

# Manual Técnico



# Manual de Configuração do PABX XHAND

Código de Identificação: 0000912012

Versão 1.0

por

Handphone Telecomunicações

Seção de Documentação - Departamento Técnico

Av. Maria Campos, 800 – Centro - Osasco

CEP 06010-065 – São Paulo - SP

[www.handphone.com.br](http://www.handphone.com.br)

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.



# HANDPHONE TELECOMUNICAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

# SUMÁRIO

---

<b>1</b>	<b><i>XHAND</i></b>	<b>1</b>
	1.1 INTRODUÇÃO . . . . .	1
	1.2 SEGURANÇA . . . . .	1
	1.3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS . . . . .	2
	1.4 OPERAÇÕES BÁSICAS . . . . .	4
	1.4.1 EFETUANDO CHAMADAS. . . . .	4
	1.4.2 CAPTURANDO CHAMADAS. . . . .	4
	1.4.3 COLOCAR EM ESPERA . . . . .	5
	1.4.4 TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS . . . . .	5

---

<b>2</b>	<b><i>CONFIGURAÇÃO XHAND</i></b>	<b>6</b>
	2.1 PRIMEIROS PASSOS PARA CONFIGURAR O XHAND . . . . .	6
	2.2 INSERINDO A LICENÇA DE FUNCIONAMENTO NO XHAND . . . . .	8

---

<b>3</b>	<b><i>CONFIGURAÇÕES DO PABX</i></b>	<b>10</b>
	3.1 PABX . . . . .	10
	3.2 CRIANDO RAMAIS . . . . .	13
	3.3 REDIRECIONAMENTO . . . . .	17
	3.4 JUNTORES. . . . .	18
	3.4.1 CONF. JUNTORES . . . . .	18
	3.4.2 STATUS JUNTORES . . . . .	19
	3.5 GRUPOS CANAIS E1 . . . . .	21
	3.6 TRONCOS IP . . . . .	22
	3.7 ROTAS . . . . .	23
	3.8 Nº APLICAÇÕES . . . . .	25

# SUMÁRIO

3.9	MÚSICA DE ESPERA . . . . .	26
3.10	STATUS RAMAIS . . . . .	28
3.11	MONITORAMENTO . . . . .	28
3.12	GRUPOS DE CHAMADA . . . . .	29
<b>4</b>	<b>SISTEMA DAC</b> . . . . .	<b>32</b>
4.1	DAC . . . . .	32
4.2	GRUPOS . . . . .	32
4.2.1	TIPOS DE ALGORITMO PARA ENCAMINHAMENTO DA CHAMADA . . . . .	35
4.3	CALENDÁRIOS . . . . .	36
4.4	AGENTES . . . . .	38
4.5	PROCEDIMENTO DE LOGIN E LOGOUT EM UM GRUPO . . . . .	41
4.6	SERVIÇOS . . . . .	42
4.7	RELATÓRIO DE STATUS DE AGENTE . . . . .	45
4.8	PAUSAS . . . . .	46
4.9	TIMES . . . . .	46
4.10	RELATÓRIOS . . . . .	47
<b>5</b>	<b>DISCADOR</b> . . . . .	<b>57</b>
5.1	CRIANDO CAMPANHAS . . . . .	59
5.2	REGRAS DE CAMPANHA. . . . .	61
5.3	DISCADOR: ADMINISTRAR. . . . .	64
5.4	CONF. DISCADOR. . . . .	65

# SUMÁRIO

<b>6</b>	<b>TRUST</b>	<b>66</b>
<hr/>		
<b>7</b>	<b>HANDFACILITIES</b>	<b>68</b>
	7.1 CRIAR USUÁRIO . . . . .	68
	7.2 CADASTRO INICIAL . . . . .	71
	7.3 POP-UP . . . . .	72
	7.4 STATUS DOS RAMAIS . . . . .	73
	7.5 DESVIO DE CHAMADAS . . . . .	74
	7.6 CADEADO ELETRÔNICO . . . . .	75
	7.7 DESPERTADOR . . . . .	76
	7.8 FAX – ENVIAR E RECEBER . . . . .	77
	7.9 CAIXA POSTAL . . . . .	78
	7.10 CHAT . . . . .	78
	7.11 AGENDA . . . . .	79
	7.12 SALAS DE CONFERÊNCIA . . . . .	80
	7.13 CALL BACK . . . . .	81
	7.14 CONTATOS - AGENDA . . . . .	82
	7.15 GRAVAÇÕES . . . . .	83
<hr/>		
<b>8</b>	<b>SISTEMA</b>	<b>85</b>
	8.1 BLOQUEIO DE IPs. . . . .	85
	8.2 PROCESSOS . . . . .	85
	8.3 DNS . . . . .	86
	8.4 SMTP . . . . .	86

# 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 gerência de permissões de uso individual ou por grupo e possui uma imensa gama de facilidades que auxiliam o dia a dia de qualquer empresa, de qualquer tamanho.

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

## 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;



#### Dimensões

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

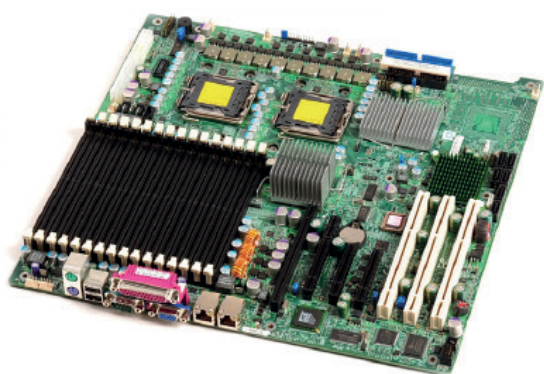
#### Alimentação de Fonte

##### AC - INPUT

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

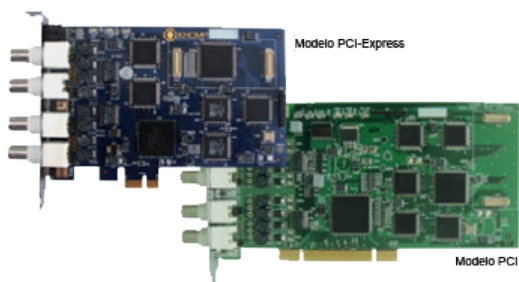
##### DC - OUTPUT

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



### 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
- 3 (x8) PCI-EXPRESS
- 2 HD SATA: de 1TB
- 8GB RAM DDR3



### 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

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 que no próprio servidor de telefonia, preencha com o próprio IP de rede.

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

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

Em “DDD”, insira o DDD da localidade.

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

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

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

Após essa etapa, o banco de dados principal será configurado e será liberado 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”. 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.



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

Numero de Serie:

Anexar Arquivo:

RAMAIS_SIP	244	2050-09-07 12:00	5e97e5248fca847bb9a710f3b440a06c	18c6bc2cff8df8c6ba03e531d752a23f	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
DAC	7	2050-09-07 12:00	01f899dcc00325165c66478650391de9	2b47a947eace446ca399bb721ea754b7	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
DISCADOR	1	2050-09-07 12:00	f3d3064f5b82015d197716361373368a	e6a97ef66464186b24f517228b975f23	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
FACILITIES	56	2050-09-07 12:00	44b71f9b3cbcb3619df671ac42e0c331	86bda06730fc06dbdfc4a1de75ec8168	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
CALENDARIOS	20	2050-09-07 12:00	ccf2f072199e73a28ad4b348cb9a76d	a2f0faf4acc685ae5a16f571d367978b	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
TRUST	100	2050-09-07 12:00	92429646ddf0526a73036b601db2ada8	4f7b5647664a5851d425d3cd1f24d4ca	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
MONITORAMENTO	14	2050-09-07 12:00	4b322979ae5cdf0df133c808a8588ac8	da60bca555e975d46cebe174c2203117	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
PA	150	2050-09-07 12:00	180a35d2a8a8af0d294288731a25c98e	b1b2766ed898533b61a1bbe517465ffe	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
ACESSOS	14	2050-09-07 12:00	f39bf54b64752a43dcf62a4360453fc9	da60bca555e975d46cebe174c2203117	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
E1	6	2050-09-07 12:00	1db9e72b3cfda895602547725c389366	3e717e7e7282d737dab4c7a7f3a244fa	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
TRONCOS_IP	6	2050-09-07 12:00	ad1642a75a06ec5b93ac7cd94d12b7bd	3e717e7e7282d737dab4c7a7f3a244fa	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
FAX_to_MAIL	2	2050-09-07 12:00	e9693e2f6a8f2061afd1339fa28dce14	a3a9879eaf47469ec9420cddcc3aaa697	320d01f594a6bf6c865d651695a29447
TELEFONISTAS	2	2050-09-07 12:00	651939b8478d99d519cd6c9931455b7f	a3a9879eaf47469ec9420cddcc3aaa697	320d01f594a6bf6c865d651695a29447

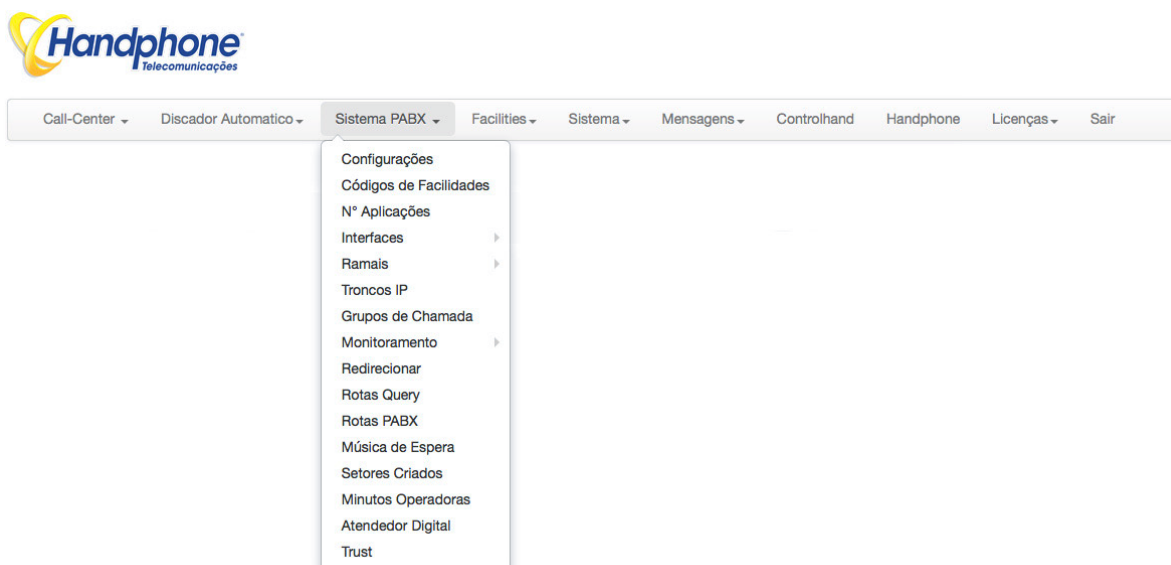
Para importar as licenças, clique em “PROCURAR”. Será então aberta a janela de navegação para encontrar o arquivo de licença. Após selecionar o arquivo correto, clique em “Carrega”. Se tudo estiver certo, as quantidades de licenças serão atualizadas e exibidas na tabela, que contém as seguintes informações:

- RAMAIS\_SIP: Quantidade de ramais SIP, telefones IP ou softphones que poderão ser autenticados e utilizados na central.
- DAC: Número de grupos DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) que será possível criar.
- DISCADOR: Quantidade de campanhas de discador que será possível criar no XHAND.
- FACILITIES: Número de contas do HANDFACILITIES que poderão ser mantidas em atividade.
- CALENDÁRIOS: Quantidade de Calendários (Desvio por horário) que será possível cadastrar no sistema
- TRUST: Número de desvios TRUST (desvios personalizados) que são possíveis cadastrar.
- MONITORAMENTO: Quantidade de ramais que podem fazer escuta em tempo real de outros ramais.
- PA: Número de agentes de grupo DAC que podem ser criados.
- ACESSOS: Quantidade de acessos simultâneos possíveis ao XHAND/HANDFACILITIES.

