. LIVRE	X
4. LIVRE	X	12. LIVRE	X	20. LIVRE	X	28. LIVRE	X
5. LIVRE	X	13. LIVRE	X	21. LIVRE	X	29. LIVRE	X
6. LIVRE	X	14. LIVRE	X	22. LIVRE	X	30. LIVRE	X
7. LIVRE	X	15. LIVRE	X	23. LIVRE	X		
8. LIVRE	X	16. LIVRE	X	24. LIVRE	X		

Há outras opções nessa página, como por exemplo, a de “*Derrubar Canais*”. Nesta opção, podem-se derrubar todas as ligações que estiverem ocupando os canais da placa de E1. Ideal para derrubar as chamadas linhas “*presas*”.

Para mostrar o Status dos canais em tempo real, clique em “*Atualizar*”. A tela será atualizada a cada dois segundos, mostrando o status de cada canal do E1.

Outra opção é a de “*Discar*” através de um canal específico da placa. Esta função é útil para detectar problemas no E1. Clique para abrir uma tela conforme a reproduzida abaixo realizar testes.

Canal Especifico

Tel Origem: Tel Destino: Canal:

Discagem por faixa de Canais

Tel Origem: Tel Destino: De: Até:

3.6 Grupos Canais E1

Em “*Sistema PABX*” → “*Interfaces*” → “*Grupos de Canais*” deve-se configurar os grupos de canais das placas onde serão ligados os links de E1 (somente para placas **KHOMP**). Esta configuração é útil para posteriormente serem configuradas as rotas de ligações. A figura abaixo mostra um exemplo dos grupos de canais de E1 já configurados:

PABX	Grupo	Canais	Descrição	Alterar	Excluir
CPU	1	1-15,17-31	E1 R2-DIGITAL		

Para adicionar um novo grupo clique em “*Adicionar Grupo*” e conforme a tela abaixo preencha os valores conforme a descrição:

- ✓ Escolha o PABX, use a seta para selecionar.
- ✓ Escolha a tecnologia, use a seta para selecionar o tipo de tecnologia.
- ✓ Grupo: Número do grupo de identificação dos canais de E1.
- ✓ Canais: Identificação dos canais da placa. Ex.: b010, b011.
- ✓ Descrição: Pode ser usado para inserir o nome da operadora do link.

Os grupos podem ser alterados ou excluídos clicando respectivamente na “engrenagem” ou na “lixeira” .

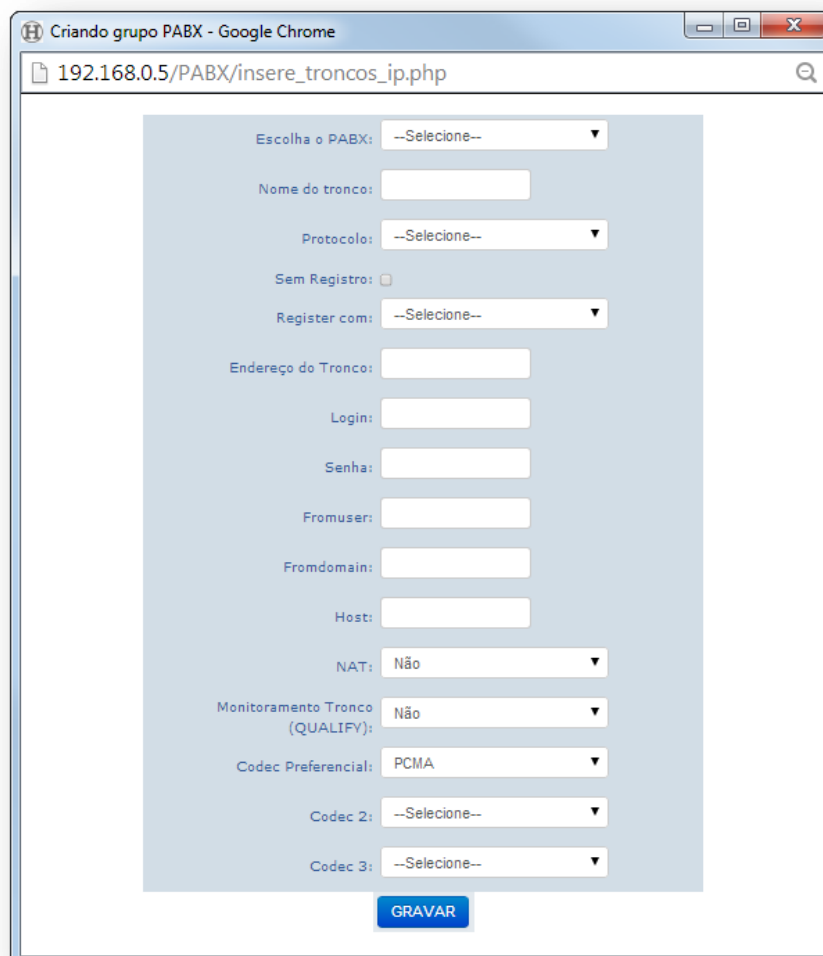
3.7 Troncos IP

O XHAND® possui o recurso de se comunicar com outras Centrais através de Troncos IP. Os protocolos suportados são : SIP e IAX. Acesse Em “*Sistema PABX*” → “*Troncos IP*” para listar os troncos configurados.



Tronco	Status	Protocolo	IP	Codec	PABX		
LINK_NOVA		SIP	ddr1.novatelecomunicacoes.com.br	g729	CPU		
chipeira1		SIP	192.168.0.34	alaw	CPU		

Para incluir um *TRONCO IP*, clique em “*Adicionar Tronco IP*” e a janela abaixo será aberta:



192.168.0.5/PABX/insere_troncos_ip.php

Escolha o PABX: --Selecione--

Nome do tronco:

Protocolo: --Selecione--

Sem Registro:

Register com: --Selecione--

Endereço do Tronco:

Login:

Senha:

Fromuser:

Fromdomain:

Host:

NAT: Não

Monitoramento Tronco (QUALIFY): Não

Codec Preferencial: PCMA

Codec 2: --Selecione--

Codec 3: --Selecione--

GRAVAR

Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:

- ✓ Nome do tronco: Nome de identificação do tronco IP
- ✓ Protocolo:
 - IAX: Protocolo IAX
 - SIP: Protocolo SIP
 - **XHAND®**: Protocolo para interligação entre **XHAND®**
- ✓ IP do Tronco: IP da central de destino
- ✓ Login: login de autenticação do tronco
- ✓ Senha: senha para autenticação
- ✓ Codec: Codec de conversão do áudio (Opções :alaw(g711a) e GSM).

3.8 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 tarifa das chamadas. Acesse “**Sistema PABX**” → “**Rotas PABX**” e as rotas configuradas estarão todas listadas.

Nome	Ativa	String	Trocar os	Tecnologia	Grupo	Prefixo	Sufixo	Gravação	PABX		
Rota Default	Sim	X.	0	HANDPHONE	1			Sim	CPU		
ROTA PARISEJOIAS	Sim	1794	4	HANDPHONE	1	996227277		Sim	CPU		
Rota Nextel	Sim	10XX	0	HANDPHONE	1			Não	CPU		
Numero Especiais	Sim	XXX	0	HANDPHONE	1			Sim	CPU		
Numeros Especiais	Sim	XXXXX	0	HANDPHONE	1			Não	CPU		
Rota Nova	Sim	2400	0	HANDPHONE	1	999810100		Não	CPU		
Rota Tecnica Nova	Sim	996200597	0	HANDPHONE	1			Não	CPU		
Rota 0800	Sim	0800.	0	HANDPHONE	1			Sim	CPU		
Rota Teste Leandro	Sim	12345678	8	chipeira1	1	972064460		Não	CPU		
CET	Sim	1188	0	HANDPHONE	1			Não	CPU		
995688914	Sim	972064460	0	HANDPHONE	1			Não	CPU		

Adicione as rotas clicando em “**Adicionar Rota**”. Será aberta uma tela conforme a figura abaixo:

Nome:

Ativa:

Escolha o PABX:

Entrada/Saida: Entrada Saida

Analisar Categoria: Sim Não

String:

Habilita Gravação:

Caminho Gravação:

Tecnologia:

Grupo de Linhas:

Ordem de ocupação dos Canais: Crescente Sequencial

Tom de Chamando Falso:

Trocar os: primeiros dígitos pelo Prefixo.

Prefixo:

Sufixo:

Utilizar Contador de Minutos:

Operadora:

Emitir "bip" ao sair por Subrota:

GRAVAR

Segue a descrição dos campos:

- ✓ ENTRADA/SAIDA: Orientação da ligação (ENTRADA OU SAIDA).
- ✓ Analisar Categoria: Opção que determina se as ligações que sairão por essa rota terão verificação de permissão de tipo de chamada.
- ✓ String: Máscara da numeração da rota. Através dessa opção dizemos qual tipo de ligação sairá por essa rota. Para facilitar, o caráter X é usado como “coringa” para qualquer tipo de número.

- Exemplos de rotas:
 - - XXXXXXXXX : Numero de telefone com oito dígitos (Liga çã local)
 - - 0XXXXXXXXXXXX : Numero iniciado com zero e mais doze dígitos (Liga çã DDD)
 - - [789]XXXXXXX : Numero iniciado pelo número 7,8 ou 9 (Liga çã para celular)
 - - X. : Qualquer número discado
- ✓ **Habilita Grava çã:** Determina se as liga ções que saem por essa rota serã gravadas ou nã.
- ✓ **Caminho da Grava çã:** diret ório onde serã armazenadas as liga ções.
- ✓ **Tecnologia:** Por qual tecnologia sairã as liga ções (KHOMP, DGV ou os TRONCOS IP).
- ✓ **Grupo de linhas:** Caso a tecnologia selecionada seja DGV ou KHOMP, selecionar qual o grupo de canais por onde sairã as liga ções.
- ✓ **Trocar os:** Caso deseje eliminar algum número discado pelo usu ário, como por exemplo, 021 ou 015, insira a quantidade de dígitos que deseja eliminar no início do número discado.
- ✓ **Prefixo:** Número que será inserido antes do número discado pelo usu ário.
- ✓ **Sufixo:** Número que será inserido depois do número discado pelo usu ário.

Ao encerrar o preenchimento clique em “**GRAVAR**”.

3.9 Nº Aplicações

Nesta tela configura-se os DDRs dos seguintes serviços:

- ✓ Fax
- ✓ Caixa Postal
- ✓ Sala de Conferência

Insira o número do DDR desejado e clique em “**Gravar**” para salvar.

The screenshot shows the Handphone web interface. At the top left is the logo for Handphone Telecomunicações. Below the logo is a navigation menu with the following items: Call-Center, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, SMS, Controlhand, Handphone, Licenças, and Logout. The main content area contains a table with four rows, each representing a service type and its corresponding DDR number:

Fax	1776
Caixa Postal	1774
Sala de Conferência	1775
Telefonista	1778

Below the table is a blue button labeled "Gravar".

3.10 Música de Espera

Em “Música de Espera” é possível personalizar o áudio que será reproduzido durante uma chamada em espera.





Acesse “*Sistema PABX*” → “*Música de Espera*” e clique em “*Inserir Música e Mensagens*” caso queira incluir uma nova música. Ao clicar a tela abaixo será exibida:



Descrição dos campos:

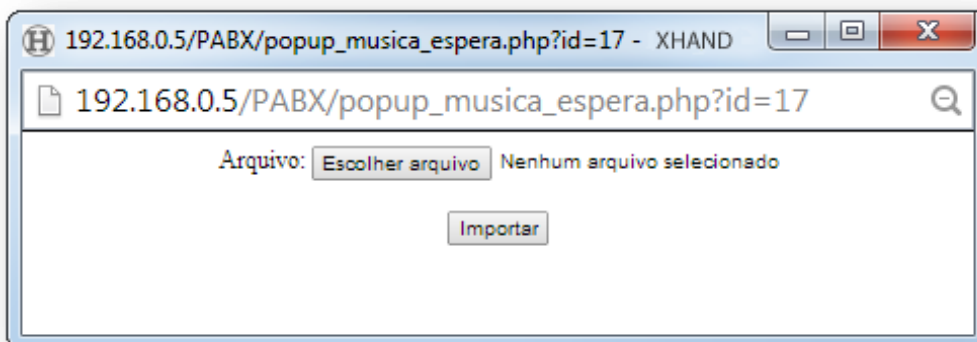
- ✓ Nome da Música de Espera: Nome da classe que contém os arquivos de áudio que serão reproduzidos durante a espera.
- ✓ Diretório: Pasta onde serão armazenados os arquivos de áudio
- ✓ Reprodução Aleatória: Determina se os áudios serão reproduzidos em ordem aleatória ou não.

Clique em “*Gravar*” para criar a música de espera ou Mensagem.

Ao criar a música de espera, clique na “*engrenagem*”  correspondente para abrir a tela abaixo e editar as configurações da classe. As músicas já incluídas estarão listadas e poderão ser excluídas clicando na “*lixeira*”  da linha correspondente.



Clique em “*Importar Música*” para fazer upload de um novo áudio. Será aberta uma Pop-up para selecionar o arquivo desejado (*Obs.: os formatos de áudio suportados são somente MP3 e WAV*)



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

3.11 Status Ramais

Em “*Status Ramais*” é possível saber quais ramais estão autenticados na central XHAND®. É possível também saber em qual IP da rede o ramal está alocado. Esta opção é útil para usar o IP, para acessar os telefones, configurá-los e também para detectar ramais duplicados.

Acesse “*Sistema PABX*” → “*Ramais*” → “*Status Ramais*”, clique no nome do Servidor para exibir os ramais correspondentes a ele (no caso abaixo) todos os Status dos ramais serão exibidos.

Handphone Telecomunicações

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

IP: 192.168.0.5

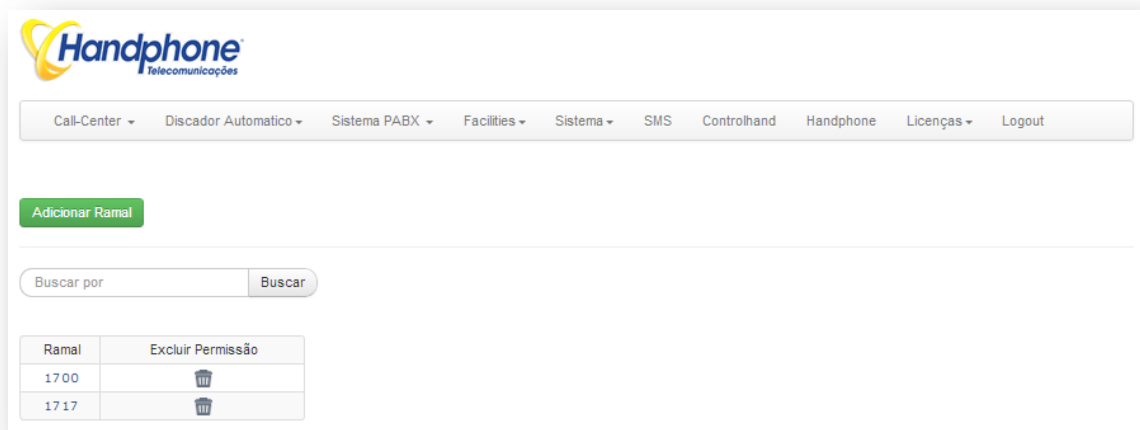
CPU

1.	1700	192.168.0.51	●	17.	1716	Offline	●	33.	1733	Offline	●	49.	1771	Offline	●
2.	1701	192.168.0.56	●	18.	1717	192.168.0.87	●	34.	1734	Offline	●	50.	1772	192.168.0.129	●
3.	1702	Offline	●	19.	1718	Offline	●	35.	1735	Offline	●	51.	1773	Offline	●
4.	1703	192.168.0.61	●	20.	1719	Offline	●	36.	1736	Offline	●	52.	1786	192.168.0.72	●
5.	1704	Offline	●	21.	1720	Offline	●	37.	1737	192.168.0.92	●	53.	1799	192.168.0.30	●
6.	1705	Offline	●	22.	1721	Offline	●	38.	1738	192.168.0.132	●	54.	2009	Offline	●
7.	1706	192.168.0.98	●	23.	1722	Offline	●	39.	1739	Offline	●	55.	2020	Offline	●
8.	1707	Offline	●	24.	1723	192.168.0.129	●	40.	1740	Offline	●	56.	2021	Offline	●
9.	1708	192.168.0.107	●	25.	1724	Offline	●	41.	1748	192.168.0.137	●	57.	2027	Offline	●
10.	1709	192.168.0.198	●	26.	1726	192.168.0.67	●	42.	1751	192.168.0.251	●	58.	5000	192.168.0.224	●
11.	1710	Offline	●	27.	1727	Offline	●	43.	1753	Offline	●	59.	5001	192.168.0.90	●
12.	1711	Offline	●	28.	1728	Offline	●	44.	1754	192.168.0.137	●	60.	5002	Offline	●
13.	1712	Offline	●	29.	1729	192.168.0.92	●	45.	1755	Offline	●	61.	5003	192.168.0.133	●
14.	1713	Offline	●	30.	1730	Offline	●	46.	1760	Offline	●	62.	LINK_NOVA	191.240.147.59	●
15.	1714	192.168.0.129	●	31.	1731	Offline	●	47.	1764	Offline	●	63.	chipeira1	Offline	●
16.	1715	Offline	●	32.	1732	Offline	●	48.	1765	192.168.0.129	●				

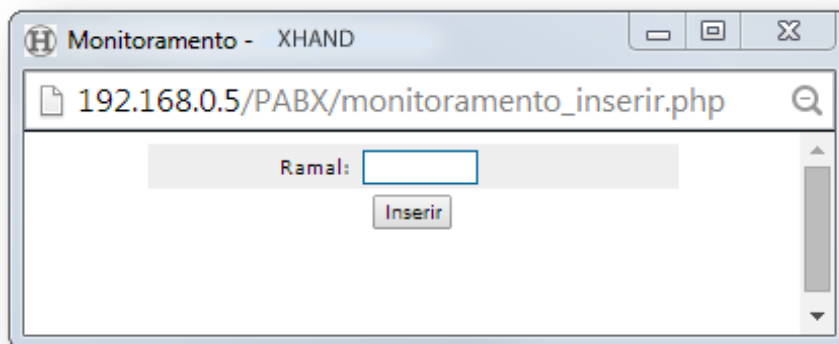
3.12 Monitoramento

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.


Para incluir esses ramais específicos, acesse “*Sistema PABX*” → “*Monitoramento*” → “*Monitoramento*”. Na sua tela, surgirá uma lista constando os ramais que têm permissão de monitoramento.



Para incluir ramais, clique em “*Inserir Ramal*”. A tela abaixo irá aparecer:



Insira número do ramal e clique em “*Inserir*” para confirmar o cadastro do ramal.

Ao inserir, serão listados todos os ramais com permissão de monitoramento. Para excluir algum ramal, ou seja, impedir que este faça monitoramentos, apenas clique em “*Lixeira*”  para apagá-lo da lista.

3.13 Grupos de Chamadas

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

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

Para acessar essa configuração vá em “*Sistema PABX*” → “*Grupos de Chamadas*”. Ao abrir, os grupos criados serão listados.




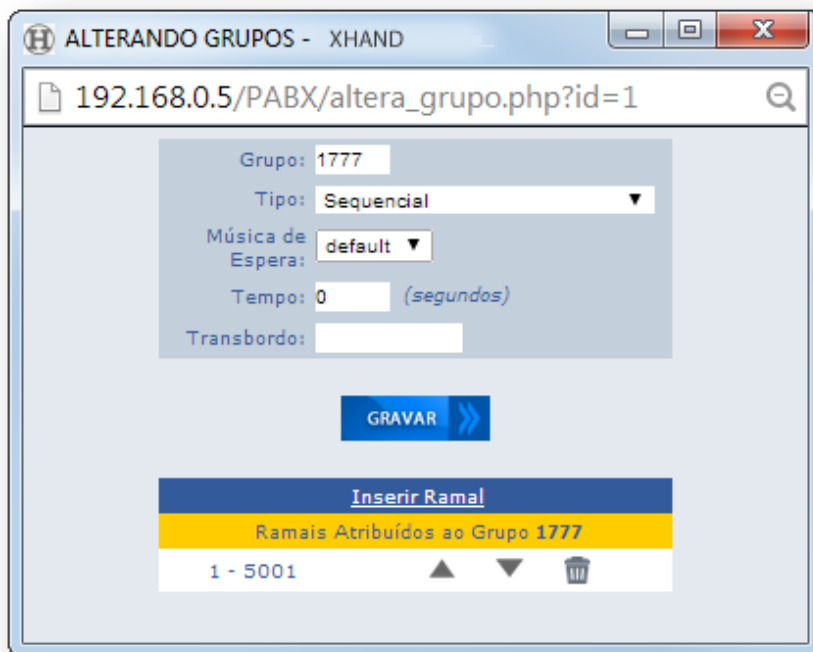
Para criar um grupo, clique em “*Adicionar Grupo*”. Você irá ver a janela abaixo:



- ✓ Em “Número do Grupo”, preencha com o número do DDR do grupo para liga ções de entrada.
- ✓ Em “Tipo”, selecione qual será o tipo do grupo a ser criado.
- ✓ Em “Música de Espera” selecione a opção desejada.
- ✓ No campo “Tempo”, preencha com o tempo de toque em cada ramal.

Salve as configura ções clicando em “**Gravar**”.

Para incluir os ramais pertencentes ao grupo, clique na “**engrenagem**”  para editar as configura ções do grupo de chamada.



Ao exibir o Pop-up de configura ção do grupo de chamada, estará habilitado o link “**Inserir Ramal**”. Clique no link e será aberta a tela abaixo:



Selecione o ramal desejado para cadastrar no grupo e clique em “**Gravar**”.

Para concluir, clique em “**Gravar**”.

Para inserir mais ramais, clique novamente em “**Inserir Ramal**” e escolha o próximo. Repita o processo até concluir.

Caso o grupo seja “Sequencial”, a ordem de toque nos ramais pode ser alterada clicando nas setas, movendo-as para **cima** ▲ e para **baixo** ▼.

Para excluir algum ramal do grupo, clique na “**Lixeira**” 🗑 da linha correspondente ao número do ramal.

Para finalizar, apenas feche a janela de configuração do grupo. A tela de “**Grupo de Chamadas**” lista todos os grupos criados.

Caso queira editar um grupo, clique na “**Engrenagem**” ⚙. Caso queira excluir, clique na “**Lixeira**” 🗑 que ele será removido desta lista.

4 Call-Center

4.1 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.

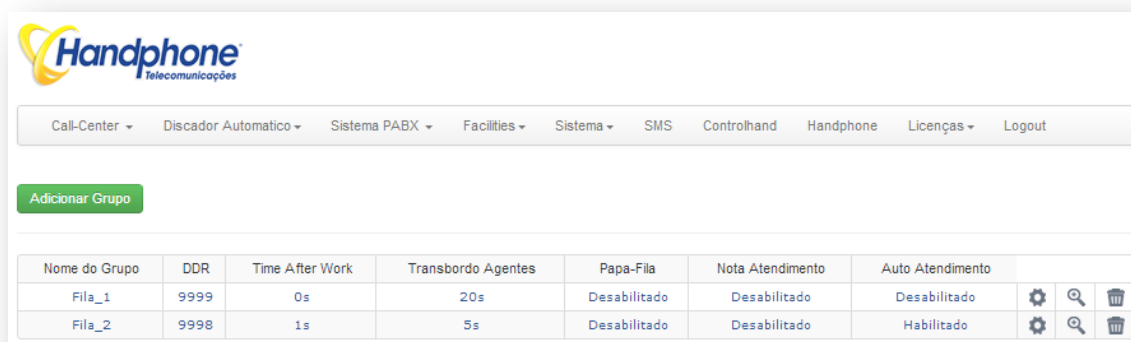
No XHAND® é possível ter vários grupos de DAC e um controle muito amplo de cada chamada.



4.2 GruposDAC

Primeiramente, é necessário criar um grupo DAC. Clique em “*Call-Center*” → “*Grupos DAC*”.

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



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

Novo Grupo DAC

Nome do Grupo DAC:	<input type="text" value="Nome para o Grupo"/>
DDR:	<input type="text" value="DDR"/>
Tamanho da FILA:	<input type="text" value="Num. Máx. Ligações na Fila"/>
Aviso Tempo Máximo da Fila:	<input type="checkbox"/> <input type="text" value="000"/> ▼
Música de Espera:	<input type="text" value="default"/> ▼
Prioridade do Grupo:	<input type="text" value="A"/> ▼
Time Service:	<input type="text" value="%"/>
TME (Tempo Máximo Espera):	<input type="text" value="Tempo em Segundos"/>
TAW (Time After Work):	<input type="text" value="Tempo em Segundos"/>
Tempo de Transbordo Agentes:	<input type="text" value="Tempo em Segundos"/>
Tempo Médio Ocupação - Meta:	<input type="text" value="Tempo em Segundos"/>
Tempo Médio Ocupação - Alarme:	<input type="text" value="Tempo em Segundos"/>
Tempo Médio Ocupação - Crítico:	<input type="text" value="Tempo em Segundos"/>
Tempo de Transbordo Grupos:	<input type="text" value="Tempo e"/> <input type="text" value="---Selecione um Grupo---"/> ▼
Mensagem Inicial:	<input type="text" value="conf"/> ▼
Discador Automático:	<input type="checkbox"/>
Papa Fila:	<input type="checkbox"/>
Calendários:	Existe(m) 0 Calendario(s) Ativo(s).
Nota Atendimento:	<input type="checkbox"/>
Permite Transferencia Fora Grupo:	<input type="checkbox"/>
Auto Atendimento:	<input type="checkbox"/>
Tabulação Obrigatória:	<input type="checkbox"/>

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

4.2.1 Informações Principais


- ✓ 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 esperam para serem atendidas.
- ✓ Aviso Tempo Máximo da Fila: Ativa/Desativa o aviso de tempo médio máximo de espera durante a música de espera.
- ✓ Música de espera: Música de espera que será ouvida enquanto a ligação não é atendida.
- ✓ 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”
- ✓ TME (Tempo Máximo de Espera): Tempo máximo que os agentes do grupo deve levar para atender um cliente que está esperando na fila de atendimento.
- ✓ TAW (Time AfterWork): 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 para um agente posicionado antes dele atender. Caso não atenda, a ligação será transferida para outro agente do grupo e o agente que não atendeu, automaticamente, entrará em PAUSA.
- ✓ Tempo Médio Ocupação – Meta: Meta para tempo médio de ocupação dos agentes.
- ✓ Tempo Médio Ocupação – Alarme: Quantidade de tempo, em segundos, para que o Tempo Médio de Ocupação seja considerado em nível alarmante.
- ✓ Tempo Médio Ocupação – Crítico: 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”.
- ✓ Discador Automático: Ativa ou Desativa o Discador Automático para o grupo.
- ✓ Papa Fila: Ativa ou Desativa o Papa Fila para o Grupo DAC.

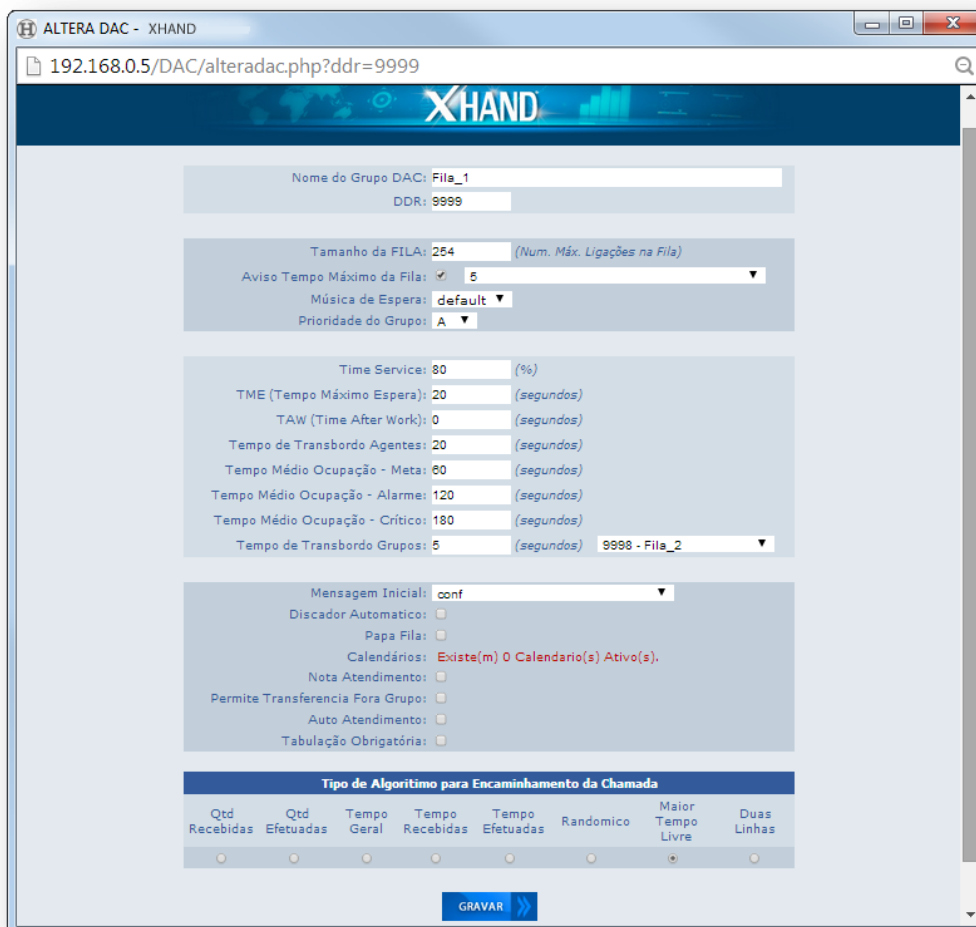
- ✓ Calendários: Exibe os calendários ativos para o Grupo DAC.
- ✓ Nota Atendimento: Habilita/Desabilita o recurso que permite que a pessoa que ligou avalie o atendimento recebido atribuindo uma nota de 0 a 9 para o atendente, ao final da ligação.
- ✓ Permite Transferência Fora do Grupo: Habilita ou 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: quando esta opção estiver ativa, automaticamente será atendida desde que o ramal seja um SoftHand.
- ✓ Tabulação Obrigatória: quando esta opção é ativa todas as chamadas recebidas obrigatoriamente deveram ser tabuladas ao final, para preenchimento de informações extras solicitadas, essa opção esta disponível para ramais que usem SoftHand.

4.2.2 Tipo de Algoritmo para encaminhamento da Chamada


- ✓ Quantidade Chamada Recebidas: As chamadas serão direcionadas primeiramente para os agentes que possuem os maiores números de ligações recebidas.
- ✓ Quantidade de Chamadas Efetuadas: As chamadas irão primeiramente para os agentes que tiverem efetuado mais ligações.
- ✓ Tempo Geral de Chamadas: As chamadas serão encaminhadas com prioridade para os agentes que tiverem o maior tempo falado na soma de ligações efetuadas e recebidas.
- ✓ Tempo de Chamadas Recebidas: As chamadas serão direcionadas com prioridade para os ramais que tiverem os maiores tempos de ligações recebidas.
- ✓ Tempo de Chamadas Efetuadas: As chamadas serão direcionadas com prioridade para os ramais que tiverem os maiores tempos de ligações efetuadas.
- ✓ Randômico: As chamadas serão distribuídas aleatoriamente entre os agentes.
- ✓ Maior Tempo Livre: As chamadas serão direcionadas primeiramente para o agente que estiverem com o maior tempo *LIVRE*.
- ✓ Duas Linhas: Nesse algoritmo, enquanto o agente estiver em uma ligação de sua fila pode acontecer de receber uma ligação de entrada na segunda linha do ramal.

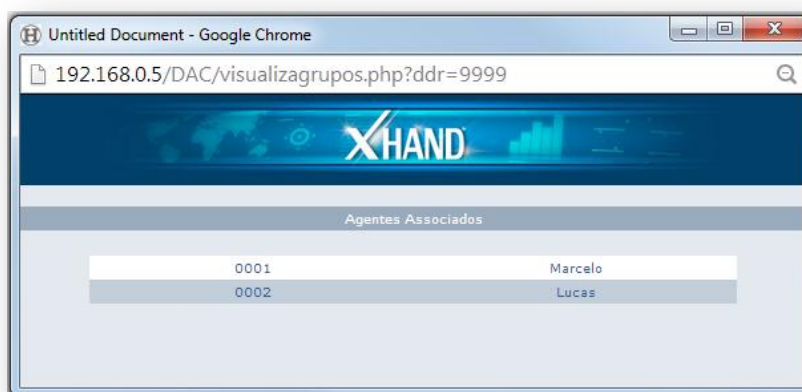
Para salvar as configurações, clique em “**Gravar**”.

Os grupos poderão ser visualizados na tela principal de Grupos Criados. Você terá acesso à lista de todos os grupos já criados e poderá editá-los clicando, respectivamente, nos ícones de “engrenagem” ,



Ou exclua clicando na “lixeria” .

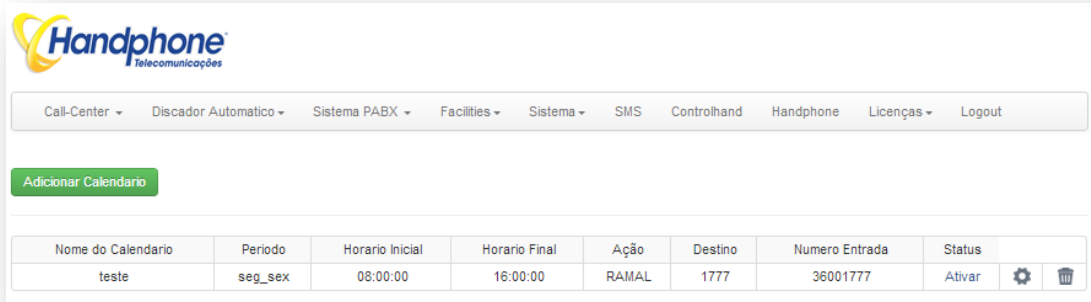
É possível, também, visualizar os agentes que estão associados a cada um dos grupos, basta clicar na “lupa”  na linha do grupo desejado.