## 3 CONFIGURAÇÕES DO PABX

### 3.1 Sistema PABX

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





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

The image shows the Handphone logo and a table displaying server status. The table has the following columns: Nome / Uptime, IP, 1ª Partição, 2ª Partição, DDD Local, and actions (Desligar, Reiniciar, UP).

Nome / Uptime	IP	1ª Partição	2ª Partição	DDD Local	Desligar	Reiniciar
CPU (40 days)	192.168.0.5	61% Firmware:Size 46G	36% App:Size 409G Base:4.0K Gravador:3.7G	11	Desligar	Reiniciar

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



Nome / Uptime	IP	1ª Partição	2ª Partição	DDD Local		Desligar	Reiniciar
CPU (40 days)	192.168.0.5	61% Firmware:Size 46G	35% App:Size 409G Base:4.0K Gravador:3.7G	11	 	Desligar	Reiniciar
							UP

Também é possível alterar os IPs de rede das plataformas configurados. Para visualizar as configurações de IP, clique no ícone em formato de Lupa correspondente ao servidor.

Endereço Físico: ETH0\_: c8:9c:dc:46:d6:21

Nome: CPU

IP: 192.168.0.5

Porta: 20038

Mascara:

Gateway:

Network:

Broadcast:

DNS:

IP CPU: 192.168.0.5

DDD Local: 11

Operadora: 015

Prefixo chamadas Facilities:

**GRAVAR**

**OBS: NÃO ALTERE O IP DO SERVIDOR DO BANCO DE DADOS ANTES DE TER ALTERADO OS IPs DOS PABXS**

### 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**. Conforme a tela abaixo:



The screenshot displays the Handphone PABX configuration interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Call-Center, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. The 'Sistema PABX' menu is expanded, showing a list of options: Configurações, Códigos de Facilidades, N° Aplicações, Interfaces, Ramais, Troncos IP, Grupos de Chamada, Monitoramento, Redirecionar, Rotas Query, Rotas PABX, Música de Espera, Setores Criados, Minutos Operadoras, Atendedor Digital, and Trust. The 'Ramais' option is selected, and a sub-menu is displayed with the following items: Ramais XHAND, Ramais XHAND (noturno), Ramais Virtuais, and Status Ramais. Below the navigation bar, there is a search field labeled 'de telefone que deseja consultar:' and a 'Consultar' button.



Após isso, irá surgir uma tela como a do exemplo abaixo:

**Handphone**  
Telecomunicações

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

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

Buscar por

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9

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


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

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

Servidor:	<input type="text"/>	Local:	<input type="checkbox"/>
Tecnologia:	SIP	Cel Local:	<input type="checkbox"/>
Nat:	Sim	Cel DDD:	<input type="checkbox"/>
Vincular Setor:	<input type="text"/>	DDD:	<input type="checkbox"/>
Ramal:	<input type="text"/>	DDI:	<input type="checkbox"/>
Senha:	<input type="text"/>	Codec GSM:	<input type="checkbox"/>
Call Group:	<input type="text"/>	Codec ILBC:	<input type="checkbox"/>
Pick-up Group:	<input type="text"/>	Codec G729:	<input type="checkbox"/>
Placa:	<input type="text"/>	Qtd Chamadas Simultaneas:	<input type="text" value="99"/>
Canal:	<input type="text"/>	SIP Qualify:	<input type="checkbox"/>
Musica de Espera:	Carnaval_hand	Ligação Somente com CONTA:	<input type="checkbox"/>
Feixe de Saída:	-	Habilita Video:	<input type="checkbox"/>
Habilita DDR:	Sim	Gravador de Chamadas:	<input checked="" type="checkbox"/>
Direciona SEM DDR:	<input type="text"/>	Habilita Transfer S/ Categoria:	<input type="checkbox"/>
Host:	dynamic		

- **SERVIDOR:** Aqui é onde selecionamos a qual servidor o ramal vai pertencer.
- **TECNOLOGIA:** Placa Analógica Handphone (FXS) ou IP (SIP).
- **NAT:** Habilita suporte a NAT no ramal.
- **VINCULAR SETOR:** Setor ao qual o ramal pertencerá.
- **RAMAL:** Número do ramal (por padrão, com quatro dígitos).
- **SENHA:** Senha de autenticação do ramal (somente para ramais SIP).
- **Call Group:** Aqui será inserido o número do grupo de chamada.
- **Pickup-Group:** Número de grupo de captura.
- **PLACA:** Número da placa do ramal FXS.
- **CANAL:** Número do canal do ramal FXS.
- **MÚSICA DE ESPERA:** Música a ser ouvida quando o ramal estiver em modo ESPERA.
- **FEIXE DE SAÍDA:** Feixe atrelado a rota do ramal.
- **HABILITA DDR:** Atrela o ramal ao DDR
- **DIRECIONA SEM DDR:** Faz o direcionamento direto para o ramal
- **HOST:** Endereço de IP do ramal onde é possível setar IP Fixo ou Dinâmico

Local:	<input type="checkbox"/>
Cel Local:	<input type="checkbox"/>
Cel DDD:	<input type="checkbox"/>
DDD:	<input type="checkbox"/>
DDI:	<input type="checkbox"/>
Codec GSM:	<input type="checkbox"/>
Codec ILBC:	<input type="checkbox"/>
Codec G729:	<input type="checkbox"/>
Qtd Chamadas Simultaneas:	<input type="text" value="99"/>
SIP Qualify	<input type="checkbox"/>
Ligação Somente com CONTA:	<input type="checkbox"/>
Habilita Video	<input type="checkbox"/>
Gravador de Chamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Habilita Transfer S/ Categoria	<input type="checkbox"/>

**GRAVAR** 

- LOCAL: Permissão para efetuar ligações locais.
- CEL LOCAL: Permissão para efetuar ligações para celular local.
- CEL DDD: Permissão para efetuar ligações para celular DDD.
- DDD: Permissão para efetuar ligações fixo DDD.
- DDI: Permissão para efetuar ligações internacionais
- CODEC GSM: Habilita o codec GSM.
- CODEC ILBC: Habilita o codec ILBC.
- CODEC G729: Habilita o codec G729.
- QTD CHAMADAS SIMULTANEAS: Quantidade de chamadas simultâneas do ramal.
- SIP QUALIFY: Mostra a latência do ramal.
- LIGAÇÃO SOMENTE COM CONTA: Habilita ligações somente com o código de conta.
- HABILITA VIDEO: Permite video chamadas, caso aparelho suporte.
- GRAVADOR DE CHAMADAS: Habilita a gravação de chamadas no ramal.
- HABILITA TRANSFER S/ CATEGORIA: Transfere para qualquer ramal.

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

The screenshot shows a configuration window titled 'XHAND' with various settings for a new extension. The settings are organized into two columns with corresponding labels on the right.

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

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

Siga as mesmas configurações de acordo com as páginas 14 e 15.

### 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 menu **Sistema PABX** → **Redirecionar** e clique em **Adicionar Direcionamento**  
 Irá surgir uma tela como a do exemplo abaixo:

The screenshot shows the Handphone PABX configuration interface. At the top, there is a navigation menu with options: Call-Center, Discador Automatico, Sistema PABX, Facilities, Sistema, Mensagens, Controlhand, Handphone, Licenças, and Sair. Below the menu is a green button labeled 'Adicionar Direcionamento'. Underneath is a search bar with 'Buscar por' and a 'Buscar' button. A table lists existing redirections with columns for 'DDR', 'Direciona Para -->', 'Visualizar', and 'Excluir'. A modal dialog box is open in the center, titled '192.168.0.5', with fields for 'DDR:', 'Ramal:', and 'Destino Disa:'. A 'GRAVAR' button is at the bottom of the dialog.

DDR	Direciona Para -->	Visualizar	Excluir
1755			
0101			
9090			
0004			
7771	1751		
7777	Handphone		

Basta inserir o número do DDR de entrada e o ramal de destino. Por exemplo:  
 Caso deseje que as ligações para o número 2233-1778 sejam direcionadas para o ramal 8889, coloque o número 1778 no campo **DDR** e no campo **Ramal**, preencha com 8889. Para finalizar clique em **Gravar**.

The screenshot shows the Handphone PABX configuration interface after a redirection has been added. The navigation menu is the same as in the previous screenshot. The 'Adicionar Direcionamento' button is still present. The search bar is empty. The table now shows one redirection entry: DDR 1788 is directed to ramal 8889. The 'Visualizar' and 'Excluir' columns contain magnifying glass and trash icons respectively.

DDR	Direciona Para -->	Visualizar	Excluir
1788	8889		

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

## 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 o menu **Sistema PABX > Interfaces > Conf. Juntores** para exibir os PABXs adicionados.



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

Adicionar Juntores

Buscar por

Nome	IP	Quantidade Juntores	Editar	Excluir
CPU	192.168.0.5	30		

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



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

Adicionar Juntores

Buscar por

192.168.0.5

XHAND

PABX: CPU - 192.168.0.5 ▾

Quantidade de Links: 1 ▾

GRAVAR >>

Nome CPU Excluir

### 3.4.2 STATUS JUNTORES

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



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


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

### 3.4.2 STATUS JUNTORES

Há outras opções nessa página, como por exemplo: **“Derrubar Canais”**. Nesta opção, pode-se derrubar todas as ligações que estiverem ocupando os canais da placa de E1. Geralmente utilizada para derrubar as chamadas com 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 utilizada para detectar problemas no E1. Ao clicar, irá aparecer uma tela, conforme a do exemplo abaixo:



The screenshot displays a web interface with two main sections:

- Canal Específico**: This section contains three input fields: 'Tel Origem:', 'Tel Destino:', and 'Canal:'. To the right of these fields is a button labeled 'Discar'.
- Discagem por faixa de Canais**: This section contains three input fields: 'Tel Origem:', 'Tel Destino:', and 'De: Até:'. To the right of these fields is a button labeled 'Discar'.



### 3.5 GRUPOS DE CANAIS

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



Adicionar Grupo

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

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

- Escolha o PABX: CPU ou bastidor onde será configurado o E1.
- Escolha a tecnologia: Tecnologia da placa de E1.
- Grupo: Número do grupo de identificação dos canais de E1.
- Canais: Identificação dos canais da placa. Ex.: 1-15, 17-31.
- Descrição: Pode ser usado para inserir o nome da operadora do link.

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

### 3.6 TRONCOS IP

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

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

Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:

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



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

Adicionar Tronco IP

Buscar por

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

### 3.7 ROTAS

Para que as ligações sejam direcionadas para seus destinos corretos, é necessário incluir as rotas no XHAND. Com esse recurso é possível criar rotas de menor custo e baratear a tarifação das chamadas. Acesse o menu **Sistema PABX > Rotas PABX** e as rotas configuradas estarão todas listadas.

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

Segue a descrição dos campos a serem preenchidos:

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

Ao encerrar o preenchimento clique em GRAVAR.