4.3 Calendários

O XHAND® tem o recurso de controlar o horário de atendimento dos GRUPOS DAC. 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 “*Call-Center*” → “*Calendários*”.



Estarão listados todos os horários cadastrados. Para cadastrar um novo, clique em “*Adicionar Calendário*”. Uma tela “pop-up” será exibida, como abaixo:

Preencha os campos da seguinte forma:

- ✓ Nome: Nome descritivo para o “calendário”
- ✓ DDR: DDR do grupo destino.
- ✓ Período:
 - “Seg à Sex”:
 - “Sáb e Dom”.
 - “Período (dias)”
 - “Horário (todos os dias)”



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

Destinos:

- ✓ Ramal: Para qual ramal irão as ligações quando o calendário estiver ativo.
- ✓ Numero Externo: Celular ou número fixo para onde será desviada a ligação
- ✓ SMS: No primeiro campo, preenche-se com o texto da mensagem. No segundo, coloca-se o número do celular de destino.
- ✓ Mensagem: nome do arquivo de áudio que será reproduzido no período selecionado.
- ✓ Tom de Ocupado: Neste caso, não haverá desvio de ligação, o tom de ocupado soará para as ligações realizadas para o grupo.
- ✓ Escuta Conversa: A chamada será encaminhada normalmente para o grupo e o número escolhido, ramal ou número externo, receberá uma ligação que permitirá que este escute a ligação.




Para salvar a configuração, clique em “**Adicionar Regra**”.

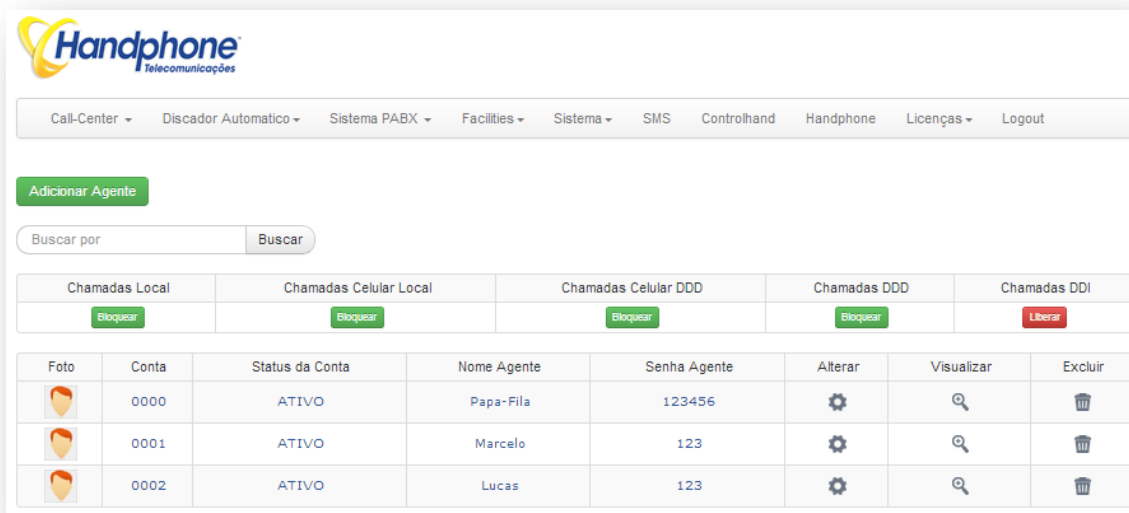
Ao salvar as configurações a tela será atualizada e passará a exibir todos os horários cadastrados. Para ativar o calendário clique em “**Ativar**”.

Nome do Calendario	Periodo	Horario Inicial	Horario Final	Ação	Destino	Numero Entrada	Status
teste	seg_sex	08:00:00	16:00:00	RAMAL	1777	36001777	Ativar  

4.4 Agentes

Depois de configurar o GRUPO DAC já será possível configurar os agentes que poderão se logar nesse grupo e realizar os atendimentos. Acesse “*Call-Center*” → “*Agentes*”. Ali, 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” ).















Handphone
Telecomunicações

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

Adicionar Agente

Buscar por Buscar

Chamadas Local	Chamadas Celular Local	Chamadas Celular DDD	Chamadas DDD	Chamadas DDI
Bloquear	Bloquear	Bloquear	Bloquear	Liberar

Foto	Conta	Status da Conta	Nome Agente	Senha Agente	Alterar	Visualizar	Excluir
	0000	ATIVO	Papa-Fila	123456			
	0001	ATIVO	Marcelo	123			
	0002	ATIVO	Lucas	123			

Para adicionar um novo agente, clique em “Adicionar Agente” e a janela abaixo será aberta:

The screenshot shows a web browser window titled "Novo Agente - XHAND" with the URL "192.168.0.5/DAC/novoagent2.php". The page features a blue header with the XHAND logo. The main content area is divided into several sections: "Dados de Acesso" (Access Data) with fields for "Ativo/Inativo" (set to "ativo"), "Conta", "Senha", "Nome", "Time" (dropdown), and "Habilita Discador"; "Dados Pessoais" (Personal Data) with fields for "CEP", "Endereço", "Bairro", "Telefone", "E-mail", "Cidade / UF", "Celular", and "Foto"; "Quantidade de Passas Permitidas" (Allowed Passes Quantity) with a grid of fields for "Barra 1", "Call", "Recurso", "Discador", "Passa 1", "Passa 2", "Alenco", "Feedback", "Acordo Cliente", "Passa 3", and "Passa 0", each with a "Tempo" field; "Associar Usuário aos Grupos" (Associate User to Groups) with dropdowns for "Fila_2 - 9999" and "Fila_1 - 9999"; and "Permissões do Agente" (Agent Permissions) with checkboxes for "Ligações Locais", "Ligações DDD", "Ligações DDI", "Ligações Celular Locais", and "Ligações Celular DDD". A "GRAVAR" button is located at the bottom center.

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

Dados de Acesso:

- ✓ Ativo / Inativo: Ativa ou desativa conta do agente.
- ✓ Conta: número que o agente usará para logar-se 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
- ✓ Email
- ✓ Foto

4.4.1 Quantidade de Pausas 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.

Obs.: Os tipos de pausas podem ser cadastrados em “*Call-Center*” → “*Pausas*”.

4.4.2 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 “*Gravar*”.

4.5 Procedimento de Login e Logout em um Grupo

Depois que o agente for criado e associado ao grupo, o usuário deve efetuar os seguintes procedimentos no Telefone IP ou SoftPhone:

- Para se logar no Grupo (Login), disque 1780.
 - O sistema solicitará o número:
 - Disque o login juntamente com a senha e finalize com # (sustenido). Por Exemplo: 00011777# (Sendo 0001 o login do agente, 1777 o grupo ao qual irá se logar e # para finalizar).
 - Em seguida, a senha será solicitada. Basta digitar a senha e finalizar com # (sustenido). Por exemplo: 123456# (Sendo 123456 a senha e # para finalizar).

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 sustenido, # .

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.

Disque apenas o login do agente, juntamente com #(sustenido).

Por exemplo: 0001#. Sendo 0001 o login do agente e # para finalizar.

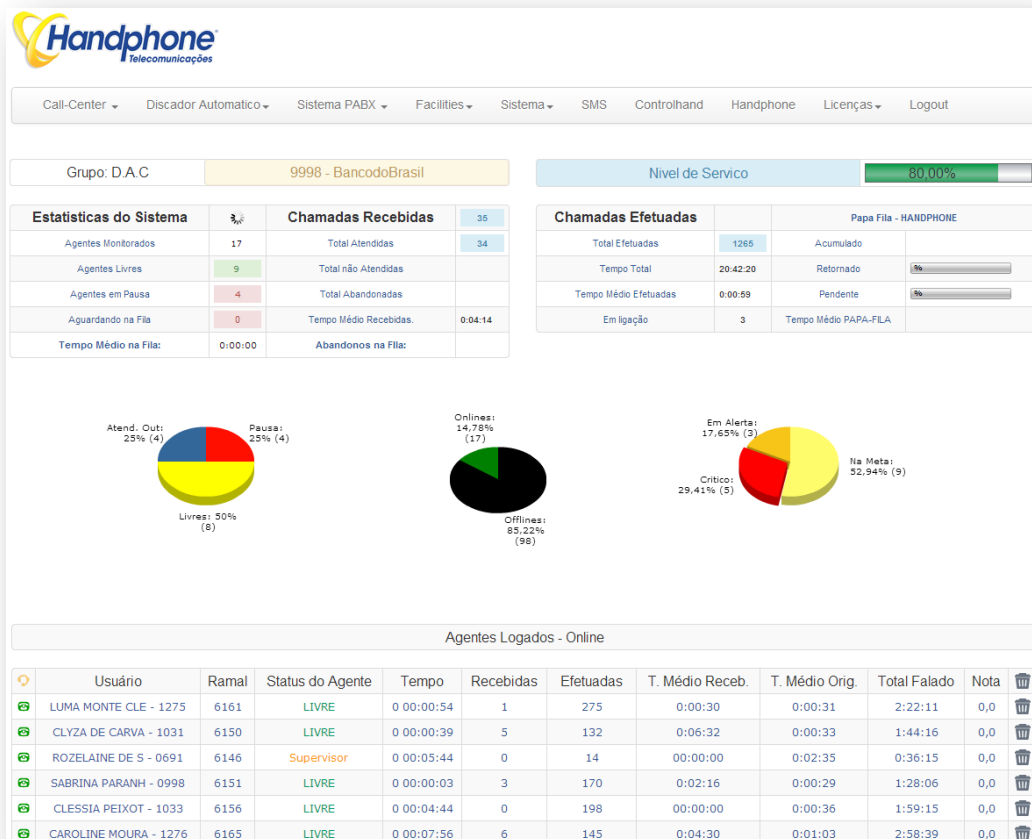
4.6 Serviços

Em “*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.

Abaixo, exibimos um exemplo em que há três grupos: Backup de Vendas, SAC e Vendas. É possível visualizar os status de todos os grupos ao mesmo tempo clicando em “TODOS OS SERVIÇOS”. Para visualizar as atividades de um grupo específico, clique no nome dele e serão exibidas as atividades em tempo real.



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



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

Grupo: D.A.C		9998 - BancodoBrasil		Nível de Serviço		80.00%	
Estatísticas do Sistema		%	Chamadas Recebidas		35		
Agentes Monitorados	17		Total Atendidas	34			
Agentes Livres	9		Total não Atendidas				
Agentes em Pausa	4		Total Abandonadas				
Aguardando na Fila	0		Tempo Médio Recebidas	0:04:14			
Tempo Médio na Fila:	0:00:00		Abandonos na Fila:				
Chamadas Efetuadas				Papa Fila - HANDPHONE			
Total Efetuadas	1265		Acumulado				
Tempo Total	20:42:20		Retornado	0%			
Tempo Médio Efetuadas	0:00:59		Pendente	0%			
Em ligação	3		Tempo Médio PAPA-FILA				

4.6.1 Estatísticas do Sistema:

- ✓ Agentes Monitorados: Quantidade de Agentes Logados, sendo monitorados;
- ✓ Agentes Livres: Quantidade de Agentes logados que estão livres para receber ligações.
- ✓ Agentes em Pausa: Quantidade de Agentes logados em pausa, não recebendo ligações do grupo DAC.
- ✓ Aguardando na Fila: Quantidade de ligações que aguardam na fila de atendimento.
- ✓ Tempo Médio na Fila: Tempo Médio de Espera na Fila de Atendimento.

4.6.2 Ligações de Entrada:

- ✓ Total Atendidas: Quantidade de ligações atendidas.
- ✓ Total Abandonadas: Quantidade de ligações abandonadas na fila, ou seja, ligações que estavam na fila e não aguardaram para serem atendidas.
- ✓ Total Não Atendidas: Quantidade de ligações que não foram atendidas pelos agentes.
- ✓ Total Médio Atend.: Tempo médio das ligações atendidas.
- ✓ Abandono na Fila: Quantidade ligações que foram abandonadas.

4.6.3 Ligações de Saída:

- ✓ Total Atendidas: Total de ligações de saída atendidas.
- ✓ Tempo Total: Tempo total falado em ligações de saída.
- ✓ Tempo Médio: Tempo médio falado em ligações de saída.
- ✓ Em Ligação: Quantidade de ligações ativas no momento do monitoramento.

4.6.4 Papa-fila Handphone:

- ✓ Acumulado: Total de números acumulados através do Papa-fila.
- ✓ Retornado: Percentual de ligações retornadas.
- ✓ Pendente: Percentual de ligações pendentes.
- ✓ Tempo Médio: Tempo médio de duração das ligações retornadas.

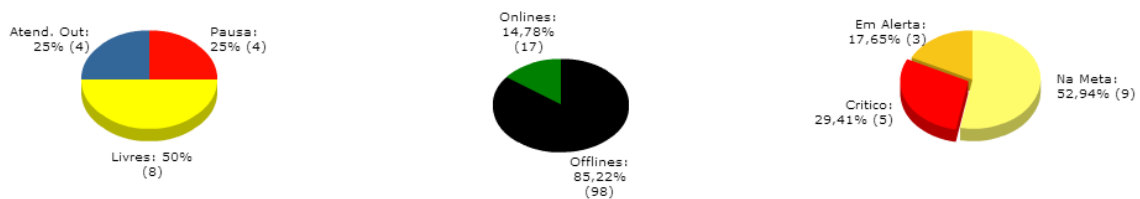
4.6.5 Meta do Grupo DAC:

- ✓ Definida na criação do grupo. Por Exemplo: “Atender 80% das chamadas em até 20 segundos”.

4.6.6 Nível de Serviço:

- ✓ Percentual de ligações atendidas dentro da Meta do Grupo DAC.

4.6.7 Gráfico Pizza:



Da esquerda para a direita:

- ✓ O primeiro gráfico representa os status dos agentes. Nele está representada a porcentagem de agentes LIVRES, EM PAUSA, Atend. In (“Em Ligação de Entrada”), Atend. Out (“Em ligação de Saída”) e a porcentagem de ligações na Fila de Espera.
- ✓ O segundo gráfico representa a porcentagem de agentes Online (Logados) e Offline (Deslogados).
- ✓ O terceiro gráfico representa as ligações dentro da Meta, de acordo com o que foi estabelecido nos parâmetros do grupo.
- ✓ Caso estejam configurados os times, serão exibidos os dois gráficos da parte de baixo que representam a porcentagem das ligações de Entrada (Esquerda) e Saída (Direita) dos times desse grupo.

4.6.8 Relatório de Status de Agente

Agentes Logados - Online											
	Usuário	Ramal	Status do Agente	Tempo	Recebidas	Efetuadas	T. Médio Receb.	T. Médio Orig.	Total Falado	Nota	
	LUMA MONTE CLE - 1275	6161	LIVRE	0 00:00:54	1	275	0:00:30	0:00:31	2:22:11	0,0	
	CLYZA DE CARVA - 1031	6150	LIVRE	0 00:00:39	5	132	0:06:32	0:00:33	1:44:16	0,0	
	ROZELAINE DE S - 0691	6146	Supervisor	0 00:05:44	0	14	00:00:00	0:02:35	0:36:15	0,0	
	SABRINA PARANH - 0998	6151	LIVRE	0 00:00:03	3	170	0:02:16	0:00:29	1:28:06	0,0	
	CLESSIA PEIXOT - 1033	6156	LIVRE	0 00:04:44	0	198	00:00:00	0:00:36	1:59:15	0,0	
	CAROLINE MOURA - 1276	6165	LIVRE	0 00:07:56	6	145	0:04:30	0:01:03	2:58:39	0,0	
	GELSON RODRIGU - 0817	6162	LIVRE	0 00:04:49	2	109	0:07:23	0:00:56	1:55:09	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, mostra-se o tempo médio falado das ligações de entrada e saída.
- ✓ Na coluna nota será exibida a média das notas recebidas pelos atendentes.

4.7 Pausas

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

Para acessar, vá em “*Call-Center*” → “*Pausas*”.

Será exibida a tela de pausas, como no exemplo abaixo:

Handphone
Telecomunicações

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

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

1#	Banheiro1	2#	Almoco
3#	Cafe	4#	Feedback
5#	Reuniao	6#	Acordo Cliente
7#	Discador	8#	Pausa 8
9#	Pausa 9	0#	Pausa 0

Gravar

Para cadastrar as pausas, apenas insira o nomes desejados nos campos disponíveis ao lado de cada número.

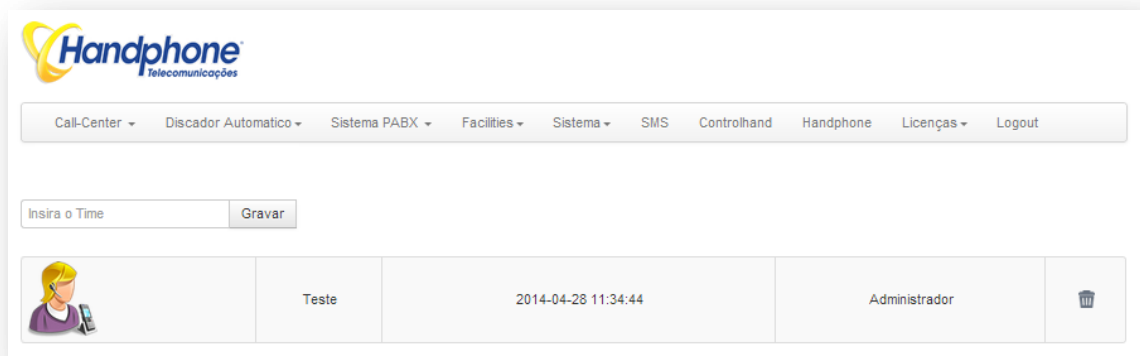
Conforme o exemplo acima, caso o usuário disque o motivo um, quando ele entrar em Pausa, o status exibirá condição “*Banheiro*”.

Ao terminar de estabelecer cada pausa clique em “*Gravar*” para salva-las.


4.8 Criar Times

O recurso “*Criar Times*” é utilizado para criar diferentes equipes dentro de um GRUPO DAC, facilitando o monitoramento. Geralmente, é usado em GRUPOS em que há muitos agentes que se logam e muitos supervisores. Utilizando os “*TIMES*”, cada supervisor pode monitorar sua própria equipe de agentes.

Para criar as equipes acesse “*Call-Center*” → “*Criar Times*”. Uma tela, como a exibida abaixo, deverá aparecer no seu computador:



Para criar um time, apenas digite o nome com o qual deseja batizar o time em “*Nome do Time*”, em seguida clique em “*Gravar*”.

Após a criação do time, associe o agente ao time criado indo em “*Call-Center*” → “*Agentes*”, clique em *EDITAR* (“engrenagem” ) e selecione o “*Time*” ao qual ele irá pertencer. Para salvar, clique no botão “*Salvar*”, localizado ao final da janela.

4.9 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 detalhes como a quantidade de ligações, as durações dessas ligações, gravações, etc.

Acesse “**Call-Center**” → “**Relatórios**”, aparecerá a tela abaixo:

Handphone
telecomunicações

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

Data e Hora Inicial: 28/04/2014 00:00:00

Data e Hora Final: 28/04/2014 11:35:54

Tipo de Chamada: Saida Entrada Ambos

Busca por Numero:

Busca por Ramal:

Busca por DDD:

Busca por Operador: Todos ▼

Busca por Grupo: Todos ▼

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

Busca por Duração (seg):

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

Tempo Aguardo Atendimento:

Busca por Tempo na Fila:

Busca por Tempo de Pausa:

Classificação da Chamada: DAC DISCADOR Ambos PABX

Consultar

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
- ✓ Tipo de Chamada: Saída, Entrada ou Ambos. Caso não selecione nenhuma opção, “ambos” segue como padrão.
- ✓ Busca por Número: Número do telefone a ser localizado nos registros.
- ✓ Busca por Ramal: Número do ramal do agente.
- ✓ Busca por DDD: DDD da localidade desejada
- ✓ Busca por Operador: Nome e login do operador
- ✓ Busca por Grupo: Grupo DAC desejado.
- ✓ TMS (Tempo Médio de Serviço): Porcentagem e o tempo em segundos
- ✓ Busca por DURAÇÃO (seg.): Duração da chamada em segundos
- ✓ Busca por status de 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 DE PAUSA: Tempo total de pausa dos agentes.
- ✓ Classificação de Chamada: DAC, DISCADOR ou AMBOS.

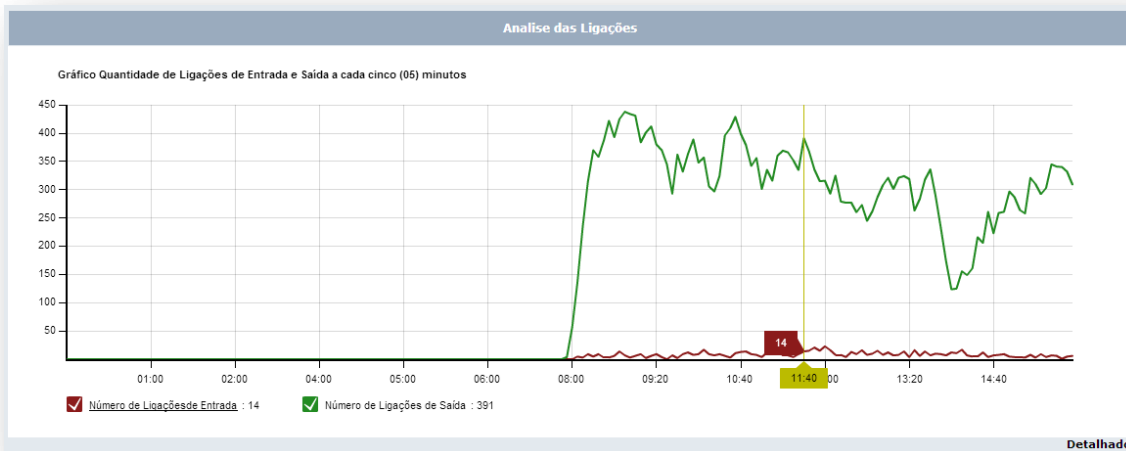
Para executar a consulta com os valores inseridos como parâmetros nos campos clique no botão “**Consultar**”, na parte inferior da tela.

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

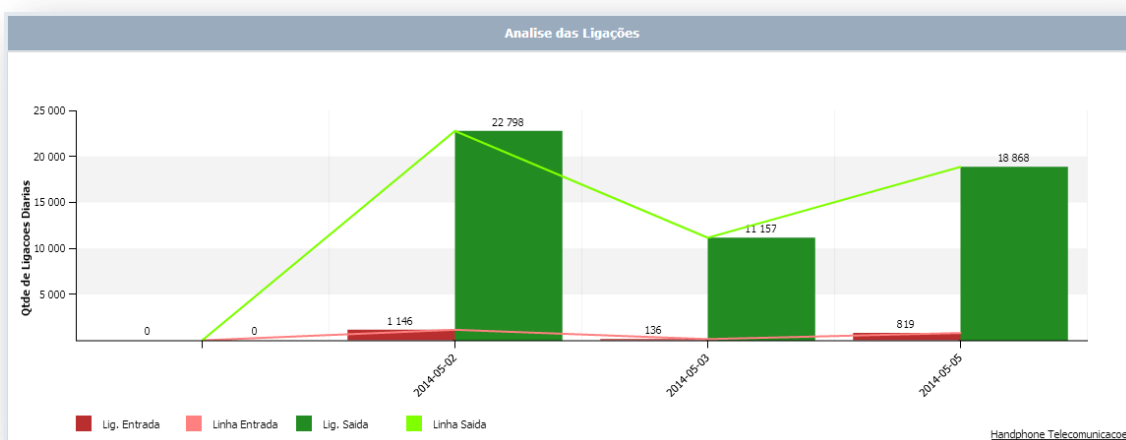
Itens Selecionados para Pesquisa			
Data e Hora Inicial:	2014-05-05 00:00:00	Grupo:	TODOS
Data e Hora Final:	2014-05-05 15:59:11	Duração de Chamada:	NÃO SELECIONADO
Tipo de Chamada:	Ambos	Status da Chamada:	NÃO SELECIONADO
Número:	NÃO SELECIONADO	Tempo Aguardo Atendimento:	NÃO SELECIONADO
Ramal:	NÃO SELECIONADO	Tempo na Fila:	NÃO SELECIONADO
DDD:	NÃO SELECIONADO	Tempo de Pausa:	NÃO SELECIONADO
Operador:	TODOS		

A tabela acima mostra quais foram os parâmetros escolhidos para gerar o relatório.

4.9.1 O gráfico abaixo retrata o item “Análise de ligações”

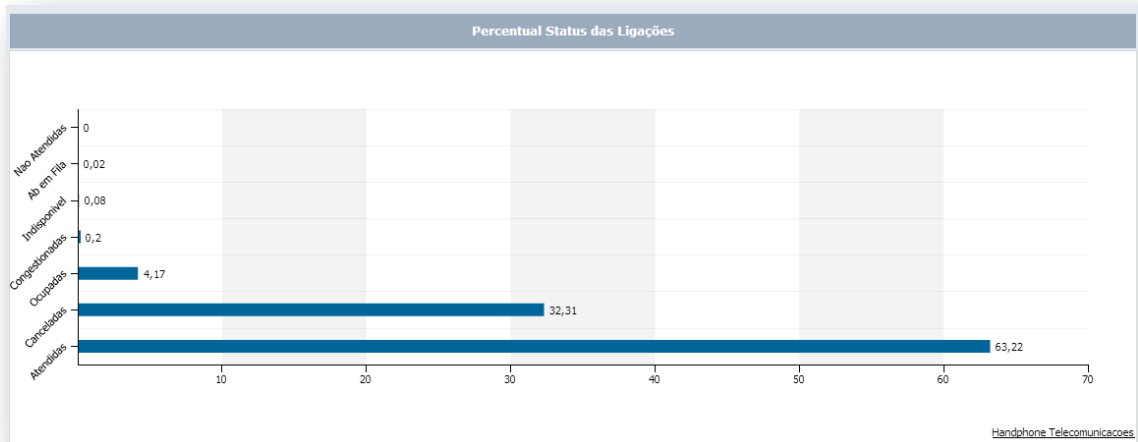


O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações do dia.



O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações do dia 01 ao dia 05. Cada dia tem uma barra com a quantidade de ligações de entrada e saída.





4.9.2 Percentual dos Status das Ligações



Esse gráfico exibe o percentual dos seguintes status das ligações:

- ✓ Indisponíveis
- ✓ Ocupadas
- ✓ Canceladas
- ✓ Abandonadas em Filas
- ✓ Atendidas




4.9.3 Dados de chamadas de entrada

Chamadas Recebidas		
Total de Chamadas	808	
Duração Total	1 21:22:04	
Tempo Médio de Chamadas	0 00:03:25	
Total Chamadas Atendidas	798	
Total Chamadas Não Atendidas	5	
Total Chamadas Ocupadas	0	-
Chamadas Abandonadas em Fila	5	
Tempo Total na Fila	0 00:36:56	
Tempo Médio na Fila	0 00:01:57	
Tempo Total de Aguardo ao Atend.	0 05:28:39	
Tempo Médio de Aguardo ao Atend.	0 00:00:27	
Chamadas Transbordadas.	0	

Informações contidas na tabela:

- ✓ Total de chamadas
- ✓ Duração total
- ✓ Tempo médio de chamadas
- ✓ Total de chamadas atendidas
- ✓ Total de chamadas não atendidas
- ✓ Total de chamadas ocupadas
- ✓ Chamadas abandonadas em fila
- ✓ Tempo total na fila
- ✓ Tempo médio na fila
- ✓ Tempo total de aguardo ao Atend.
- ✓ Tempo médio de aguardo ao Atend.

4.9.4 Dados de chamadas efetuadas

Chamadas Efetuadas		
Total de Chamadas	29824	
Duração Total	11 00:03:40	
Tempo Médio de Chamadas	0 00:00:51	
Total Chamadas Atendidas	18569	
Total Chamadas Não Atendidas	9978	
Total Chamadas Ocupadas	1277	
Tempo Total de Aguardo ao Atend.	3 17:55:25	
Tempo Médio de Aguardo ao Atend.	0 00:00:18	

Informações contidas na tabela:

- ✓ Total de Chamadas
- ✓ Duração Total
- ✓ Tempo Médio de Chamadas
- ✓ Total de Chamadas Atendidas
- ✓ Total de Chamadas Não Atendidas
- ✓ Total de Chamadas Ocupadas
- ✓ Tempo Total de Aguardo ao Atend.
- ✓ Tempo Médio de Aguardo ao Atend.

4.9.5 Porcentagem de ligações dentro da Meta configurada no GRUPO

No exemplo abaixo a meta do grupo é 80%

Nível de Serviço (Configuração do Grupo: %)	0,00 %
---	--------

4.9.6 Tabela de Estatísticas de Notas de Ligações de Entrada

Notas de Ligações de Entrada	
Qtde de Notas NÃO Atribuídas	14
Qtde de Notas Atribuídas	0
Nota Média	0,00

Itens da tabela:

- ✓ Quantidade de NOTAS não atribuídas
- ✓ Quantidade de Notas Atribuídas
- ✓ Nota Média

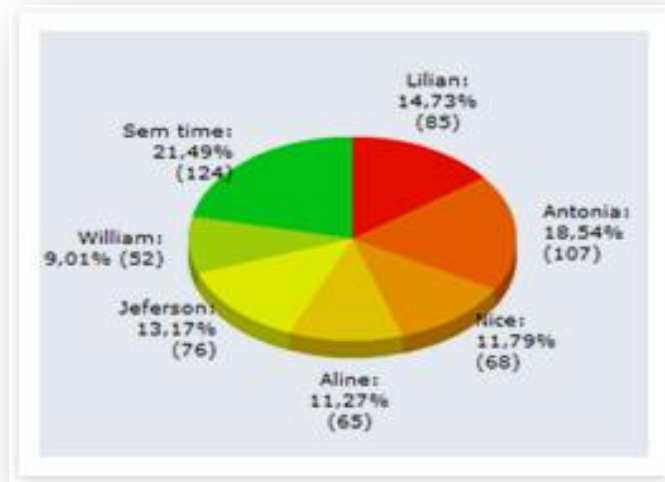
4.9.7 Tabela de Estatísticas de Notas de Ligações de Saída

Notas de Ligações de Saída	
Qtde de Notas NÃO Atribuídas	16
Qtde de Notas Atribuídas	0
Nota Média	0,00

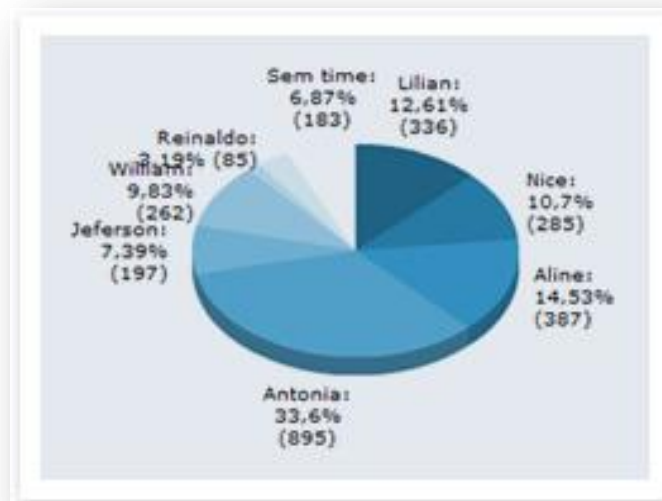
Itens da tabela:

- ✓ Quantidade de notas não atribuídas
- ✓ Quantidade de notas atribuídas
- ✓ Nota Média

4.9.8 Gráfico de ligações de Entrada por Time



4.9.9 Gráfico de ligações de Saída por Time



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

Resultado Pesquisa														
Conta/Operador	Grupo	Recebidas	Med Receb.	Atendidas	N. Atend.	Originadas	Méd. Orig.	Atendidas	N. Atend.	Falado	Livre	Pausas	Nota Med.	
0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1795	0	0 00:00:00	0	0	2	0 00:00:00	0	2	0 00:04:46	0 00:49:20	0 00:40:08	0,00	⌕
0097 - Daiane de Araujo Santana	1796	0	0 00:00:00	0	0	4	0 00:00:00	0	4	0 00:00:00	0 00:37:11	0 00:22:50	0,00	⌕
0091 - Fabiana Alves de Souza	1795	0	0 00:00:00	0	0	3	0 00:01:03	2	1	0 00:02:05	0 01:04:47	0 00:14:42	0,00	⌕
7777 - Josi	1790	2	0 00:01:19	2	0	1	0 00:00:10	1	0	0 00:02:47	0 01:42:19	0 00:39:06	0,00	⌕
0086 - Lucineia Virgolino de Oliveira	1796	0	0 00:00:00	0	0	1	0 00:00:37	1	0	0 00:00:37	0 01:17:35	0 00:19:27	0,00	⌕
0077 - Magda Sousa Silva	1796	0	0 00:00:00	0	0	13	0 00:01:59	3	10	0 00:05:56	0 01:03:14	0 00:24:09	0,00	⌕
0062 - Maria Paixao da Silva Nascimento	1796	0	0 00:00:00	0	0	1	0 00:01:02	1	0	0 00:01:02	0 01:02:36	0 00:14:53	0,00	⌕

Ao clicar na “lupa”, você verá uma tela como a do exemplo abaixo:



Ana Carolina Brisquiliari

Tempos Médios

Tempo Médio Recebidas: 0 00:00:00

Tempo Médio Originadas: 0 00:02:38

Tempo Total Falado: 0 18:40:47

Tempo Total Pausas: 0 18:08:02

Tempo Total IVRF: 7 14:14:47

Qtde. Lig. Atendidas

Quantidade de Ligações Entrada: 1

Quantidade de Ligações Saída: 426

TOTAL CHAMADAS ATENDIDAS: 427

Lista de Pausas ⬆ Fechar de Pausas

Operador	Conta	Ramal	Tipo da Pausa	Data / Hora
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	LOGIN	2012-07-26 11:19:51
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	PAUSA	2012-07-26 11:19:51
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	LOGOUT	2012-07-26 11:22:38
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	LOGIN	2012-07-26 11:23:25
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	PAUSA	2012-07-26 11:23:25
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	PAUSA	2012-07-26 12:08:47
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	RETIRA PAUSA	2012-07-26 12:47:51
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	LOGOUT	2012-07-26 16:16:27
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	LOGIN	2012-07-27 09:08:08
Ana Carolina Erisquiliari	0093	4032	PAUSA	2012-07-27 09:08:08

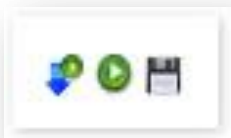
Na parte superior do relatório será exibida foto do agente. Ao lado, serão exibidos os tempos médios, com os tempos falados, os tempos de pausa e livres. No quadro ao lado, as informações de ligações atendidas.