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

As Rotas estarão listadas conforme o exemplo abaixo:



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

Adicionar Rota Ajuda

Buscar por

Nome	Ativa	String	Trocar os	Tecnologia	Grupo	Prefixo	Analisa Categ.	Gravação	PABX		
Rota Local	Sim	[2-6]XXXXXXX	0	2428	1		SIM	Sim	CPU		
Rota Cel Local	Sim	9XXXXXXXX	0	chipeira	1		SIM	Sim	CPU		
Rota Cel 8Dig	Sim	7XXXXXXXX	0	chipeira	1		SIM	Sim	CPU		
Rota DDD Fixo	Sim	0XX[2-6]XXXXXXX	1	2428	1	015	SIM	Sim	CPU		
Rota DDD Fixo Oper	Sim	0XXX[2-6]XXXXXXX	3	2428	1	015	SIM	Sim	CPU		
Rota Cel DDD	Sim	0XX9XXXXXXXX	1	chipeira	1	0	SIM	Sim	CPU		
Rota 0800	Sim	0800X.	0	2428	1		SIM	Sim	CPU		
ROTA CEL DDD 8D	Sim	0XX[7-9]XXXXXXX	0	chipeira	1		SIM	Sim	CPU		
ROTA CEL DDD PORTO	Sim	0XXX9XXXXXXXX	3	chipeira	1	0	SIM	Não	CPU		

### 3.8 Nº APLICAÇÕES

No menu **Sistema PABX > N° Aplicações** configura-se os seguintes serviços:

- Fax
- Caixa Postal
- Sala de Conferência
- Telefonista

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



Call-Center ▾	Discador Automatico ▾	Sistema PABX ▾	Facilities ▾	Sistema ▾	Mensagens ▾	Controlhand	Handphone	Licenças ▾	Sair
		Fax	<input type="text" value="1774"/>						
		Caixa Postal	<input type="text" value="1775"/>						
		Sala de Conferência	<input type="text" value="1776"/>						
		Telefonista	<input type="text" value="1778"/>						
<input type="button" value="Gravar"/>									

### 3.9 MÚSICA DE ESPERA

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



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

Inserir Musicas e Mensagens

Musica de Espera	Diretorio	Aleatorio	Alterar	Excluir
default	default	yes		

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

Descrição dos campos:

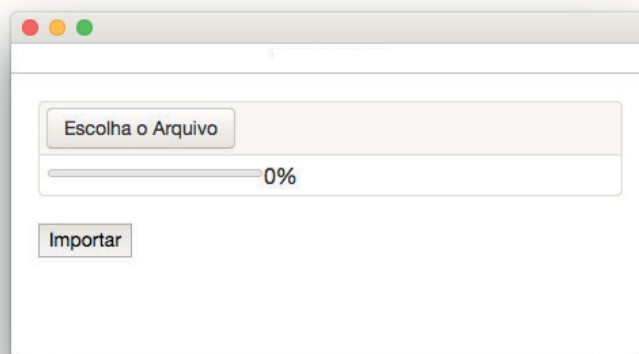
- Nome da Música de Espera: Nome da classe que contém os arquivos de áudio que serão reproduzidos durante a espera.
- Diretório: Pasta onde serão armazenados os arquivos de áudio
- Reprodução Aleatória: Determina se os áudios serão reproduzidos em ordem aleatória ou não.

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

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




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

### 3.10 STATUS RAMAIS

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




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

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



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

Adicionar Ramal

Buscar por

Ramal Não Monitorado

Ramal:

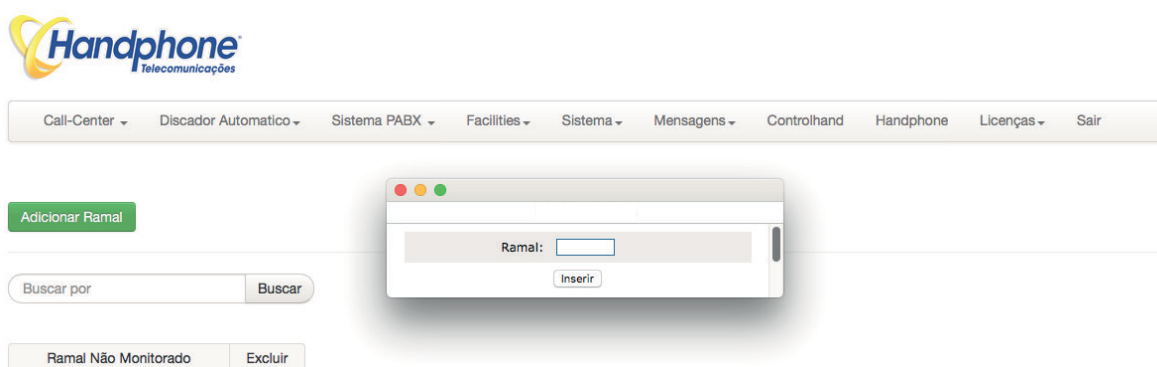


### 3.11 MONITORAMENTO

Para incluir ramais não monitorados, acesse:

**Sistema PABX > Monitoramento > Restrição de Monitoramento**

surgirá uma lista, constando os ramais que não poderão ser monitorados. Para incluir ramais, clique em “Adicionar Ramal”. Uma pop-up, como a do exemplo abaixo irá surgir:



### 3.12 GRUPOS DE CHAMADA

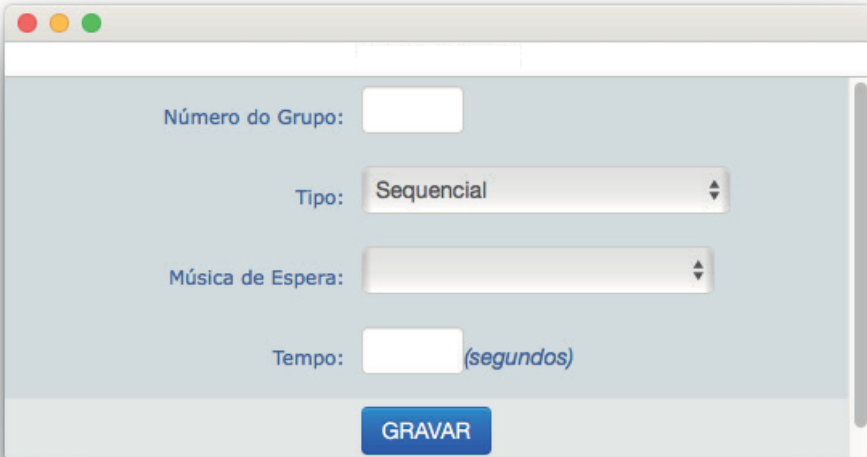
O XHAND tem o recurso de criar grupos de chamada para ligações entrantes. São três tipos de grupo:

- Grupo de toque **SEQUENCIAL**: Neste grupo, quando a ligação entra por um DDR, ela vai tocar primeiramente em um ramal. Caso ela não seja atendida em um determinado tempo, a ligação tocará em outro ramal e assim sucessivamente.
- Grupos de toque **SIMULTÂNEO**: Quando a ligação entra por determinado DDR, todos os ramais tocam ao mesmo tempo.
- Grupos de toque **ROTATIVO**: Quando a ligação entra por determinado DDR, ela é distribuída de forma estratégica, buscando sempre o ramal que menos atendeu ligações, fazendo assim um rodízio de ligações entre o grupo.

### 3.12 GRUPOS DE CHAMADA

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

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



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

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

Botão: **GRAVAR**

- **Número do Grupo:** Preencha com o número do DDR do grupo para ligações de entrada.
- **Tipo:** Selecione qual será o tipo do grupo a ser criado.
- **Música de Espera:** Selecione qual será a música de espera do ramal.
- **Tempo:** Informe o tempo de toque do ramal em segundos ex.: 10s = dois toques.

Salve as configurações clicando em gravar.

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

The screenshot shows a configuration window with the following fields and options:

- Grupo: 1720
- Tipo: Sequencial
- Tipo de toque:  Toque  Música
- Música de Espera: default
- Tempo: 15 (segundos)
- Transbordo: [Empty field]
- GRAVAR button
- Atualizar Ramais button

Below the configuration fields is a table with two columns: "4 Itens selecionados" and "Adicionar todos". The "Adicionar todos" column contains a list of extensions from 0001 to 0029, each with a "+" sign next to it.

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

Para inserir ramais de forma individual, clique sobre o sinal de “+” na tabela da lateral direita. Para remover o ramais de forma individual, clique sobre o sinal de “-” na tabela da lateral esquerda. Também é possível adicionar ou excluir todos os ramais, basta clicar em “**Adicionar todos**” ou “**Remover todos**”. Para finalizar as alterações, clique em “**Atualizar Ramais**”.

## 4 SISTEMA DAC

### 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 GRUPOS DAC

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



Adicionar Grupo

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

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

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

### Novo Grupo DAC

Nome do Grupo DAC:	<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"/> Qtd <input type="text"/>
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"/>

### Novo Grupo DAC

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="ura"/>
Discador Automático:	<input type="checkbox"/>
Papa Fila:	<input type="checkbox"/>
Calendários:	Existe(m) 0 Calendário(s) Ativo(s).

### Novo Grupo DAC

Calendários:	Existe(m) 0 Calendário(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

- 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 da fila de atendimento.
- Prioridade de Grupo: Define a prioridade desse grupo em relação aos outros, nas chamadas de entrada.
- Time Service: Este campo define a porcentagem de ligações que devem ser atendidas dentro do “Tempo Máximo de Espera”
- 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 After Work): É o tempo de intervalo que o agente tem após cada ligação atendida. Geralmente, é o tempo usado pelo agente para cadastrar os dados da ligação no sistema.
- Tempo de Transbordo Agentes: É o tempo máximo que uma ligação ficará tocando 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 – Crítico: Quantidade de tempo, em segundos, para que o Tempo Médio de Ocupação seja considerado em nível alarmante.
- Tempo Médio Ocupação - Alarme: Quantidade de tempo, em segundos, para que o Tempo Médio de Ocupação seja considerado em estado crítico.
- Tempo de Transbordo Grupos: Tempo, em segundos, para o caso de nenhum dos agentes do grupo atender a chamada, ela seja transferida para outro grupo. Obs.:Selecione o Grupo ao lado do campo do tempo.
- Mensagem Inicial: Arquivo de áudio que será reproduzido ao ligar no DDR do Grupo DAC. Por exemplo: “Esta ligação poderá ser gravada”.
- Música de espera: Música de espera que será ouvida enquanto a ligação não é atendida.
- Discador Automático: Ativa ou Desativa o Discador Automático para o grupo.
- Papa Fila: Ativa ou Desativa o Papa Fila para o Grupo DAC.
- Calendários: Exibe os calendários ativos para o Grupo DAC.
- Nota Atendimento: Habilita/Desabilita o recurso que permite que a pessoa que ligou avale o atendimento recebido atribuindo uma nota de 0 a 9 para o atendente, ao final da ligação.
- Permite Transferência Fora do Grupo: Habilita ou Desabilita a permissão para transferir ligações de um grupo para outro, que não esteja logado no mesmo. Por exemplo: transferir do grupo de Vendas para o grupo de SAC.
- Auto Atendimento: Todas as chamadas entrantes do grupo são encaminhadas automaticamente para os operadores logados..
- Tabulação Obrigatória: Integração com o Softhand, que obriga o usuário a preencher o campo de tabulação.