Na lista que aparece mais em baixo, temos a “*Lista de Pausas*” com as sequências de alteração de status. Por exemplo, hora de login, banheiro, horário de pausa, etc.

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.

Exportar Selecionados		RELATÓRIO DE LIGAÇÕES								01 de 30	
<input type="checkbox"/>	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo de Chamada	Numero	Duração	Data / Hora	Status	Aguardo a Atendimento	Nota	
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	08007715882	0 00:17:22	2012-07-26 12:08:47	Atendida	0 00:00:05		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	08007715882	0 00:00:34	2012-07-26 12:50:56	Atendida	0 00:00:05		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	55314718	0 00:05:56	2012-07-26 12:59:37	Atendida	0 00:00:16		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	39170153	0 00:00:06	2012-07-26 13:04:44	Atendida	0 00:00:38		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	38424509	0 00:00:00	2012-07-26 13:05:36	Cancelada	0 00:00:00		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	92629017	0 00:02:26	2012-07-26 13:08:16	Atendida	0 00:00:07		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	08007715882	0 00:09:49	2012-07-26 13:34:57	Atendida	0 00:00:05		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	24094281	0 00:00:18	2012-07-26 13:57:42	Atendida	0 00:00:15		
<input type="checkbox"/>	0093 - Ana Carolina Brisquiliari	1796	4032	Saída	82984960	0 00:06:08	2012-07-26 14:04:10	Atendida	0 00:00:13		

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

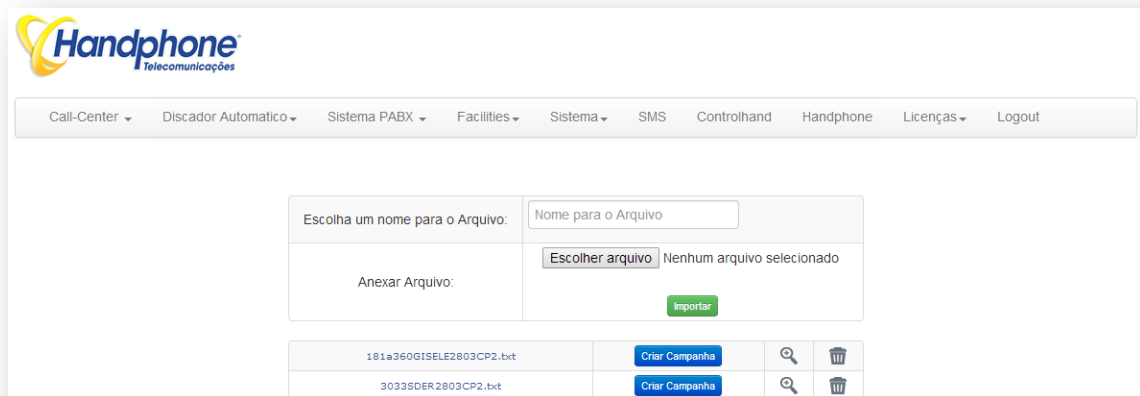


- ✓ Para ouvir a gravação (“seta azul”)
- ✓ Para enviar o áudio da gravação, para ser ouvida em um ramal, outro celular, etc.
- ✓ Para salvar o arquivo de áudio. Útil para enviar por email, por exemplo.

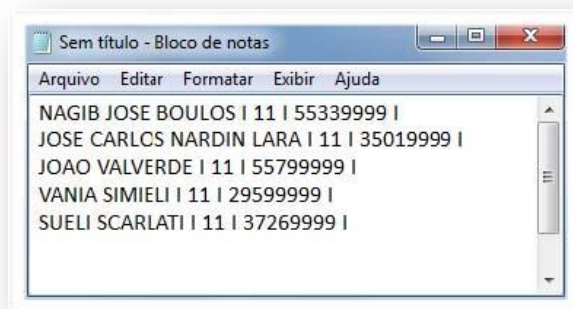
5 Discador

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.

Acesse “*Discador Automatico*” → “*Importar Mailing*”. A tela abaixo será exibida:



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” (“|”). Segue um exemplo, abaixo:



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 “*Escolher Arquivo*”.

Para fazer o upload do arquivo, clique em “**Importar**”. Ao concluir, o arquivo estará listado na tabela abaixo do botão “**Importar**”. Para conferir o arquivo, você pode clicar na “**lupa**” 🔍 localizada ao final da linha. Para excluir clique na “**Lixeira**” 🗑️, no final da linha.

5.1 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 no link e a tela abaixo será aberta:

The screenshot shows a web browser window titled "MÍDIAS - Google Chrome" with the address bar displaying "192.168.0.5/DISCADOR/criacampanha.php?regi=.txt". The page content is a form titled "Criar Campanha". The form includes the following fields and options:

- Tipo de Campanha: Discador (dropdown)
- Tipo de Discador: POWER (dropdown)
- Nome da Campanha: (text input)
- Arquivo Escolhido: txt (text input)
- Grupo D.A.C. Associado: 9999 - Fila_1 (dropdown)
- Finalização: Hang up (dropdown)
- Separador do Arquivo: (text input)
- Posicao Nome do Cliente: (text input)
- Posicao DDD: (text input)
- Posicao Numero: (text input)
- Posicao DDD1: (text input)
- Posicao Numero1: (text input)
- Posicao DDD2: (text input)
- Posicao Numero2: (text input)
- Posicao DDD3: (text input)
- Posicao Numero3: (text input)
- Posicao DDD4: (text input)
- Posicao Numero4: (text input)
- Posicao Endereço: (text input)
- Posicao Bairro: (text input)
- Posicao Cidade: (text input)
- Posicao Estado: (text input)
- Posicao Cep: (text input)
- Posicao Contato: (text input)
- Posicao Conta: (text input)
- Posicao Generica 1: (text input)
- Posicao Generica 2: (text input)
- Posicao Generica 3: (text input)
- Posicao Generica 4: (text input)
- Posicao Generica 5: (text input)
- Posicao Generica 6: (text input)
- Posicao Generica 7: (text input)
- Posicao Generica 8: (text input)
- Posicao Generica 9: (text input)
- Posicao Generica 10: (text input)
- Posicao Generica 11: (text input)
- Posicao Generica 12: (text input)
- Posicao Generica 13: (text input)
- Posicao Generica 14: (text input)
- Posicao Generica 15: (text input)
- Posicao Generica 16: (text input)
- Posicao Generica 17: (text input)
- Posicao Generica 18: (text input)
- Posicao Generica 19: (text input)
- Posicao Generica 20: (text input)
- Posicao Generica 21: (text input)
- Posicao Generica 22: (text input)
- Bina Operador: (text input)
- SE: (text input)

At the bottom of the form is a button labeled "Criar Campanha".

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” ou “Preditivo”.
- ✓ 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:
 - Hangup: Derrubar a ligação.
 - Mensagem: Reproduzir 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 normalmente.
- ✓ 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: xxx
- ✓ Bina Operador: BINA que aparecerá para o operador. Pode ser usado, por exemplo, o nome do cliente.
- ✓ Id.:xxxx

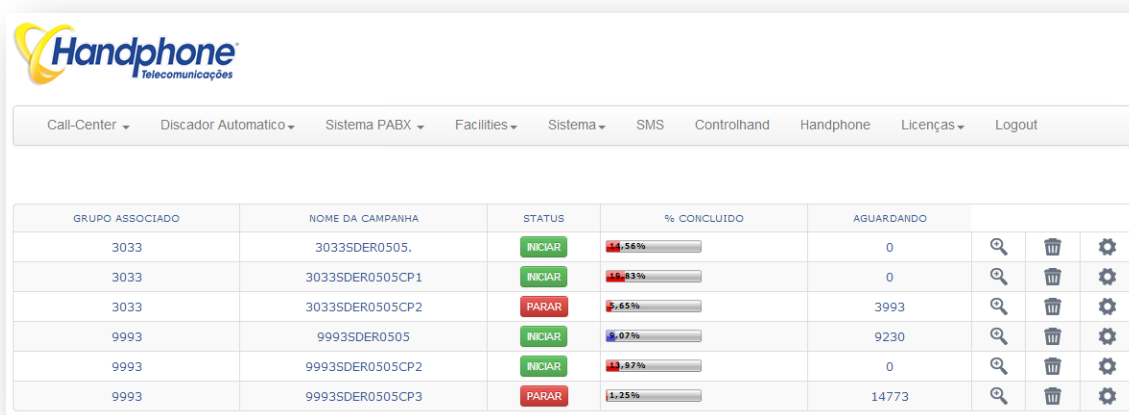
Para concluir a criação da campanha clique no botão “**Criar ->>**”.

5.2 Regras de Campanha

Em “*Regras de Campanha*” é possível administrar as campanhas criadas no XHAND®.

Para visualizar as campanhas criadas acesse “*Discador Automatico*” → “*Regras de Campanha*”.

As campanhas existentes irão aparecer como no exemplo abaixo:

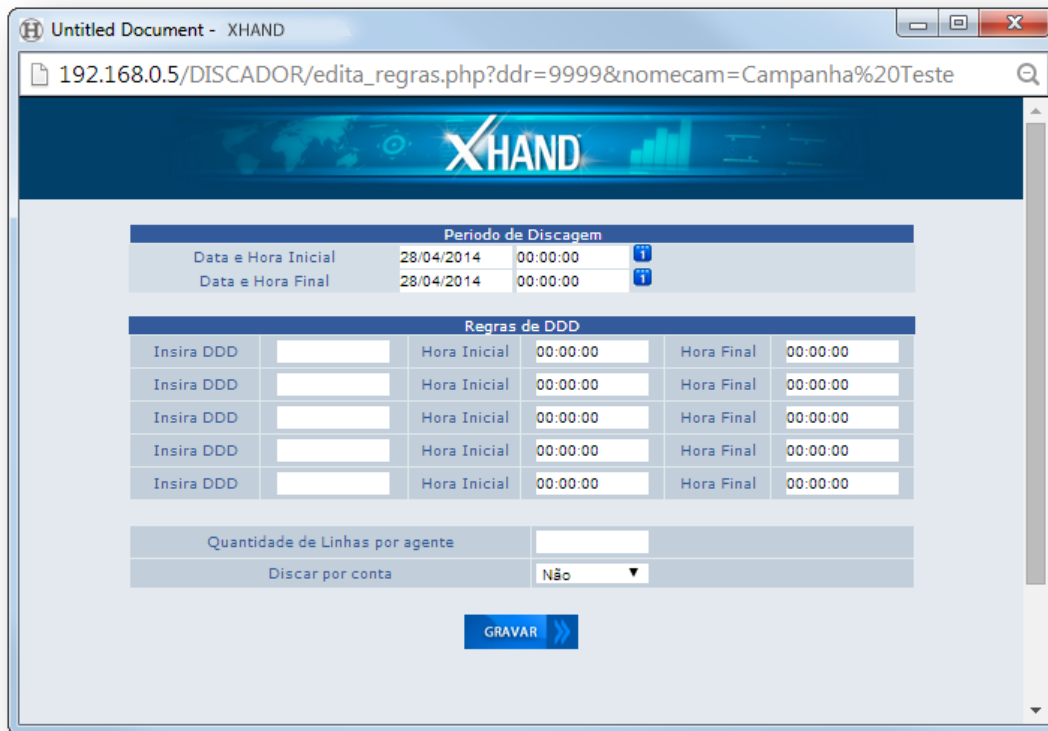


GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUIDO	AGUARDANDO			
3033	3033SDER0505.	INICIAR	14,56%	0	🔍	🗑️	⚙️
3033	3033SDER0505CP1	INICIAR	11,83%	0	🔍	🗑️	⚙️
3033	3033SDER0505CP2	PARAR	7,65%	3993	🔍	🗑️	⚙️
9993	9993SDER0505	INICIAR	9,07%	9230	🔍	🗑️	⚙️
9993	9993SDER0505CP2	INICIAR	11,97%	0	🔍	🗑️	⚙️
9993	9993SDER0505CP3	PARAR	1,25%	14773	🔍	🗑️	⚙️

No exemplo acima temos algumas campanhas.

Para excluir a campanha clique na “*lixeira*” 🗑️ no início da linha de cada CAMPANHA.

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





Untitled Document - XHAND

192.168.0.5/DISCADOR/edita_regras.php?ddr=9999&nomecam=Campanha%20Teste

XHAND

Período de Discagem


Data e Hora Inicial	28/04/2014	00:00:00	
Data e Hora Final	28/04/2014	00:00:00	

Regras de DDD

Insira DDD		Hora Inicial	00:00:00	Hora Final	00:00:00
Insira DDD		Hora Inicial	00:00:00	Hora Final	00:00:00
Insira DDD		Hora Inicial	00:00:00	Hora Final	00:00:00
Insira DDD		Hora Inicial	00:00:00	Hora Final	00:00:00
Insira DDD		Hora Inicial	00:00:00	Hora Final	00:00:00

Quantidade de Linhas por agente

Discar por conta

GRAVAR 

Segue a descrição dos campos:

- ✓ **Período de Discagem:** Período em que será feita a discagem para os números do mailing:
 - DATA E HORA INICIAL
 - DATA E HORA FINAL
- ✓ **Regras de DDD:** Ideal para efetuar ligações para determinados DDD's somente em períodos de baixa tarifa não fornecidos pelas operadoras.
 - Insira DDD
 - Hora Inicial
 - Hora Final
- ✓ **Quantidade de linhas por agente:** A central liga para a quantidade de números cadastrada. Ao atendimento de um desses números, ligação será direcionada para o agente.
- ✓ **Discagem por conta:** Muitas vezes, determinados números só devem ser atendidos por agentes pré-determinados. A discagem por conta é para estes casos. Os números dos agentes devem estar cadastrados em cada registro do mailing. A opção deve estar configurada corretamente no momento de criação da campanha.

Para gravar as configurações clique em “Gravar”

Voltando para a tela de regras de campanha, para visualizar o progresso da campanha de forma detalhada clique na “*lupa*” correspondente à campanha. Ao clicar, uma tela conforme o exemplo abaixo deverá ser aberta:

The screenshot displays the XHAND STATUS interface in a Google Chrome browser window. The address bar shows the URL: 177.19.194.242/DISCADOR/status_campanhas.php?ddr=3033&campanha=3033SDER0505. The interface features a blue header with the XHAND logo and a main content area with a table of campaign metrics and a list of dialing attempts.

Indice	Número Discando	Hora Inicio Discagem	Canal	PABX
0-	0156737311987	17:36:45	SIP/NOVA-0019546f	192.168.183.123
1-	0158235201301	17:37:25	SIP/NOVA-001954d1	192.168.183.123
2-	0151231031171	17:37:25	SIP/NOVA-001954d2	192.168.183.123
3-	0153135613859	17:37:25	SIP/NOVA-001954d3	192.168.183.123
4-	988591403	17:37:25	SIP/NOVA-001954b8	192.168.183.123

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*”:

GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUÍDO	AGUARDANDO			
3033	3033SDER0505.	INICIAR	14,56%	0	🔍	🗑️	⚙️
3033	3033SDER0505CP1	INICIAR	19,63%	0	🔍	🗑️	⚙️
3033	3033SDER0505CP2	PARAR	5,65%	3993	🔍	🗑️	⚙️
9993	9993SDER0505	INICIAR	6,07%	9230	🔍	🗑️	⚙️
9993	9993SDER0505CP2	INICIAR	13,97%	0	🔍	🗑️	⚙️
9993	9993SDER0505CP3	PARAR	1,25%	14773	🔍	🗑️	⚙️

5.3 Administrar

Para administrar os números inclusos nas campanhas, acesse “*Discador Automatico*” → “*Administrar*”. Uma tela, conforme a figura abaixo, vai aparecer:

Handphone Telecomunicações

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

Esse recurso permite localizar um número cadastrado nas regras de campanha para editá-lo ou excluí-lo, clicando correspondentemente na “engrenagem” ⚙️ ou na “lixeira” 🗑️.