#### 4.2.1 TIPOS DE ALGORITMO PARA ENCAMINHAMENTO DA CHAMADA

- Qtd Recebidas: As chamadas serão direcionadas primeiramente para os agentes que possuam os maiores números de ligações recebidas.
- Qtd Efetuadas: As chamadas irão primeiramente para os agentes que tiverem efetuado mais ligações.
- Tempo Geral: As chamadas serão encaminhadas com prioridade para os agentes que tiverem o maior tempo falado na soma de ligações efetuadas e recebidas.
- Tempo Recebidas: As chamadas serão direcionadas com prioridade para os ramais que tiverem os maiores tempos de ligações recebidas.
- Tempo 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 os agente que estiverem com o maior tempo LIVRE.
- Duas Linhas: Nesse algoritmo, enquanto o agente estiver em uma ligação de saída pode acontecer de receber uma ligação de entrada na segunda linha do ramal.

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

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

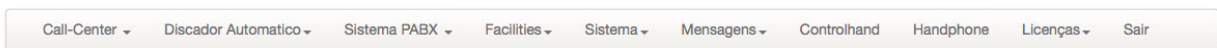
Segue um exemplo, abaixo:

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

### 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 o menu **Call-Center > Calendário**



Adicionar Calendário

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

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



Preencha os campos da seguinte forma:

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

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

Destinos:

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

Segue abaixo um exemplo:

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

## 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 o menu **Call-Center > Agentes**.

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

- Excluir (“Lixeira”).
- Editar (“engrenagem”).
- Visualizar detalhes sobre o agente (“lupa”).



Adicionar Agente

Buscar por

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			
	0002	ATIVO	TESTE 2	123456			
	0009	ATIVO	XHAND	123456			
	0010	ATIVO	JOAO	123456			

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

The screenshot shows a web browser window with the XHAND logo at the top. Below the logo is a form titled "Dados de Acesso" (Access Data). The form contains the following fields:

- Ativo/Inativo: A dropdown menu with "ATIVO" selected.
- Conta: A text input field.
- Senha: A text input field.
- Nome: A text input field.
- Time: A dropdown menu with "---Selecione um Time---" selected.
- Habilita Discador: A checkbox.

Below the "Dados de Acesso" section is another section titled "Dados Pessoais" (Personal Data). It contains the following fields:

- CEP: A text input field with a note "\* Somente números".
- Endereço: A text input field with "Nº." to its right.
- Bairro: A text input field.
- Cidade / UF: A text input field with a "UF" dropdown menu to its right.
- Telefone: A text input field.
- Celular: A text input field.
- E-mail: A text input field.
- Foto: A button labeled "Selecionar Arquivo" and a text label "nenhum arq...lecionado".

The screenshot shows a web browser window with the XHAND logo at the top. Below the logo is a form titled "Quantidade de Pausas Permitidas" (Allowed Breaks Quantity). The form contains a table with the following columns: Activity, Input field, Tempo: Input field, Activity, Input field, Tempo: Input field.

Atividade	Quantidade	Tempo	Atividade	Quantidade	Tempo
Banheiro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Almoco	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cafe	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Feedback	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Reuniao	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Acordo Cliente	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Discador	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Treinamento	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TESTE	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Pausa 0	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Below the table is a section titled "Associar Usuário aos Grupos conforme Skill" (Associate User to Groups according to Skill). It contains two columns of checkboxes and dropdown menus:

- Teste\_2 - 0000
- Vendas - 9998
- Grupo\_de\_Vendas\_Setor\_1 - 7770

Below this section is a section titled "Permissões do Agente" (Agent Permissions). It contains a list of checkboxes:

- Ligações Locais
- Ligações DDD
- Ligações DDI
- Ligações Celular Locais
- Ligações Celular DDD

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

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

**Dados de Acesso:**

- Ativo / Inativo: Ativa ou desativa a conta do agente.
- Conta: número que o agente usará para logar-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

**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 no menu **Call-Center > Pausas**.

**ASSOCIAR USUÁRIO AO GRUPO**

Esta é a seção onde se deve selecionar à quais grupos o agente poderá se logar.

Para concluir o cadastro do agente clique no botão “Salvar”.

## 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 efetuar login no Grupo DAC, disque 1780.
  - O sistema solicitará o número:
  - Disque o login juntamente com a senha e finalize com # (JOGO DA VELHA).  
Por Exemplo: 00011777# (Sendo 0001 o login do agente, 1777 o grupo ao qual irá realizar o login e # para finalizar).
  - Em seguida, a senha será solicitada. Basta digitar a senha e finalizar com # (“Jogo da velha”). 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 jogo da velha, # .

Por exemplo: 1#. Sendo 1, o motivo da Pausa. Obs.: Os motivos das Pausas são cadastrados em **Call-Center > Pausas**.

- Para desconectar-se do GRUPO, o agente deve digitar 1781:
  - O sistema solicitará o número do usuário.
  - Disque apenas o login do agente, juntamente com jogo da velha.

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

## 4.6 SERVIÇOS

No menu **Call-Center > Serviços** estarão listados os grupos ativos no XHAND. Acessando esses grupos, serão mostrados todos os status de agentes logados, quantidade de ligações recebidas, quantidade de ligações geradas, entre outras opções.

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

Abaixo, exibimos um exemplo:



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

### Sistema de CallCenter HANDPHONE

<b>TODOS OS SERVICOS</b> Logados:4 Livres:1 Em Pausa:3 Atend IN:0 Atend OUT:0 FILA:	<b>FILA0001.. 9999</b> Logados:0 Livres:0 Em Pausa:0 Atend IN:0 Atend OUT:0 FILA: 0,00%	<b>FILA0002.. 9998</b> Logados:0 Livres:0 Em Pausa:0 Atend IN:0 Atend OUT:0 FILA: 0,00%	<b>HANDPHONE.. 7770</b> Logados:4 Livres:1 Em Pausa:3 Atend IN:0 Atend OUT:0 FILA: 62,50%	<b>NOVA_DADOS.. 2402</b> Logados:4 Livres:1 Em Pausa:3 Atend IN:0 Atend OUT:0 FILA: 0,00%
---	--	--	--	--

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



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

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

Estatísticas do Sistema		Chamadas Recebidas	
Agentes Monitorados	4	Total Atendidas	1
Agentes Livres	1	Total não Atendidas	1
Agentes em Pausa	3	Total Abandonadas	0
Aguardando na Fila	0	Tempo Médio Recebidas.	00:02:50
Tempo Médio na Fila:		Abandons na Fila:	0

Chamadas Efetuadas		Papa Fila - HANDPHONE	
Total Efetuadas	0	Acumulado	0
Tempo Total	00:00:00	Retornado	0%
Tempo Médio Efetuadas		Pendente	0%
Em ligação	0	Tempo Médio PAPA-FILA	

Livre: 25.00%

Pausa: 75.00%

Offline: 20.00%

Online: 80.00%

Meta: 100.00%

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

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

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

#### ESTATÍSTICAS DO SISTEMA:

- Agentes Monitorados: Quantidade de agentes logados, sendo monitorados;
- Agentes Livres: Quantidade de agentes logados que estão livres para receber ligações.
- Agentes em Pausa: Quantidade de agentes logados em pausa, não 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.

#### 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.

#### LIGAÇÕES DE SAÍDA:

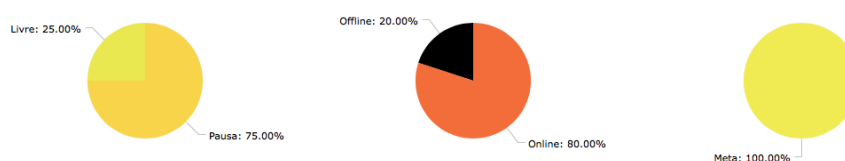
- Total Atendidas: Total de ligações de saída atendidas.
- Tempo Total: Tempo total falado em ligações de saída.
- Tempo Médio: Tempo médio falado em ligações de saída.
- Em Ligação: Quantidade de ligações ativas no momento do monitoramento.

**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.

**META DO GRUPO DAC:** Definida na criação do grupo. Por Exemplo: “Atender 80% das chamadas em até 20 segundos”.

**Nível de Serviço:** Percentual de ligações atendidas dentro da Meta do Grupo DAC.

**GRÁFICOS PIZZA:**

Da esquerda para a direita:

- O primeiro gráfico representa os status dos agentes. Nele estará 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.



## 4.7 RELATÓRIO DE STATUS DE AGENTE

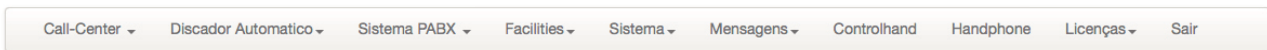
Agentes Logados - Online											
	Usuário	Ramal	Status do Agente	Tempo	Recebidas	Efetuadas	T. Médio Receb.	T. Médio Orig.	Total Falado	Nota	
	Wesley - 0017	1786	LIVRE	00:00:15	0	0	00:00:00			0.0	
	Keyvan - 0011	1716	Supervisor	01:52:22	0	0	00:00:00			0.0	
	Adilson - 0018	1722	Atendimento In	00:00:54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

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

## 4.8 PAUSAS

Em “Pausas”, é possível cadastrar todos os tipos de pausas que os agentes podem ativar enquanto estiverem logados em algum grupo DAC. Para acessar, vá no menu: **Call-Center > Pausas**

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



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

1#	Banheiro	2#	Almoco
3#	Cafe	4#	Feedback
5#	Reuniao	6#	Acordo Cliente
7#	Discador	8#	Treinamento
9#	TESTE	0#	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”.

## 4.9 TIMES

O recurso “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 o menu: **Call-Center > Criar Times**. Uma tela, como a exibida abaixo, deverá aparecer no seu computador:



Insira o Time  Gravar

	TESTE	2016-03-22 14:43:50	Administrador		
--	-------	---------------------	---------------	--	--

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

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

## 4.10 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** e uma tela, conforme a do exemplo abaixo, irá aparecer:



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

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

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

Buscar entre as datas porem por faixa de Horarios:

Selecionar Somente os dias da Semana abaixo:

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

Tipo de Chamada:  Saída  Entrada  Ambos  Apenas Pausa

Busca por Numero:

Busca por Ramal:

Busca por Ramais:   
0003  
0006  
0008  
0009  
0015  
0018  
0021  
----

Busca por DDD:

Busca por Operador: Todos ▾

Busca por Grupo: Todos ▾

Intervalo Acumulado: 60 Minutos ▾

Tronco: - ▾

Tipo de Chamada: - ▾

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

Busca por Duração (seg):

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

Tempo Aguardo Atendimento:

Busca por Tempo na Fila:

Busca por Tempo de Pausa:

Classificação da Chamada:  DAC  DISCADOR  Ambos  PABX

[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
- Busca entre as datas porem por faixa de Horarios: É possível buscar as ligações em por dias específicos, ex: Apenas dias úteis, como de Segunda á Sexta.
- Tipo de Chamada: Saída, Entrada, Ambos ou Apenas Pausa. 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 Ramais: É possível selecionar vários ramais, para obter o relatório.
- Busca por DDD: DDD da localidade desejada.
- Busca por Operador: Nome e login do operador
- Busca por Grupo: Grupo DAC desejado.
- Intervalo Acumulado: Intervalo acumulado entre as ligações.
- Tronco: Troncos IP da central.
- Tipo de Chamada: Local, Celular local, Celular DDD, DDD ou DDI.
- TMS (Tempo Médio de Serviço): Porcentagem e o tempo em segundos
- Busca por Duração (seg.): Duração da chamada em segundos.
- Busca por Status da Chamada: Atendida, Não Atendida, Abandono Fila e Abandono Ramal.
- Tempo Aguardo Atendimento: Tempo que o cliente aguardou na espera antes de ser atendido.
- Busca por Tempo na Fila: Tempo de espera para ser atendido na fila, em segundos.
- Busca por Tempo de Pausa: Tempo total de pausa dos agentes.
- Classificação de Chamada: DAC, DISCADOR, AMBOS ou PABX.

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

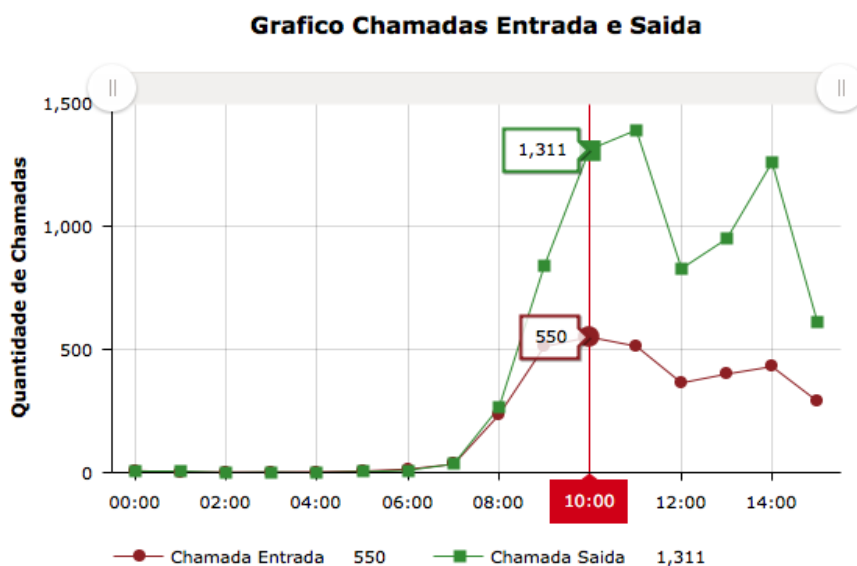
Ao clicar em “Consultar”, uma nova janela será aberta, com várias informações presentes. Segue abaixo descrição de cada item:

Itens Selecionados para Pesquisa			
Data Inicial:	2016-09-15 00:00:00	Duração de Chamada:	-
Data Final:	2016-09-15 09:31:23	Status da Chamada:	NÃO SELECIONADO
Tipo de Chamada:		Tempo Aguardo Atendimento:	-
Número:	-	Tempo na Fila:	-
Ramal:	-	Tempo de Pausa:	
DDD:	-	Grupo:	todos
Operador:	todos		

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

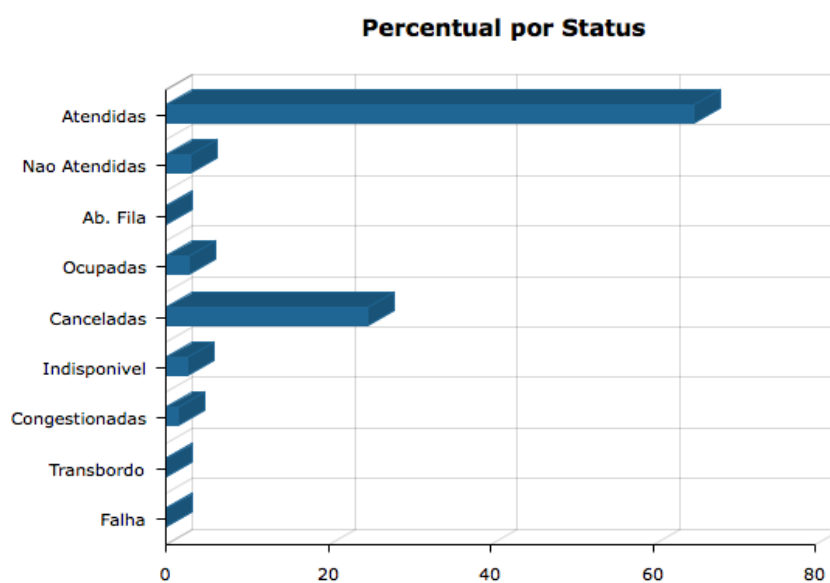
## GRÁFICOS

O gráfico abaixo retrata o item “Análise de ligações”

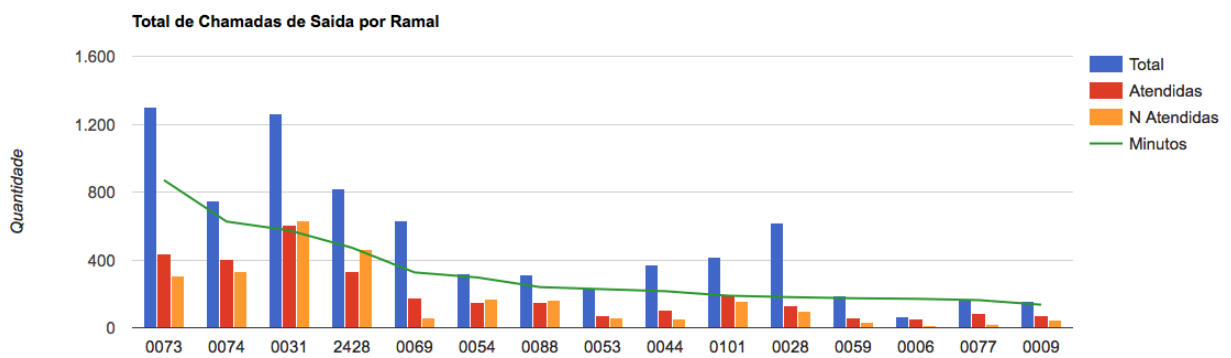


O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações por horário das 00:00H às 15:00H.

Percentual dos Status das Ligações:

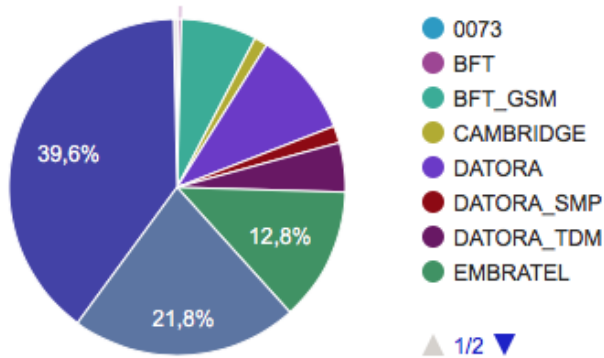


### Total de Chamadas de Saída por Ramal



### Percentual de chamadas Atendidas por Troncos

#### % de Chamadas Atendidas por Troncos



## Dados de Chamadas Recebidas

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

## Dados de Chamadas Efetuadas

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

### Porcentagem de ligações dentro da Meta configurada no GRUPO

No exemplo abaixo a meta do grupo é 80%

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

Nível de Serviço (Configuração do Grupo: 80% em ate 20 Segundos)

81,25 %



Tabela de Estatísticas de Notas de Ligações de Entrada

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

Itens da tabela:

- Quantidade de Notas NÃO Atribuídas
- Quantidade de Notas Atribuídas
- Nota Média

Tabela de Estatísticas de Notas de Ligações de Saída

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

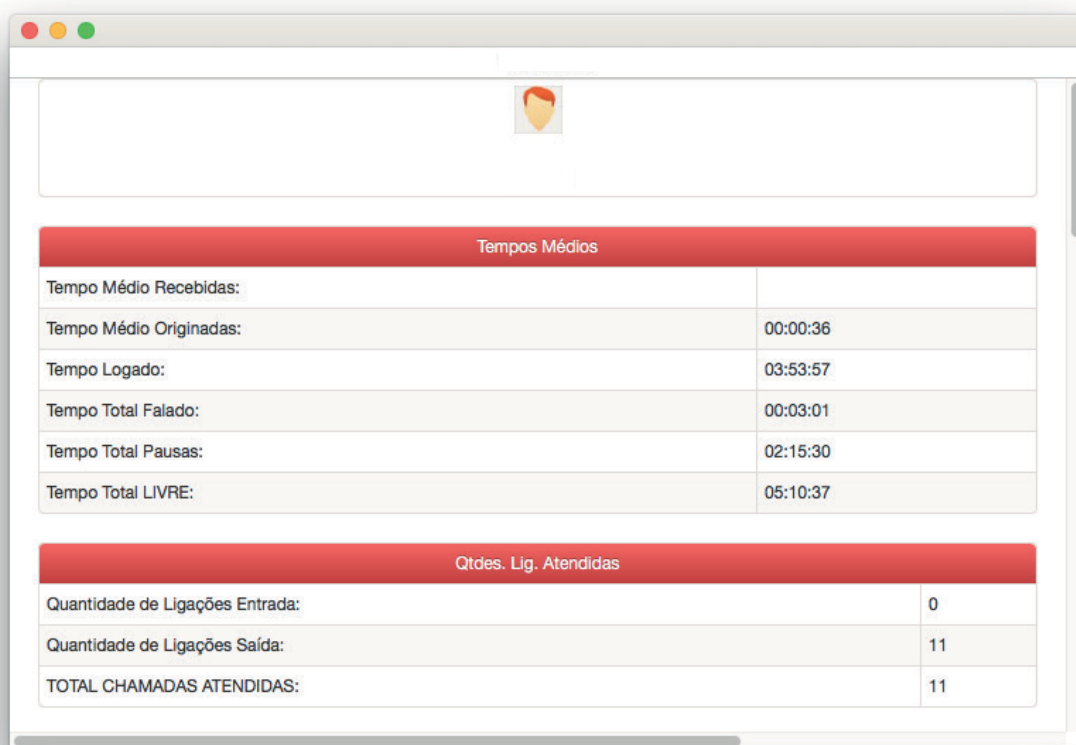
Itens da tabela:

- Quantidade de Notas NÃO Atribuídas
- Quantidade de Notas Atribuídas
- Nota Média

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

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

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



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

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

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

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

Nas telas acima, é possível verificar as “Pausas” que o Agente realizou e também o relatório completo das ligações, atendidas e recebidas.

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

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



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

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

<input type="checkbox"/>	0011 - Keyvan	7770	1716	Entrada	1156455000	0 00:00:47	2016-09-26 08:27:37	Atendida	0 00:00:00	LINK_NOVA	7777...				
--------------------------	---------------	------	------	---------	------------	------------	---------------------	----------	------------	-----------	---------	--	--	--	--

Um pop-up, como do exemplo abaixo, irá surgir.