5.4 Conf. Discador

Na seção “*ConfDiscador*” 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*”

The screenshot shows the Handphone web interface for configuring automatic dialing rules. The interface includes a navigation menu at the top with options like Call-Center, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, SMS, Controlhand, Handphone, Licenças, and Logout. Below the menu is a configuration form with the following fields:

- Escolha o PABX: ---Selecione---
- Local:
- Escolha a Tecnologia de Discagem: ---Selecione---
- Cel Local:
- Nome do Tronco (somente para SIP): ---Selecione---
- Cel DDD:
- Placa (somente para khomp): ---Selecione---
- DDD:
- Faixa de Canais: Início: Fim:
- DDI:
- Grupo de Discagem: ---Selecione---
- Operadora Minutos: -
- Gravar

Below the form is a table of existing configurations:

Servidor	Tecnologia	Tronco	Placa	Canal Início	Canal Final	Grupo	Contar Minutos	Local	Cel Local	Cel DDD	DDD	DDI	Excluir
PABX04	SIP	NOVA	0	1	500	g1		1	1	1	1		

- ✓ Escolha o PABX: Selecione o PABX por onde sairão as ligações do discador.
- ✓ Escolha a Tecnologia de discagem: Selecione qual a tecnologia da placa de E1 (Khomp ou Digivoice).
- ✓ Placa (somente para Khomp): Selecione da placa nº0 à placa nº3.
- ✓ Faixa de canais: insira o valor do primeiro canal e do último canal.
- ✓ Grupo de Discagem: Selecione o grupo de canais de E1 por onde sairão as ligações.
- ✓

Para gravar as configurações clique no botão “*Gravar*”.

Os PABXs já configurados estarão listados logo abaixo do botão “*Gravar*” em uma tabela onde é possível excluir, caso necessário, clicando na “Lixeira” no final da linha correspondente.

6 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 executar á uma ação especial, definida pelo administrador.

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

11973894078	BUSY	BUSY	ATIVO	ENTRADA	
11950276362	BUSY	BUSY	ATIVO	ENTRADA	
2188851947	BUSY	BUSY	ATIVO	ENTRADA	
2125528301	BUSY	BUSY	ATIVO	SAIDA	
2178218038	BUSY	BUSY	ATIVO	SAIDA	

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 web browser window with the title "Inserindo Regra de Saida TRUST - XHAND". The address bar displays "192.168.0.5/TRUST/novaregrasaida.php". The main content area contains a form with the following fields and options:

- Numero Origem: Input field
- Ramal: Radio button
- Numero Externo: Input field
- Mensagem: Input field
- Tom Ocupado: Radio button
- Escutar Conversa: Radio button
- SMS: Radio button (highlighted in yellow), with a sub-field containing "ex: 1199999999"
- Mensagem SMS: Text area

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

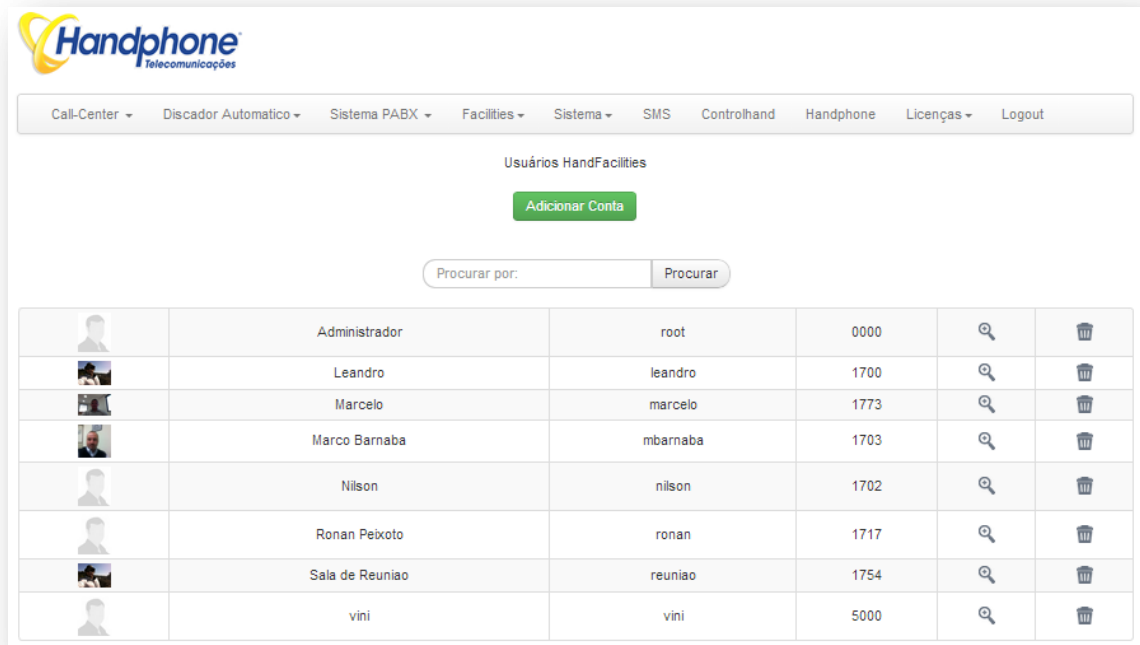
- ✓ Número Destino/Origem: Número que será tratado com o TRUST.
- ✓ Ramal: Ramal para o qual a ligação será direcionada.
- ✓ Número Externo: Número externo para o qual a ligação será desviada.
- ✓ SMS: Preencha o primeiro campo com o texto da mensagem e o segundo com o número destino do SMS.
- ✓ Mensagem: 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*”.

7 HANDFACILITIES

7.1 CriarUsuário

Para criar usuários no “HANDFACILITIES” acesse “*Facilities*” → “*Usuários*”. Uma tela, como a exibida abaixo, ser áberta:



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

The screenshot shows a web browser window titled 'Novo Usuario - Google Chrome' with the URL '192.168.0.5/SU/novousuario.php'. The page features the XHAND logo and a form for creating a new user. The form is organized into four main sections:

- Dados do Usuario:** Includes input fields for Nome, Login, Senha, Email, Ramal, and a dropdown menu for 'Logar no Sistema' (set to 'Hand Facilities').
- Habilitar Facilidades:** A grid of checkboxes for enabling various features: Desvios de Chamadas, Cadeado, Despertador, Enviar Fax, Caixa Postal, Chat, Agenda, Sala de Conferência, Callback, Contatos, and Notificações, Trust.
- Temporizador de Chamadas:** Input fields for Local, Cel Local, Cel DDD, DDD, and DDI.
- Permissão de Chamadas:** Checkboxes for Local, Cel Local, Cel DDD, DDD, and DDI.

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

Insira os dados do novo usu ário:

- ✓ Nome
- ✓ Login
- ✓ Senha
- ✓ Email
- ✓ Ramal
- ✓ Logar no sistema:
 - Hand Facilities. Caso selecionado abrir á diretamente a tela do perfil.
 - DAC.

Caso selecione a Op ção DAC, a tela abaixo ser á aberta para selecionar quais recursos o usu ário ter á acesso:



Temporizador de chamadas (segundos).

Determina quanto tempo durar áas liga ções para os tipos de liga ções abaixo:

- ✓ Local
- ✓ Cel Local
- ✓ DDD
- ✓ Cel DDD
- ✓ DDI

Habilitar Facilidades.

Este espa ço define quais dos recursos dispon íveis o usu ário ter á acesso:

- ✓ Desvios de Chamadas
- ✓ Despertador
- ✓ Caixa Postal
- ✓ Agenda
- ✓ Callback
- ✓ Notifica ções
- ✓ Cadeado
- ✓ Enviar Fax
- ✓ Chat
- ✓ Sala de Confer ência
- ✓ Contatos **adas.**

Quais os tipos de chamadas o usu ário poder á fazer:

- ✓ Local
- ✓ Cel Local
- ✓ DDD
- ✓ Cel DDD
- ✓ DDI

Para finalizar o cadastro clique em “**GRAVAR**”

Para acessar o HANDFACILITIES clique em “*Facilities*” → “*Hand Facilities*”. Uma tela, conforme a apresentada abaixo, aparecer á

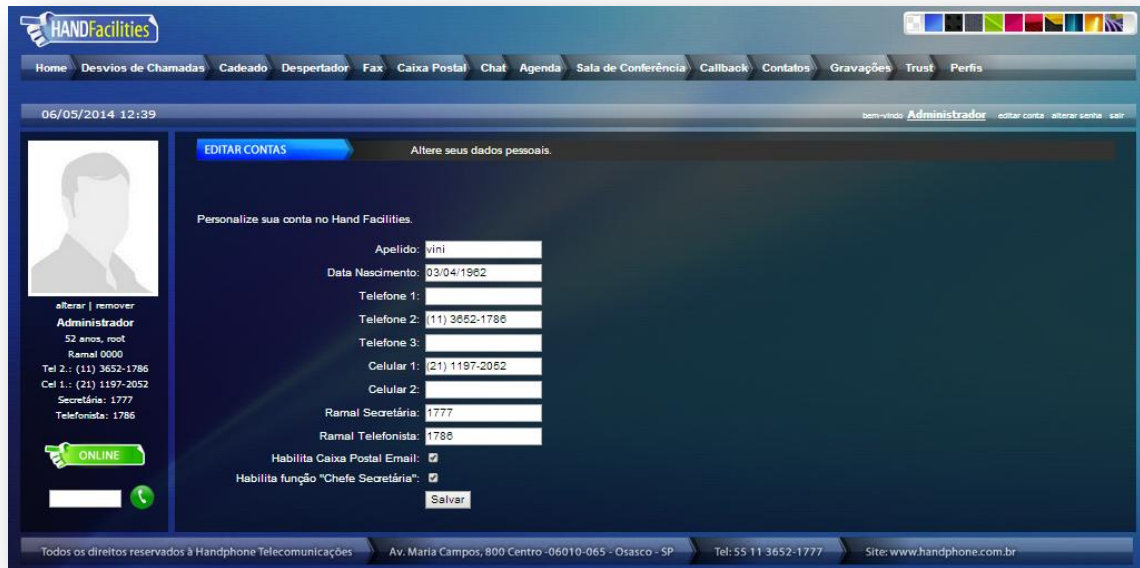


7.2 Cadastro Inicial

Para aprimorar as suas facilidades é importante realizar o seu cadastro pessoal no link “editar conta”.



A tela abaixo será exibida, basta atualizar os dados e clicar em “*Salvar*”.



7.3 Pop-Up

Ao efetuar ou receber uma ligação, se você estiver com o sistema HandFacilities aberto, automaticamente, uma janela aparecerá 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.



7.4 Status dos Ramais

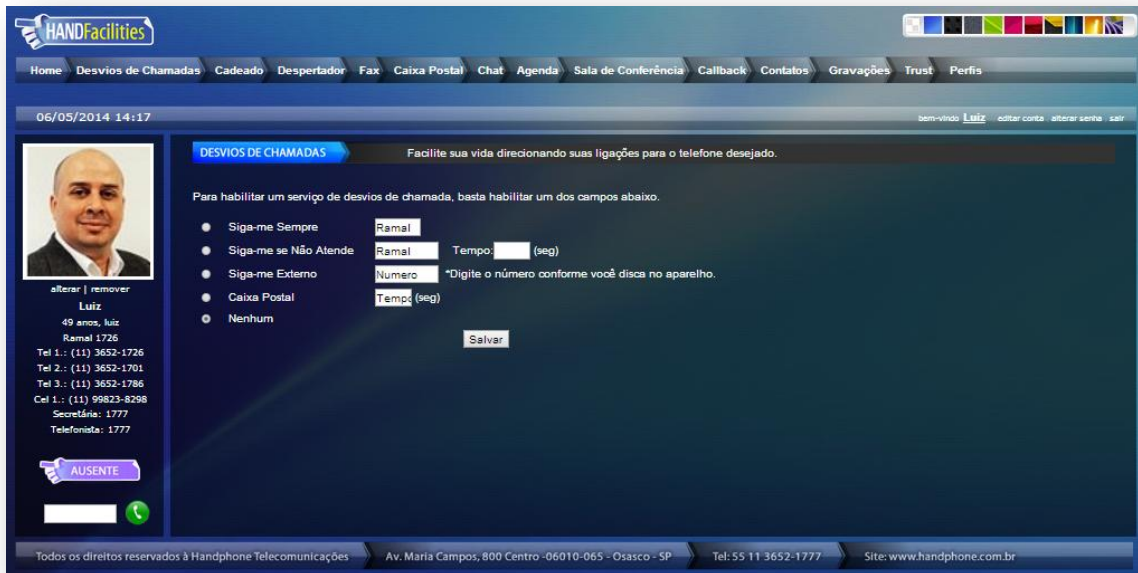
O próprio usuário poderá configurar uma regra específica para cada status, ou seja, o usuário define em qual status o ramal dele estará classificado e a central executar a regra configurada. Basta clicar diretamente na figura do status desejado ou modificar o destino das ligações recebidas ao lado do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

Exemplo:

The screenshot displays the XHANDFacilities user interface. At the top, there is a navigation menu with options: Home, Desvios de Chamadas, Cadeado, Despertador, Fax, Caixa Postal, Chat, Agenda, Sala de Conferência, Callback, Contatos, Gravações, Trust, and Perfis. The main content area is titled "Olá Luiz" and includes a profile picture of a man. Below the profile picture, there is a list of contact information: "49 anos, luiz", "Ramal 1726", "Tel 1.: (11) 3652-1726", "Tel 2.: (11) 3652-1701", "Tel 3.: (11) 3652-1786", "Cel 1.: (11) 99823-8298", "Secretária: 1777", and "Telefonista: 1777". There is also a button labeled "AUSENTE" with a telephone icon. The "Definir Status" section shows five status options: ONLINE (green), OFF LINE (grey), REUNIÃO (blue), OCUPADO (red), and AUSENTE (purple). Each status has a corresponding dropdown menu for "Telefone 02" or "Caixa Postal". The "Compromissos do dia" section shows "Nenhum Compromisso". At the bottom, there is a footer with the text: "Todos os direitos reservados à Handphone Telecomunicações", "Av. Maria Campos, 800 Centro - 06010-065 - Osasco - SP", "Tel: 55 11 3652-1777", and "Site: www.handphone.com.br".

7.5 Desvio de Chamadas

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



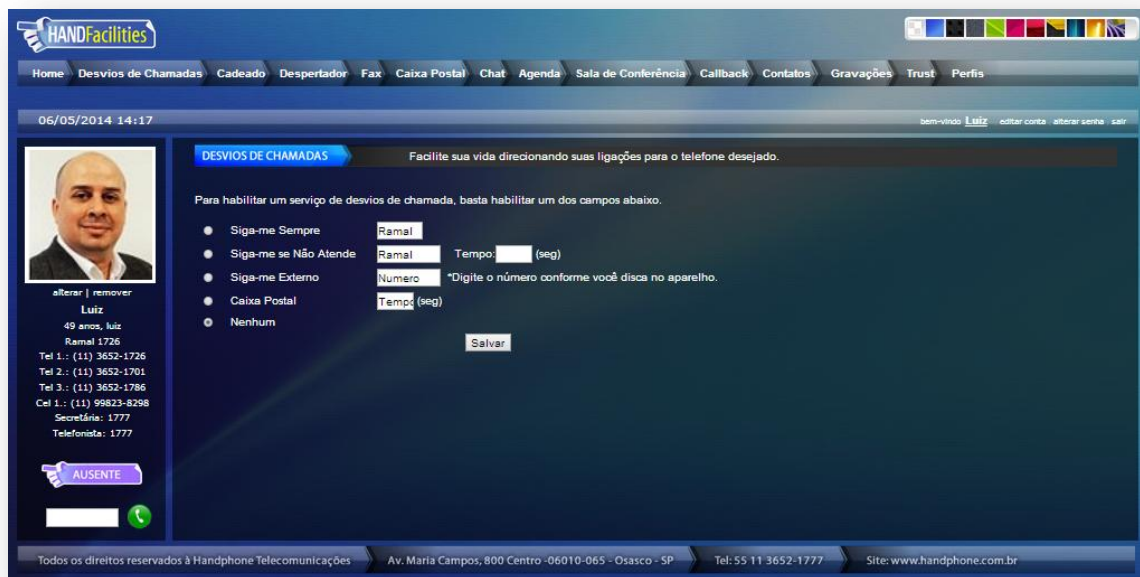
Obs: O status do desvios de chamada só é válido quando o “*status do ramal*” estiver estabelecido como “*ONLINE*”.

- ✓ 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 dentro de determinado tempo, 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.

Para concluir a configuração clique em “*Salvar*”.

7.6 Cadeado Eletrônico



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.