Id	Eventtype	Eventtime	Cid_name	Cid_num	Cid_ANI	Appdata	Exten	Core/Context	Channame	Channel	Peer	Linkedid
905839	CHAN_START	2016-09-26 08:14:09	1120900490	1120900490			7777	tronco	SIP/LINK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905840	GRAVACAO	2016-09-26 08:14:09	1120900490	1120900490	1120900490	GRAVACAO.2016/09/26/7777-E:1120900490-1474888449.1876	7777	tronco	SIP/LINK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905841	ANSWER	2016-09-26 08:14:09	1120900490	1120900490	1120900490		s	DISA-Handphone	SIP/LINK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905842	INICIODAC	2016-09-26 08:14:22	1120900490	1120900490	1120900490	INICIODAC	7770	algoritmo-entrada	SIP/LINK_NOVA-000005d8			1474888449.1876
905843	CHAN_START	2016-09-26 08:14:23		1726			s	geral	SIP/1726-000005d9			1474888449.1876
905844	ANSWER	2016-09-26 08:14:28		1726	1726	(Outgoing Line)	7770	geral	SIP/1726-000005d9			1474888449.1876
905845	CONTA_OPERADOR	2016-09-26 08:14:28		1120900490	1726	CONTA_OPERADOR.0010	s	macro-atendimento_in	SIP/1726-000005d9			1474888449.1876
905846	NOME_OPERADOR	2016-09-26 08:14:28		1120900490	1726	NOME_OPERADOR.LUIZ	s	macro-atendimento_in	SIP/1726-000005d9			1474888449.1876
905847	GRUPO_CORRENTE	2016-09-26 08:14:28		1120900490	1726	GRUPO_CORRENTE.7770	s	macro-atendimento_in	SIP/1726-000005d9			1474888449.1876
905848	BRIDGE_START	2016-09-26 08:14:28	1120900490	1120900490	1120900490	SIP/1726.90.gntM[atendimento_in*1726*1120900490*1]	7770	algoritmo-entrada	SIP/LINK_NOVA-000005d8		SIP/1726-000005d9	1474888449.1876

## 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 o menu **Discador Automático > Importar Mailing**. A tela abaixo será exibida:



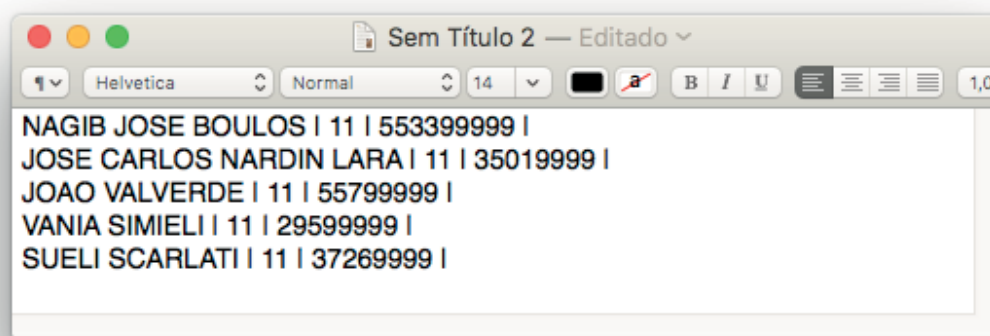
Call-Center ▾ Discador Automatico ▾ Sistema PABX ▾ Facilities ▾ Sistema ▾ Mensagens ▾ Controlhand Handphone Licenças ▾ Sair

Escolha um nome para o Arquivo:

Anexar Arquivo:  nenhum arquivo selecionado

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

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



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

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

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

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

## 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 em um dos links e um pop-up, como o do exemplo abaixo irá surgir:

Criar Campanha	
Tipo da Campanha:	Discador
Tipo de Discador:	POWER
Nome da Campanha:	<input type="text"/>
Arquivo Escolhido:	bh.txt
Grupo D.A.C Associado:	0000 - Teste_2
Finalização:	Hang up
Separador do Arquivo:	<input type="text"/>
Posicao Nome do Cliente:	<input type="text"/>
Posicao DDD:	<input type="text"/>
Posicao Numero:	<input type="text"/>
Posicao DDD1:	<input type="text"/>
Posicao Numero1:	<input type="text"/>
Posicao DDD2:	<input type="text"/>
Posicao Numero2:	<input type="text"/>
Posicao DDD3:	<input type="text"/>
Posicao Numero3:	<input type="text"/>
Posicao DDD4:	<input type="text"/>
Posicao Numero4:	<input type="text"/>
Posicao Endereco:	<input type="text"/>
Posicao Bairro:	<input type="text"/>
Posicao Cidade:	<input type="text"/>
Posicao Estado:	<input type="text"/>
Posicao Cep:	<input type="text"/>
Posicao Contato:	<input type="text"/>
Posicao Conta:	<input type="text"/>
Posicao Generica 1:	<input type="text"/>
Posicao Generica 22:	<input type="text"/>
Bina Operador:	<input type="text"/>
Id:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Criar -&gt;&gt;"/>	

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 um das seguintes ações:
  - Hang up: Derrubará a ligação.
  - Mensagem: Reproduzirá uma mensagem audível.
  - Direciona para Agente: Caso o número discado atenda quando um agente estiver ocupado, o número ficará armazenado no banco de dados para quando o atendente ficar livre a ligação será feita 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: XXXX
- 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 Campanha” é possível administrar as campanhas criadas no XHAND. Para visualizar as campanhas criadas acesse o menu: **Discador > Regras Campanha**. As campanhas existentes irão aparecer como no exemplo abaixo:



GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUÍDO	AGUARDANDO	
3131	BH(VOZ)	PARAR	100,00%	0	
3131	CAMPANHA_28072016(VOZ)	PARAR	78,57%	0	

No exemplo acima temos duas 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:

Período de Discagem			
Data e Hora Inicial	27/07/2016	15:18:30	
Data e Hora Final	27/07/2016	19:00:00	

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

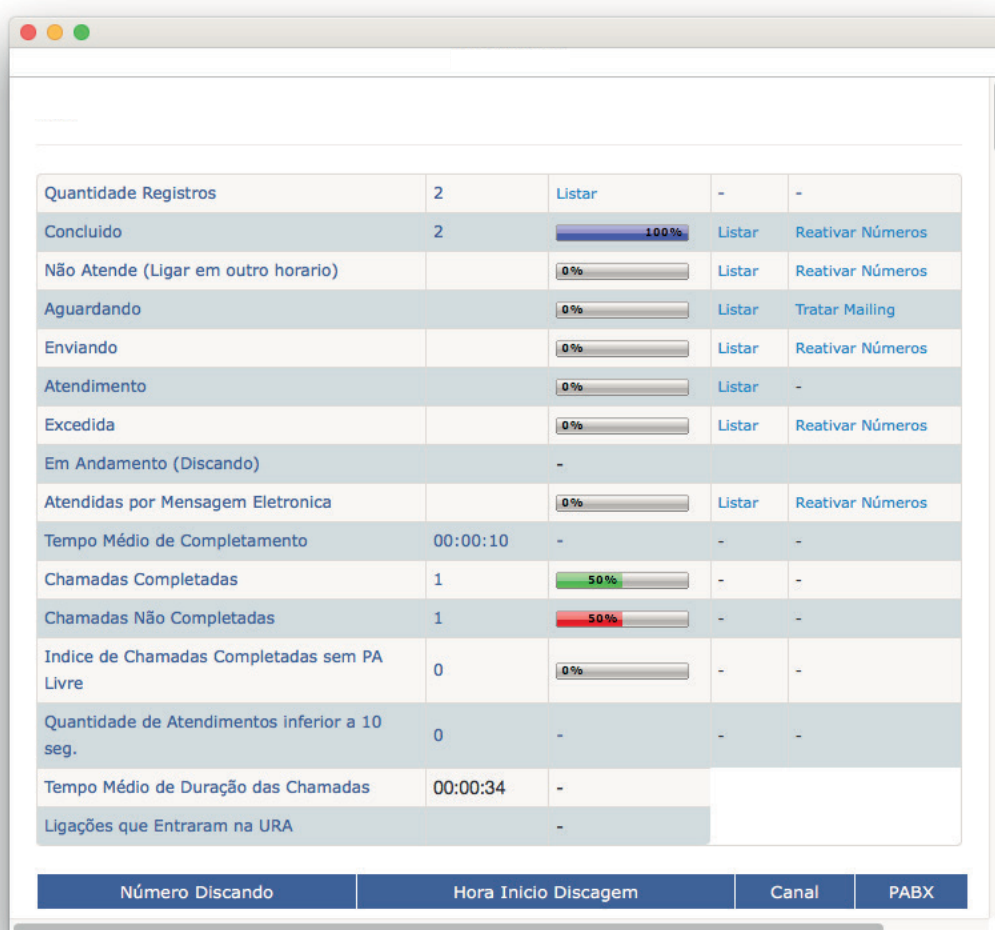
Quantidade de Linhas por agente	2
Discar por conta	Não
Prefixo da Rota (Ir� inserir cifra guia na frente do número)	
Reativar Automaticamente	<input type="checkbox"/>

**GRAVAR**

Segue a descri o dos campos:

- Período de Discagem: Período em que será feita a discagem para os números do mailing:
  - DATA E HORA INICIAL
  - DATA E HORA FINAL
- Tipo de Chamadas: gerencia os tipos de chamadas que o discador pode realizar
  - Libera Local - Habilita o discador a realizar liga es Fixo Local
  - Libera Celular Local - Habilita o discador a realizar liga es Celular Local
  - Libera Celular DDD - Habilita o discador a realizar liga es Celular DDD
  - Libera DDD - Habilita o discador a realizar liga es Fixo DDD
- Quantidade de linhas por agente: A central liga para a quantidade de números cadastrada. Ao atendimento de um desses números, liga o será direcionada para o agente.
- Discar por conta: Habilita ou não a automatiza o do discador.
- Prefixo de Rota: Ir  inserir cifra guia na frente do número.
- Reativar Automaticamente: Reativa os números para discagem automaticamente.

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



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

Número Discando	Hora Início Discagem	Canal	PABX
-----------------	----------------------	-------	------

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



GRUPO ASSOCIADO	NOME DA CAMPANHA	STATUS	% CONCLUIDO	AGUARDANDO	
3131	BH(VOZ)	PARAR	100,00%	0	
3131	CAMPANHA_28072016(VOZ)	PARAR	78,57%	0	

### 5.3 DISCADOR: ADMINISTRAR

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



Call-Center	Discador Automatico	Sistema PABX	Facilities	Sistema	Mensagens	Controlhand	Handphone	Licenças	Sair
<input type="text" value="Digite aqui o numero de telefone que deseja consultar:"/>									<input type="button" value="Consultar"/>

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



Call-Center ▾	Discador Automatico ▾	Sistema PABX ▾	Facilities ▾	Sistema ▾	Mensagens ▾	Controlhand	Handphone	Licenças ▾	Sair
<b>Adiciona Conf Discador</b>									
Servidor	Prefixo Rota Discador	Quatidade de Chamadas	Excluir						
CPU	A	50							

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

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 executará uma ação especial, definida pelo administrador.

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



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

ADICIONAR REGRA DE ENTRADA >> ADICIONAR REGRA DE SAÍDA >>

Buscar por

2130409670	BUSY	BUSY	ATIVO	ENTRADA	
------------	------	------	-------	---------	--

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

Numero Origem

Prioridade Atendimento

Ramal

Numero Externo

Mensagem

Tom Ocupado

Escutar Conversa

SMS   ex: 1199999999

Mensagem SMS

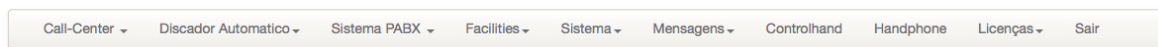
- Número Destino/Origem: Número que será tratado com o TRUST.
- Prioridade Atendimento: Prioriza o atendimento ao número, em caso de fila.
- Ramal: Ramal para o qual a ligação será direcionada.
- Número Externo: Número externo para o qual a ligação será desviada.
- SMS: Preencha o primeiro campo com o texto da mensagem e o segundo com o número destino do SMS.
- Mensagem: Nome do arquivo de áudio que será reproduzido, quando for o caso.
- Tom Ocupado: Está 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 CRIAR USUÁRIO

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



Adicionar Conta

Procurar por:

Procurar

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

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




Insira os dados do novo usuário:

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

Caso selecione a Opção DAC, a tela abaixo será aberta para selecionar quais recursos o usuário terá acesso:

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



### Temporizador de chamadas (segundos).

Determina quanto tempo durará as ligações para os tipos de ligações abaixo:

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

### Habilitar Facilidades.

Este espaço define quais dos recursos disponíveis o usuário terá acesso:

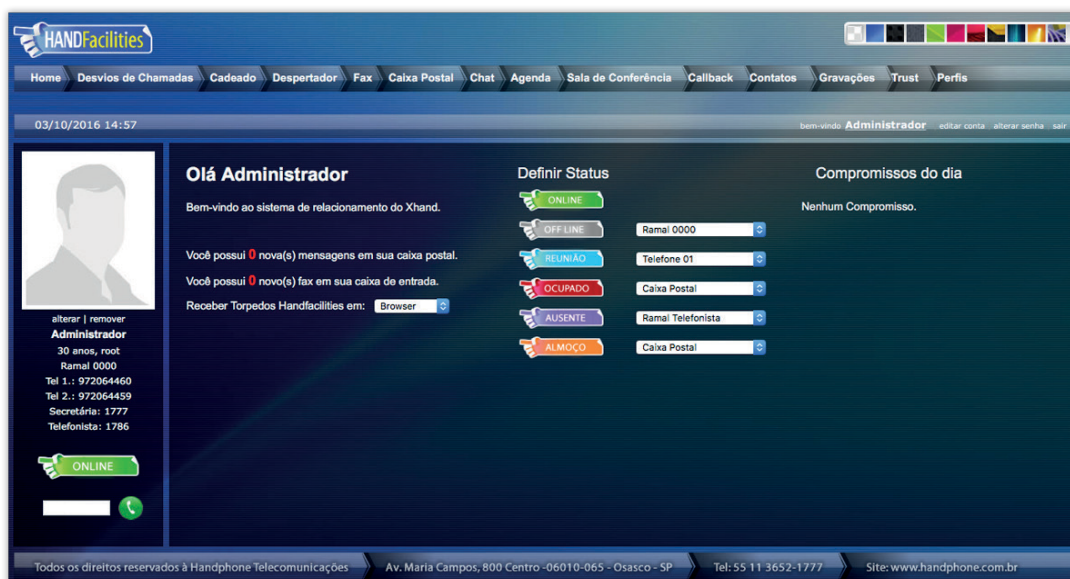
- Desvios de Chamadas
- Despertador
- Caixa Postal
- Agenda
- Callback
- Notificações
- Cadeado
- Enviar Fax
- Chat
- Sala de Conferência
- Contatos **adas**.

Quais os tipos de chamadas o usuário poderá fazer:

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

Para finalizar o cadastro clique em “Gravar”

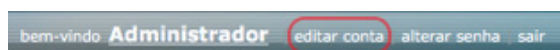
Para acessar o **HANDFACILITIES** clique em: **Facilities > Hand Facilities**. Uma tela, conforme a apresentada abaixo, aparecerá:



## 7.2

### CADASTRO INICIAL

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



Uma tela, como a do exemplo 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, um pop-up irá surgir na tela do seu computador, onde será possível efetuar ações como: transferência, gravação, ou desligar a chamada. A tela exibirá o número de quem está chamando ou para quem seu telefone estiver chamando, bem como o tempo da chamada.



## 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 executará a regra configurada. Basta clicar diretamente na figura do status desejado ou modificar o destino das ligações recebidas ao lado do status em que a configuração foi aplicada.

Exemplo:



## 7.5 DESVIO DE CHAMADAS

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

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

Para habilitar um serviço de desvios de chamada, basta habilitar um dos campos abaixo.

- Siga-me Sempre
- Siga-me se Não Atende  Tempo:  (seg)
- Siga-me Externo  \*Digite o número conforme você disca no aparelho.
- Caixa Postal  (seg)
- Nenhum

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

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 prédefinida. 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”.

DESPERTADOR Não esqueça seus compromissos. Configure a data, hora e telefone desejados para utilizar este serviço.

Ativado  Desativado Programado para despertar em 2013/04/23 15:58

« « Out 2016 » »

Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	Dom
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Hoje 19 : 51

2013/04/23 15 : 58

Frequência: Uma Vez

Tocar em: Ramal 0000

Salvar



## 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”.

ENVIAR FAX Nunca foi tão fácil enviar um fax. Com apenas alguns cliques você realiza este procedimento.

Listar Recebidos Listar Enviados

Preencha os campos abaixo para o envio do fax.

Fax Destino:

Intervenção(RAMAL):

Upload (pdf / jpg):  nenhum arquivo selecionado

**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.

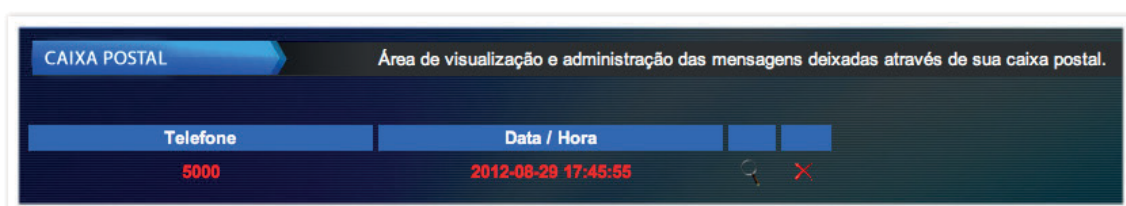
Para receber um fax é necessário informar o número do serviço de fax da sua empresa, que é o número completo do DDR configurado na tela **Sistema PABX > Nº Aplicações**. Ao receber a ligação, a central perguntará para o remetente qual o ramal de destino. O interlocutor deverá discar o número do seu ramal.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



## 7.10 CHAT

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



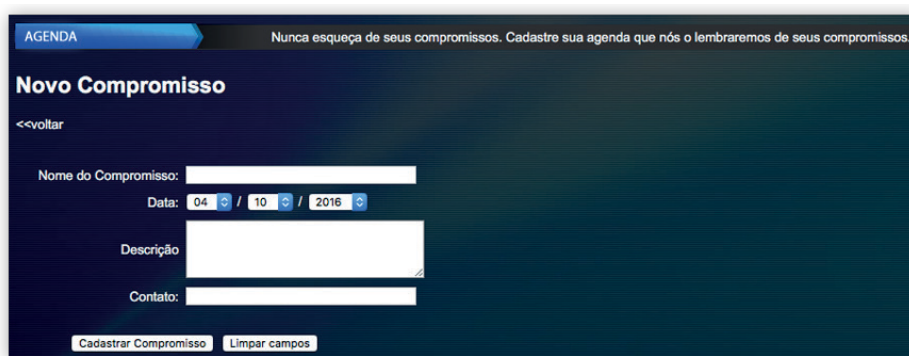
Escolha um **Apelido** e clique em **Entrar**.



Apelido:

## 7.11 AGENDA

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



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

### Novo Compromisso

<<voltar

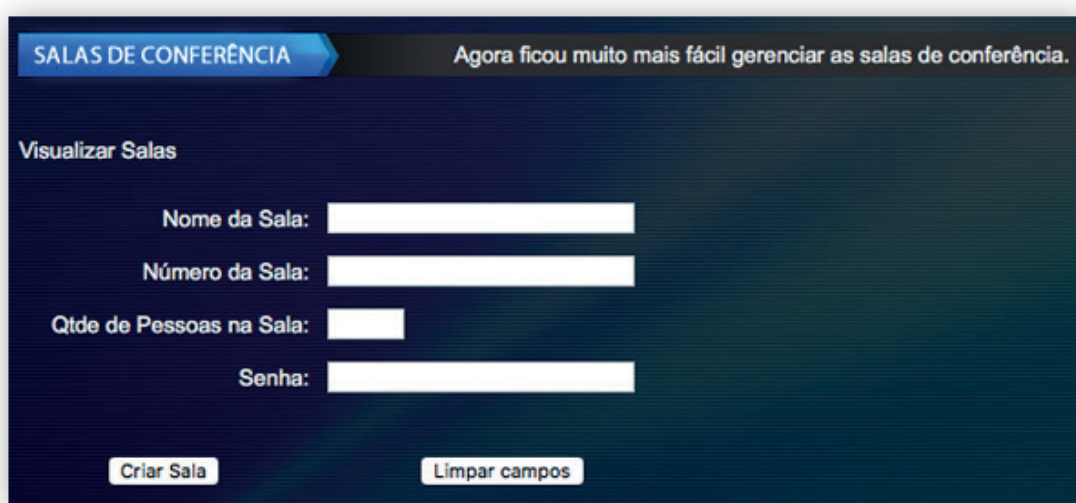
Nome do Compromisso:

Data: 04 / 10 / 2016

Descrição:

Contato:

## 7.12 SALAS DE CONFERÊNCIA



The screenshot shows a dark-themed interface for creating a meeting room. At the top, there is a blue header with the text 'SALAS DE CONFERÊNCIA' and a subtitle 'Agora ficou muito mais fácil gerenciar as salas de conferência.' Below the header, the section is titled 'Visualizar Salas'. The form contains four input fields: 'Nome da Sala:', 'Número da Sala:', 'Qtde de Pessoas na Sala:', and 'Senha:'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Criar Sala' and 'Limpar campos'.

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 - derrubará a chamada para, em seguida, ligar de volta para o telefone cadastrado. Quando o usuário atender, a central irá liberar o “tom de ramal”, permitindo que seja realizada qualquer operação, como se estivesse diretamente no seu ramal.

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

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

**CALLBACK** Habilite essa função e efetue uma ligação externa para o seu ramal, que ele fará a ligação por você.

Para habilitar um serviço de callback, preencha os campos abaixo.

Ativado  Desativado

Local de Retorno: Telefone 01

Tempo de Retorno (seg): 5

Salvar

## 7.14 CONTATOS - AGENDA

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

The screenshot shows a web interface titled 'CONTATOS' with the subtitle 'Organize aqui sua agenda de contatos.' Below this, there is a section 'Visualizar Lista de Contatos' which contains a form for adding a new contact. The form includes the following fields: 'Nome:', 'E-mail:', 'Tel 01:', 'Tel 02:', 'Cel 01:', 'Ramal:', 'Fax:', and 'Global:' with a checkbox. At the bottom of the form are two buttons: 'Adicionar Contato' and 'Limpar campos'.

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

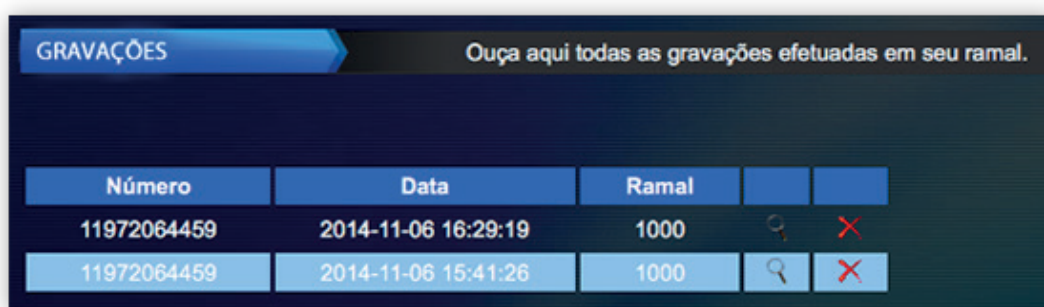
The screenshot shows the main contact list interface. At the top, it says 'CONTATOS' and 'Organize aqui sua agenda de contatos.' Below this is a search bar labeled 'Busca:' with a magnifying glass icon and an 'Adicionar Contato' button. The main content is a table with the following columns: 'Nome', 'E-mail', 'Tel 01', 'Tel 02', 'Cel 01', 'Ramal', 'Fax', and two empty columns. The table contains one row of data for 'Handphone'.