Tipos de bloqueios :

- ✓ BLOQUEIO TOTAL
- ✓ LOCAL
- ✓ CELULAR LOCAL
- ✓ DDD
- ✓ CELULAR DDD
- ✓ DDI

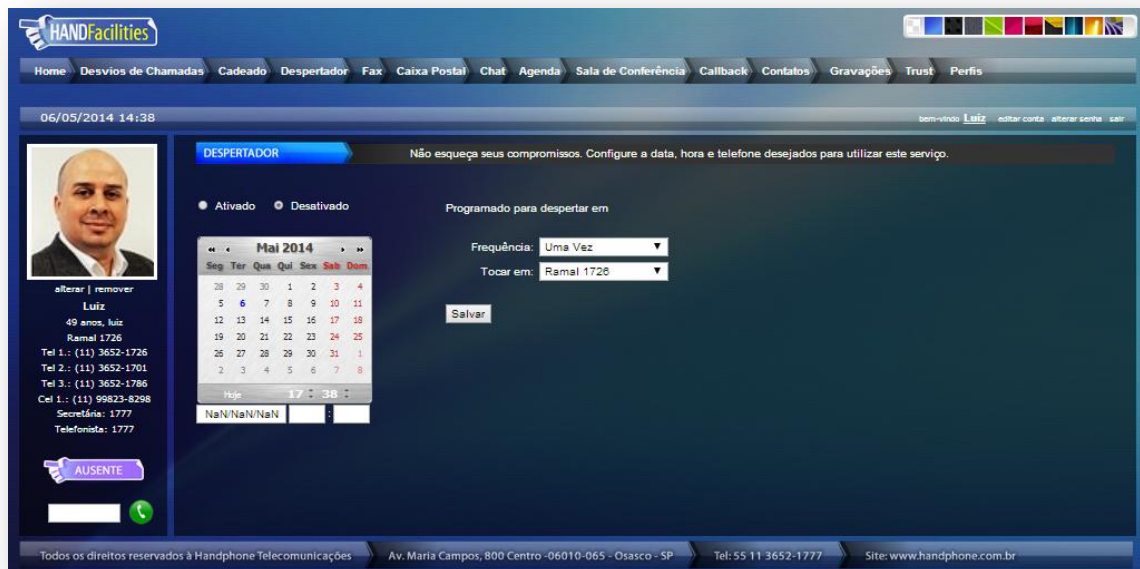
Para realizar a ligação: (* + senha + número destino)

Exemplo, utilizando a senha 1234 : *123436521777 ou *12340151136521777

Com essa opção ativa, será somente possível efetuar ligações entre ramais da central XHAND®.

7.7 Despertador

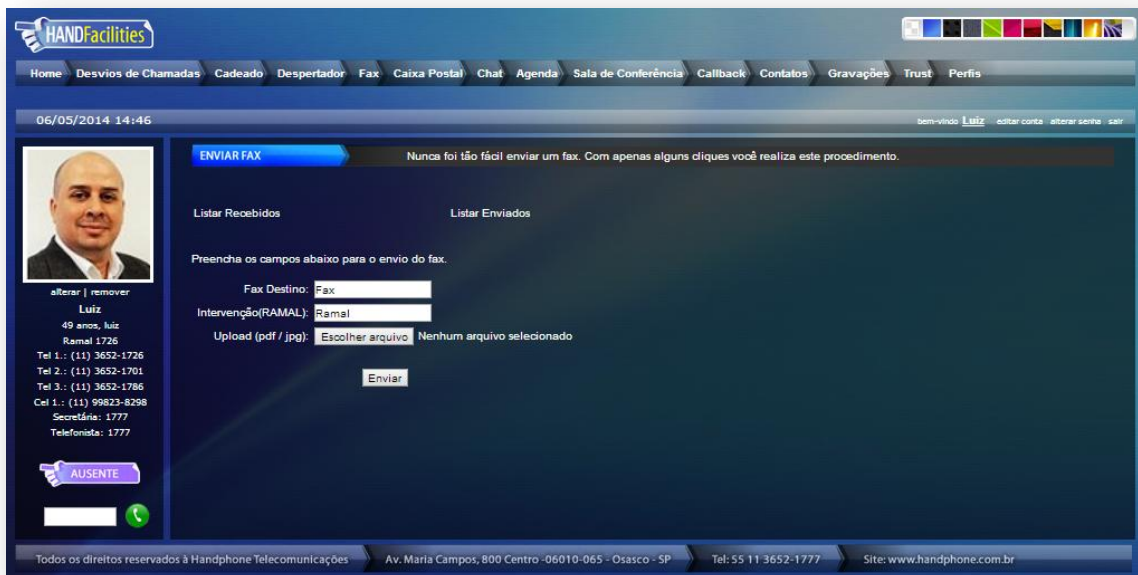
Na tela abaixo, você poderá configurar o dia, horário e a frequência do despertador. Pode-se clicar diretamente na data do calendário ou digitar a data e a hora nos campos abaixo e mudar o status para “*Ativado*”.



7.8 FAX – Enviar e Receber

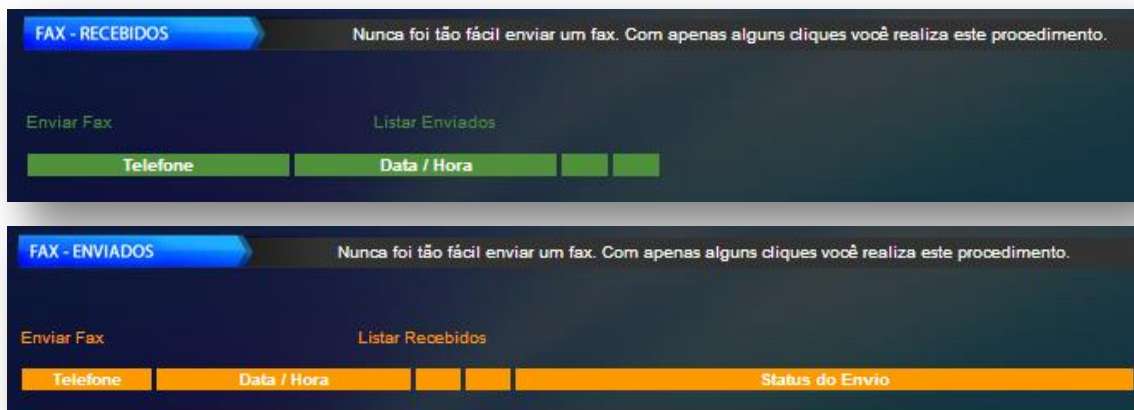
Cada usuário do sistema possui uma caixa postal de envio e recebimento de fax pessoal.

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.

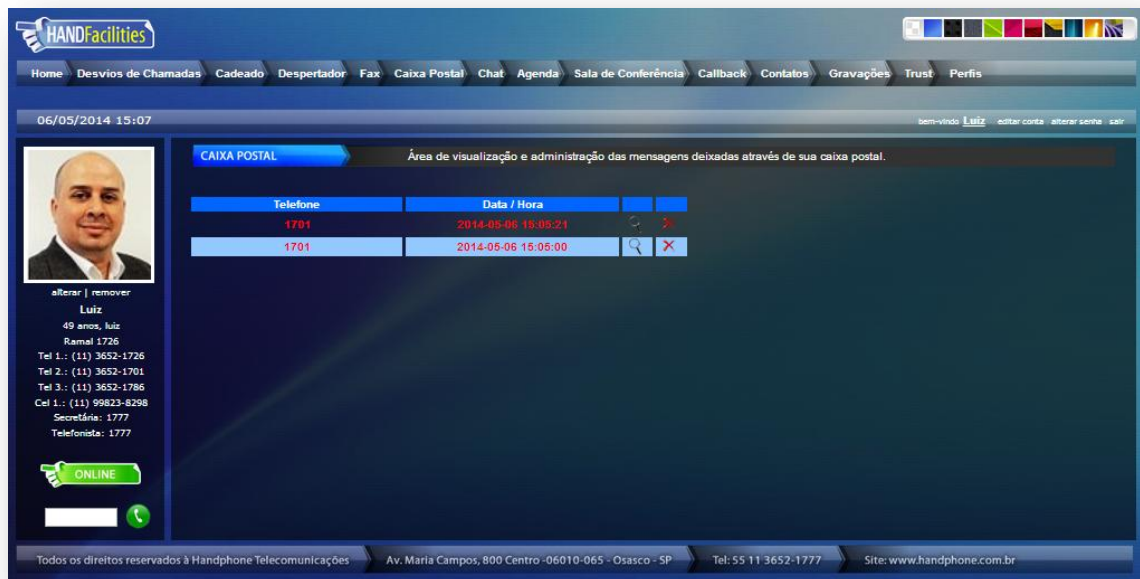


7.9 Caixa Postal

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 email, com um arquivo de áudio anexo, contendo a mensagem recebida.

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



The screenshot displays the HANDFacilities web application interface. At the top, there is a navigation menu with options: Home, Desvios de Chamadas, Cadeado, Despertador, Fax, Caixa Postal, Chat, Agenda, Sala de Conferência, Callback, Contatos, Gravações, Trust, and Perfis. The main content area is titled 'CAIXA POSTAL' and contains a table of messages. On the left side, there is a user profile for Luiz, including a photo, name, age (49), ramal (1726), and various phone numbers. A green 'ONLINE' status indicator is visible below the profile. The footer of the page contains copyright information and contact details for Handphone Telecomunicações.

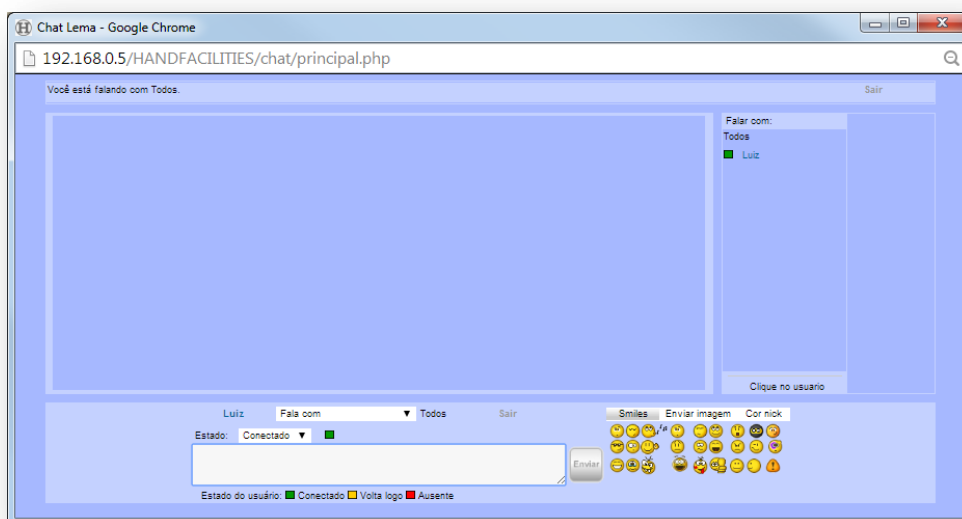
Telefone	Data / Hora		
1701	2014-05-06 15:05:21		
1701	2014-05-06 15:05:00		

7.10 Chat

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

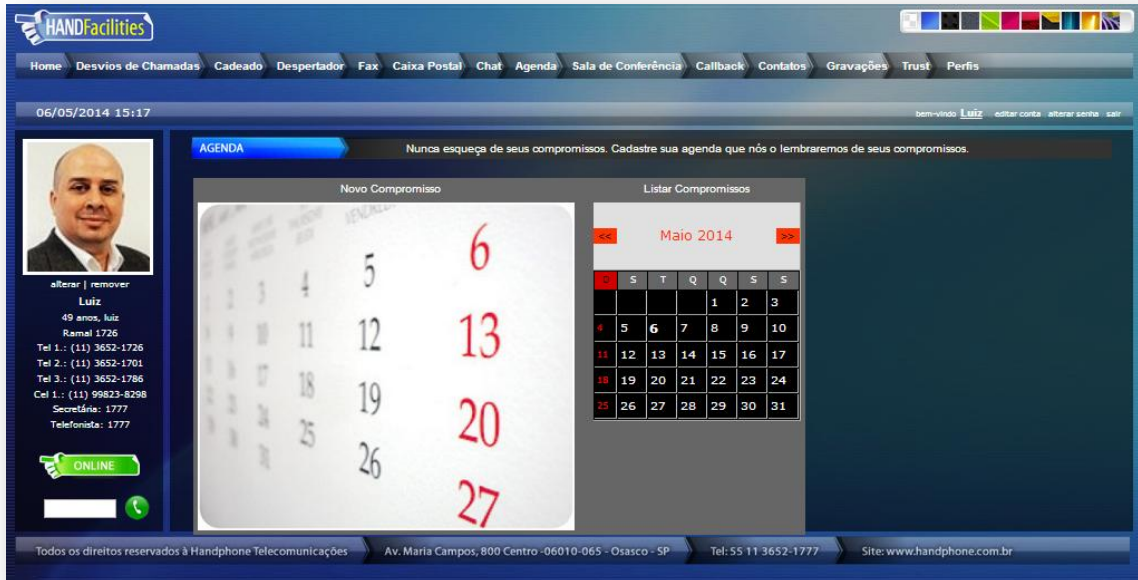


E escolher um apelido.



7.11 Agenda

Você poderá cadastrar todos os seus compromissos na agenda do sistema.



7.12 Salas de Conferência

The screenshot displays the 'SALAS DE CONFERÊNCIA' (Virtual Rooms) management interface. On the left, there is a user profile for 'Luiz', 49 years old, with contact information including a landline, mobile, and secretary. The main area features a 'Criar Sala' (Create Room) section with a table listing existing rooms. Below the table is a search bar labeled 'Sala de Conferência Virtual'.

Nome da Sala	Num. da Sala	Limite de Pessoas na Sala	Senha	Qtde Pessoas na Sala
Reunião Comercial	1001	10	123	0

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.

7.13 Call Back

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 – derrubar 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.

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 retornar a ligação e ao atender você terá o tom de linha para discagem.

The screenshot displays the XHAND web interface for configuring the 'CALLBACK' service. The top navigation bar includes links for Home, Desvios de Chamadas, Cadeado, Despertador, Fax, Caixa Postal, Chat, Agenda, Sala de Conferência, **Callback**, Contatos, Gravações, Trust, and Perfis. The main content area is titled 'CALLBACK' and contains the following elements:

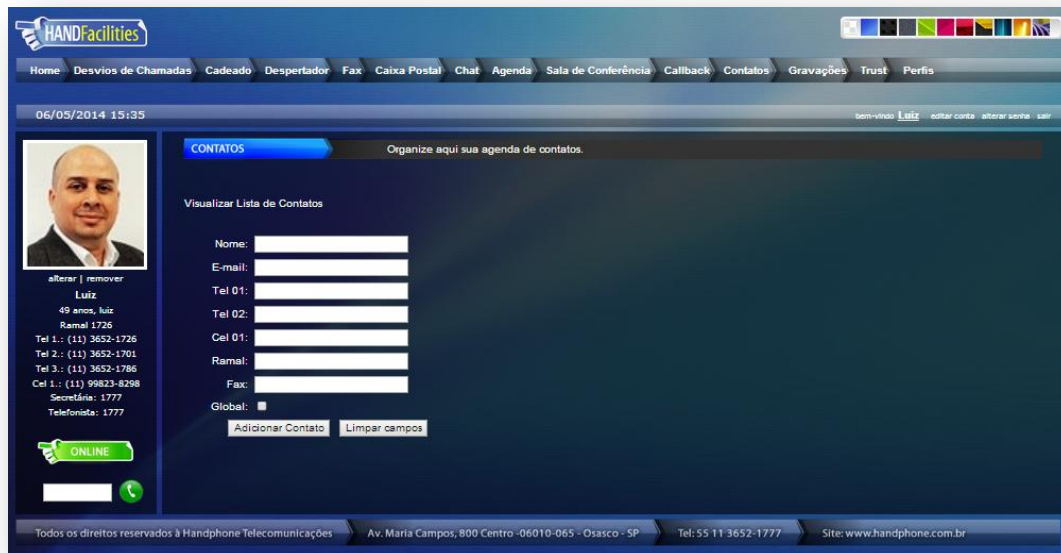
- A header instruction: "Habilite essa função e efetue uma ligação externa para o seu ramal, que ele fará a ligação por você."
- A sub-instruction: "Para habilitar um serviço de callback, preencha os campos abaixo."
- Two radio buttons: "Ativado" (selected) and "Desativado".
- A dropdown menu for "Local de Retorno" with "Telefone 01" selected.
- A text input field for "Tempo de Retorno (seg)" with the value "0".
- A "Salvar" button.

The left sidebar shows the user profile for "Luiz", including a photo, contact information (Ramal 1726, Tel 1: (11) 3652-1726, Tel 2: (11) 3652-1701, Tel 3: (11) 3652-1786, Cel 1: (11) 99833-0298, Secretária: 1777, Telefonista: 1777), and an "ONLINE" status indicator.

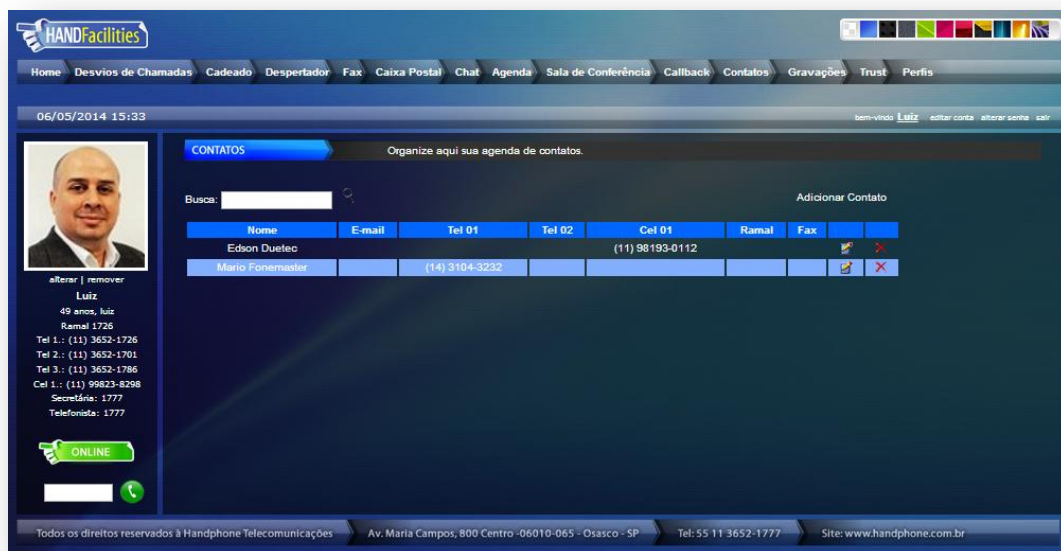
The footer contains the following information: "Todos os direitos reservados à Handphone Telecomunicações", "Av. Maria Campos, 800 Centro - 06010-065 - Osasco - SP", "Tel: 55 11 3652-1777", and "Site: www.handphone.com.br".

7.14 Contatos-Agenda

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



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

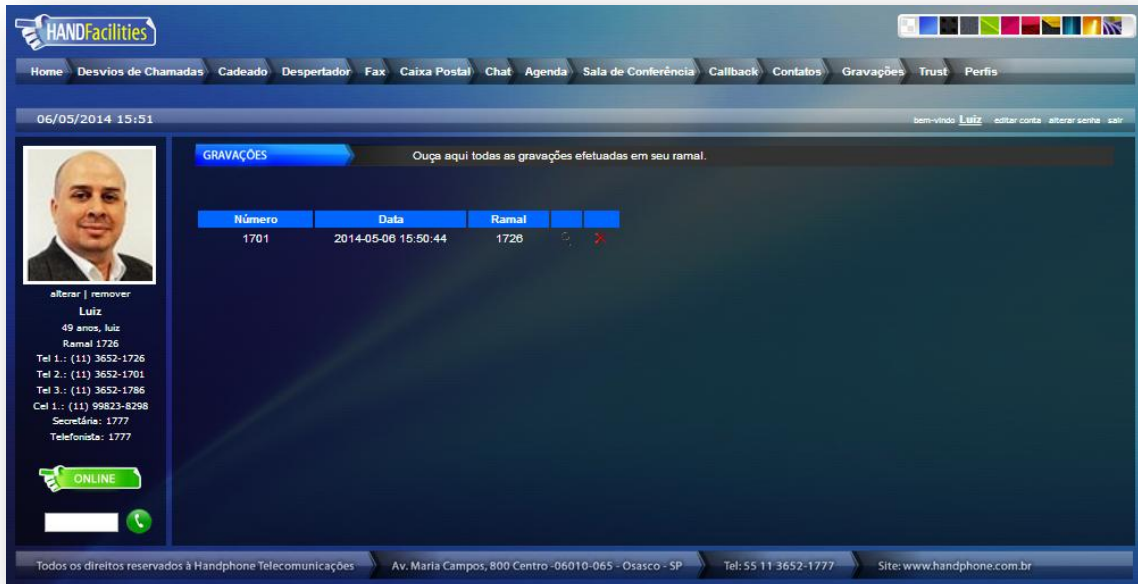


É possível ligar para o contato diretamente através da tela em que estão listados. Para isto, basta clicar no número cadastrado e a central efetuará a chamada. Ao clicar no número desejado, o sistema efetuará a discagem e seu ramal tocará. Ao retirar o telefone do gancho, a ligação já estará ativa, apenas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

7.15 Gravações

Nesta opção, você poderá ouvir todas as gravações telefônicas efetuadas a partir do seu ramal quando for ativada a gravação através do Pop-up (conforme o item 7.3).

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.



The screenshot displays the XHANDFacilities web interface. At the top, there is a navigation menu with options: Home, Desvios de Chamadas, Cadeado, Despertador, Fax, Caixa Postal, Chat, Agenda, Sala de Conferência, Callback, Contatos, Gravações, Trust, and Perfis. The main content area is titled 'GRAVAÇÕES' and contains the text 'Ouça aqui todas as gravações efetuadas em seu ramal.' Below this is a table with the following data:

Número	Data	Ramal
1701	2014-05-06 15:50:44	1726

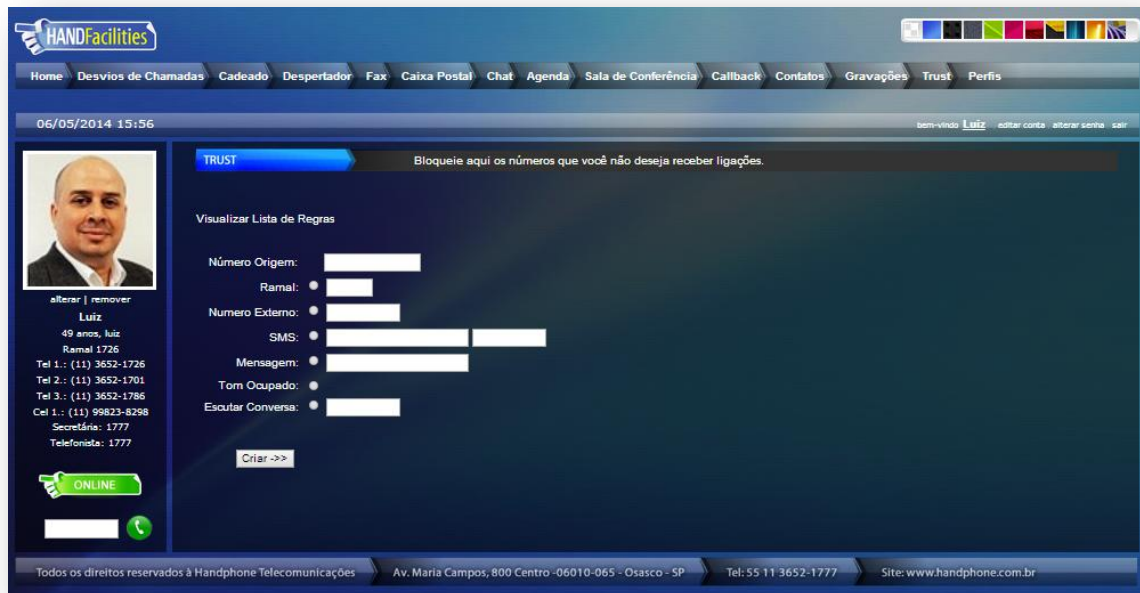
On the left side of the interface, there is a user profile for 'Luiz' with the following details: 49 anos, Luiz, Ramal 1726, Tel 1.: (11) 3652-1726, Tel 2.: (11) 3652-1701, Tel 3.: (11) 3652-1786, Cel 1.: (11) 99823-8298, Secretária: 1777, and Telefonista: 1777. There is also an 'ONLINE' status indicator.

At the bottom of the interface, there is a footer with the text: 'Todos os direitos reservados à Handphone Telecomunicações - Av. Maria Campos, 800 Centro - 06010-065 - Osasco - SP - Tel: 55 11 3652-1777 - Site: www.handphone.com.br'

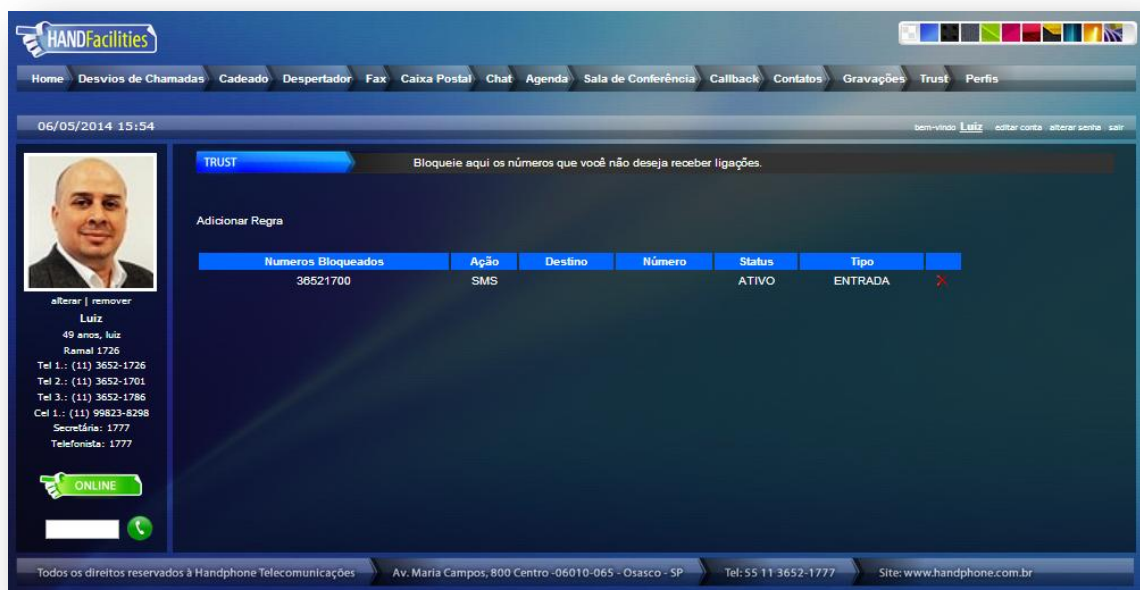
7.16 Trust

É possível criar uma lista de números para ligações recebidas em seu ramal, e para cada número efetuar um 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:




As regras estarão listadas na tela principal do Trust, conforme a figura abaixo:

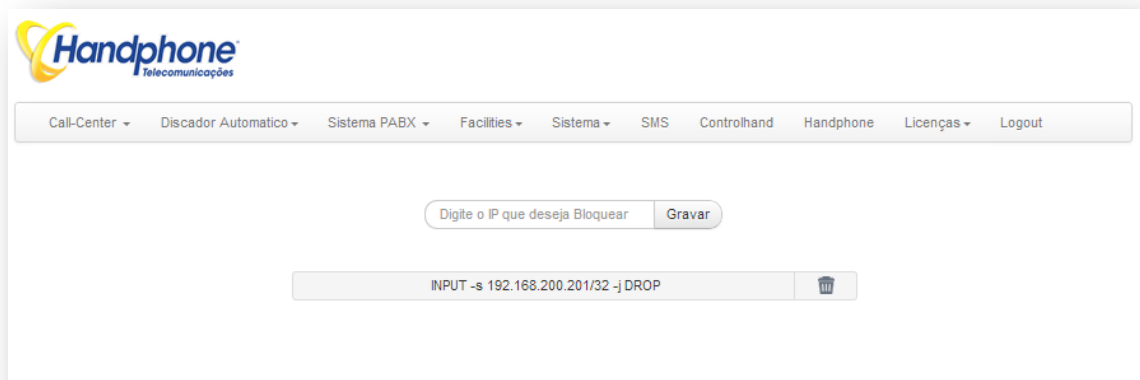


8 Sistema

8.1 Bloqueio de IPs

Para evitar tentativas de invasão maliciosas e manter a segurança do XHAND, existe a opção bloqueio de IPs.

Para bloquear um IP Acesse “*Sistema*” → “*Segurança*” → “*Bloqueio de IPs*”, 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.



8.2 Processos

Alguns processos que rodam no XHAND® podem ser monitorados para verificação de funcionamento. Para verificar acesse “**Sistema**” → “**Processos**”.

Os processos monitorados são:

- ✓ Apache2: Servidor Web
- ✓ Banco de Dados
- ✓ Real-time DAC: Processo da tela de monitoramento de Call Center
- ✓ Real-time Power Dialing: Processo de execução do discador

Os processos podem ser iniciados, paralisados ou reiniciados.

The screenshot shows the XHAND web interface. At the top, there is a navigation menu with items like Call-Center, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, SMS, Controlhand, Handphone, Licenças, and Logout. Below the menu is a table with the following data:

Nome	IP	Visualizar	Status
CPU	192.168.0.5		UP

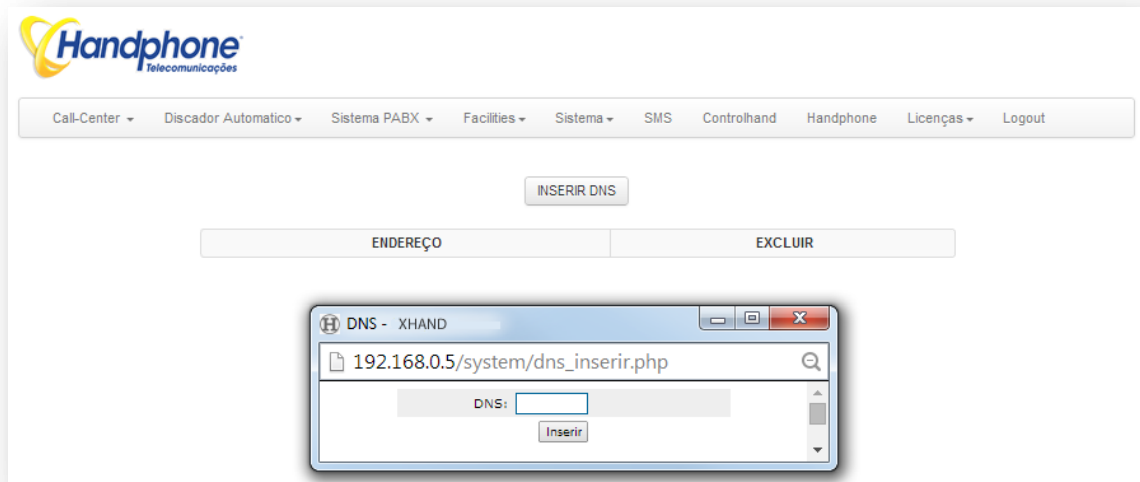
Overlaid on this is a browser window titled "192.168.0.5/system/status_processos.php?ip=192.168.0.5 - XHAND". The browser window shows a detailed table of processes:

Nome	PID	Iniciar	Parar	Reiniciar	Status
Servidor WEB	PID: 32522	-	-	-	ATIVO
XHAND	PID: 3296				ATIVO
Banco de Dados	PID: 1160				ATIVO
DAC	PID: 9573				ATIVO
Discador	PID :				INATIVO
Bloqueador de IPs maliciosos	PID :29876				ATIVO

At the bottom of the browser window, there is a checkbox for "Ativar Módulos de Placas de Telefonia" with options "SIM" and "NÃO".

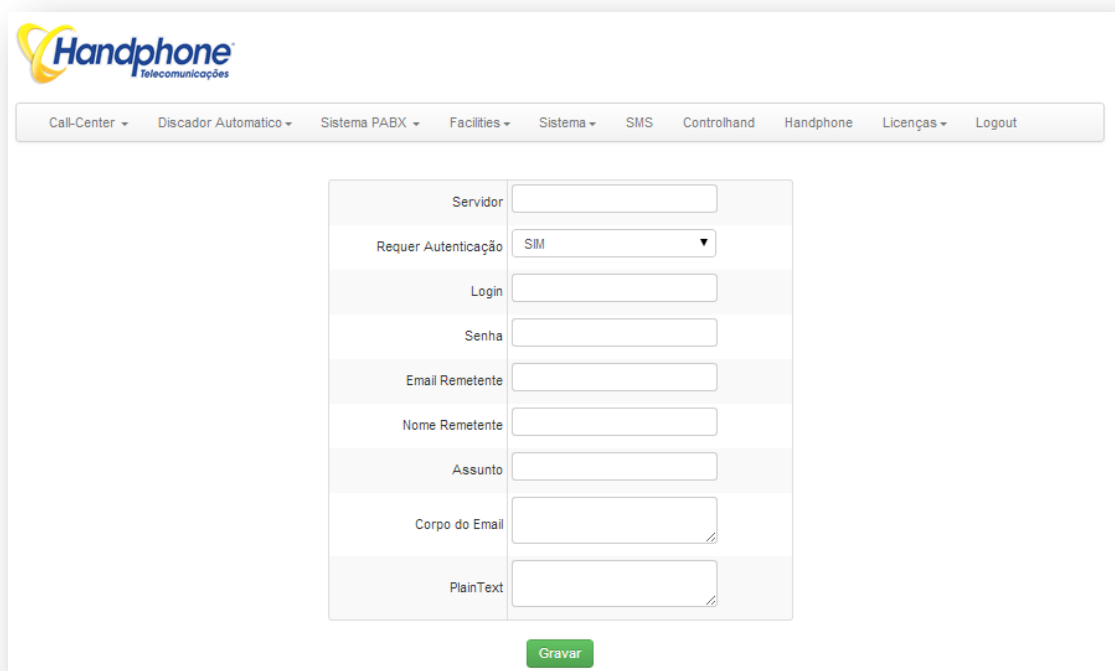
8.3 DNS

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



8.4 SMTP

Para que os arquivos de áudio das gravações e os fax sejam enviados por email, é necessário configurar uma conta de um servidor de email SMTP. Acesse **“Sistema”** → **“SMTP”**, e edite os campos exibidos. Ao terminar clique em **“Gravar”**.



XHAND®

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos.

Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da HANDPHONE TELECOMUNICAÇÕES.

Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte desse trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.



Av. Maria Campos, 800 - Centro - 06010-065 - Osasco - São Paulo
Tel: 11 3652-1777 Site: www.handphone.com.br