Nome	E-mail	Tel 01	Tel 02	Cel 01	Ramal	Fax		
Handphone	suportetecnico@handphone.com.br	(11) 4118-7777	(11) 4118-7770		1700	(11) 4118-7777		

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 shows a mobile application interface for 'GRAVAÇÕES'. At the top, there is a blue header with the text 'GRAVAÇÕES' and a subtitle 'Ouça aqui todas as gravações efetuadas em seu ramal.' Below this is a table with three columns: 'Número', 'Data', and 'Ramal'. The table contains two rows of data. Each row has a magnifying glass icon and a red 'X' icon to its right.

Número	Data	Ramal		
11972064459	2014-11-06 16:29:19	1000	🔍	✖
11972064459	2014-11-06 15:41:26	1000	🔍	✖



## 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:

TRUST Bloqueie aqui os números que você não deseja receber ligações.

Visualizar Lista de Regras

Número Origem:

Ramal:

Numero Externo:

SMS:

Mensagem:

Tom Ocupado:

Escutar Conversa:

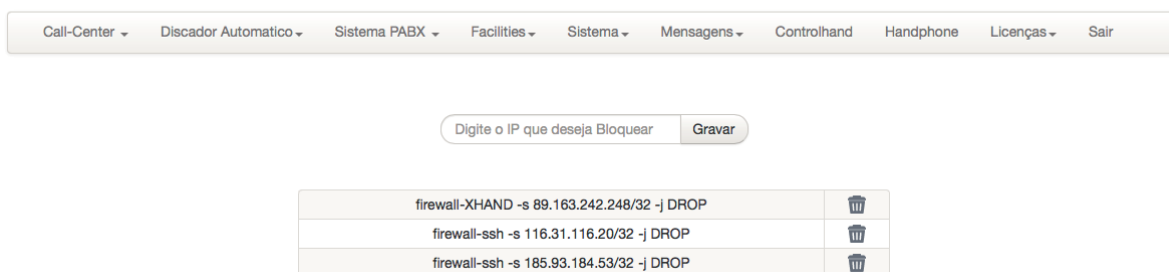


## 8 SISTEMA

### 8.1 BLOQUEIO DE IPs

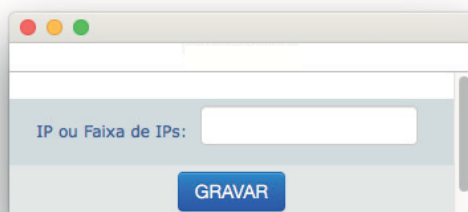
Para evitar tentativas de invasão maliciosas e manter a segurança do XHAND, existe a opção bloqueio de IPs. Vá em: **Sistema > Segurança > Bloqueio de IPs.**

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



### 8.2 IPs SEGUROS

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



Em seguida, cliquem em “GRAVAR” para salvar.

### 8.3 BLOQUEIO DE PORTAS

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

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



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

Digite a PORTA  Gravar

Porta	

### 8.4 RAMAIS EXCEÇÃO

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

Para inserir um ramal, clique em “Adicionar Ramal” e para finalizar em “GRAVAR”.



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

Adicionar Ramal

Buscar por  Buscar

Ramal	Excluir
1001	
3001	

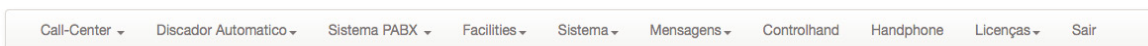
Ramal:

GRAVAR ➔

## 8.5 REDIRECT DE PORTAS

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

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



Porta Origem:  Porta Destino:

Porta Origem	Porta Destino	Excluir Regra
7080	5060	

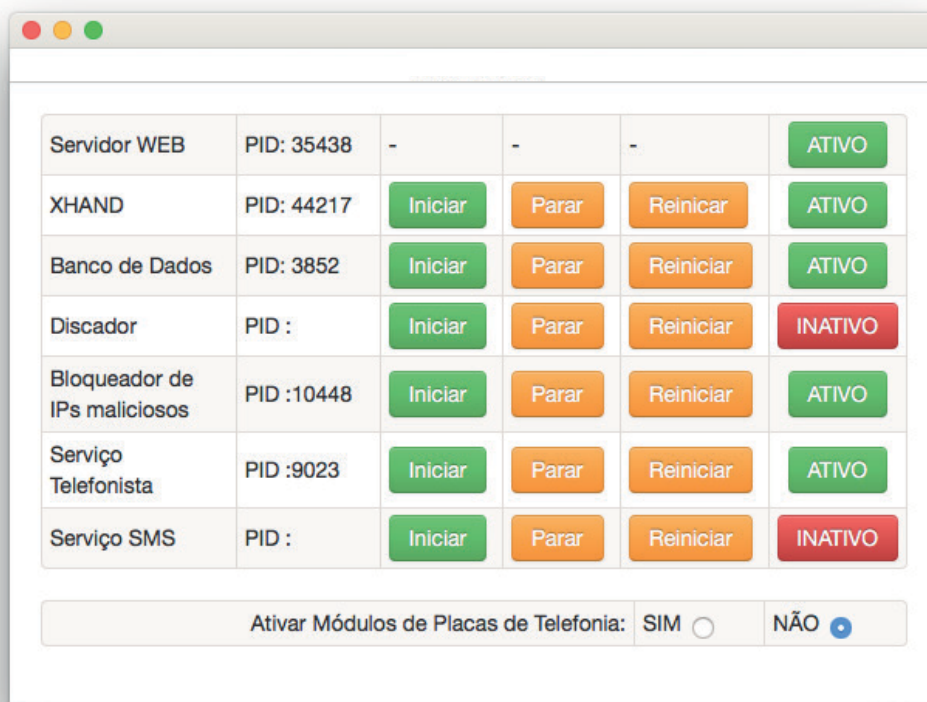
## 8.6 PROCESSOS

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

Os processos monitorados são:

- Servidor Web
- XHAND
- Banco de Dados
- Discador
- Bloqueador de IPs maliciosos
- Serviço Telefonista
- Serviço SMS

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

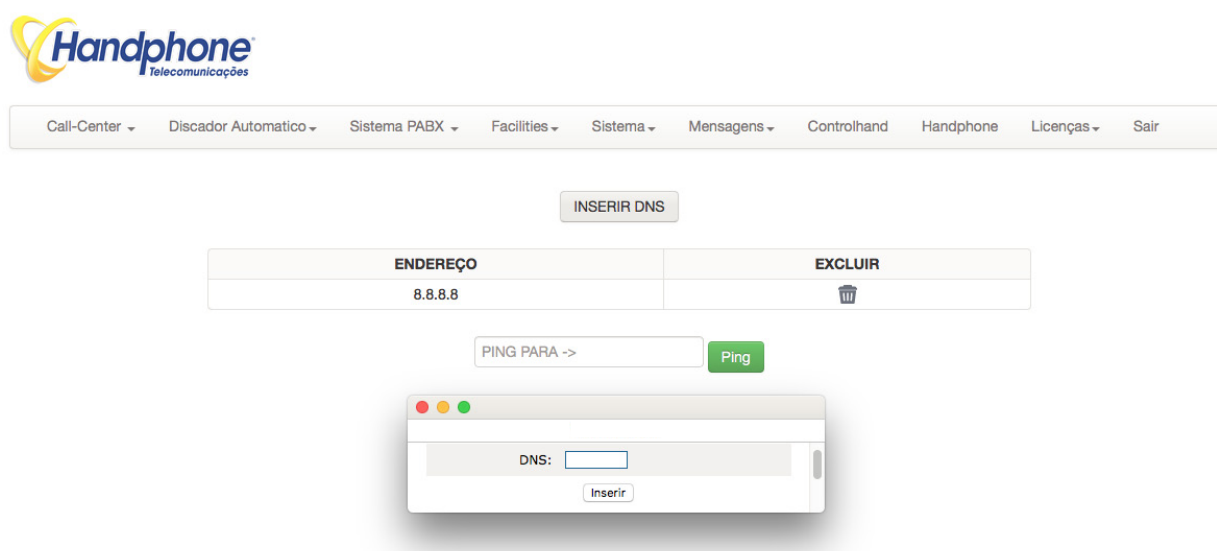


Servidor WEB	PID: 35438	-	-	-	ATIVO
XHAND	PID: 44217	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Banco de Dados	PID: 3852	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Discador	PID :	Iniciar	Parar	Reiniciar	INATIVO
Bloqueador de IPs maliciosos	PID :10448	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Serviço Telefonista	PID :9023	Iniciar	Parar	Reiniciar	ATIVO
Serviço SMS	PID :	Iniciar	Parar	Reiniciar	INATIVO

Ativar Módulos de Placas de Telefonia: SIM  NÃO

## 8.7 DNS

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



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

## 8.8 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”.

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

Gravar

## 8.9 PASTAS COMPARTILHADAS

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



Adicionar Pasta

PABX	NOME COMPARTILHAMENTO	IP SERVIDOR	PASTA LOCAL	STATUS		
------	-----------------------	-------------	-------------	--------	--	--

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

The screenshot shows a modal window titled 'Adicionar Pasta'. It contains the following fields:

- PABX:** A dropdown menu.
- IP SERVIDOR:** A text input field.
- NOME COMPARTILHAMENTO:** A text input field.
- PASTA LOCAL:** A text input field.
- LOGIN:** A text input field.
- SENHA:** A text input field.

At the bottom of the form is a green button labeled **GRAVAR**.

Preencha os campos e para finalizar, clique em “GRAVAR”.

## 8.10 PORTABILIDADE

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



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

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

Preencha os campos e para finalizar clique em “Gravar”.

## 8.11 VERSÃO

Para verificar qual a versão do XHAND está utilizando, vá em: **Sistema > Versão**.

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



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

Versao Pacotes XHAND - HANDPHONE

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



## 9 MENSAGENS

### 9.1 SMS

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

**Mensagens > SMS.**

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



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



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

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

Ultimos SMS Enviados

## 9.2 WHATSAPP

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

**Mensagens > WhatsApp**

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



### Envie suas Mensagens pelo XHAND

Digite o Celular Ex: 5511XXXXXX

Digite sua Mensagem

Enviar

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

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

## 10.1 RAMAIS NOTURNO

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

Para isso, vá no menu: **Sistema PABX > Ramais > Ramais XHAND (noturno)**

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

**Handphone**  
Telecomunicações

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

MODO NOTURNO (desativado)

ATIVAR NOTURNO

**Noturno Automatico**  
Ativa as: 20:30 Desativa as: 07:15

Buscar por

Chamadas Local		Chamadas Celular Local		Chamadas Celular DDD			Chamadas DDD	Chamadas DDI		
<input type="button" value="Liberar"/>		<input type="button" value="Liberar"/>		<input type="button" value="Liberar"/>			<input type="button" value="Liberar"/>	<input type="button" value="Liberar"/>		
Feixe	Ramal	Local	Cel Local	Cel DDD	DDD	DDI	Grupo	Captura	Servidor	Editar
C	0001-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
A	0003-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
A	0006-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
R	0008-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
B	0009-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
B	0015-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
A	0018-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
A	0021-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
A	0022-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>
B	0024-SIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			CPU	<input type="button" value="⚙"/>

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

