

GUIA DO ADMINISTRADOR

PABX em Nuvem

net2phone

An **IDT** Company

Todos os direitos reservados

É estritamente proibido o uso, divulgação, modificação, transferência ou transmissão deste documento para qualquer propósito, sob qualquer forma ou por qualquer meio, sem a devida permissão por escrito da IDT Brasil.

Aviso Legal

O conteúdo deste guia está sujeito a alterações sem aviso prévio e não deve ser interpretado como um compromisso pelo distribuidor ou pela IDT Brasil. Este guia é destinado somente para uso informativo e a IDT Brasil não assume qualquer responsabilidade por erros ou imprecisões que possam aparecer neste documento.

INTRODUÇÃO	3
SOBRE O GUIA	3
ACESSANDO O PORTAL	4
Esqueceu sua senha?	4
Alterando a senha do portal	5
Alterando a senha do telefone	6
TRABALHANDO COM CORREIO DE VOZ	8
Alterando a senha do correio de voz	8
Visualizando e ouvindo as mensagens de correio de voz	10
Habilitando e desabilitando notificações por e-mail	12
GRAVAÇÃO DE CHAMADAS	13
Reproduzindo Chamadas Gravadas	15
TRABALHANDO COM ARQUIVOS DE SOM	17
Criando arquivos de som	17
Carregando um arquivo de som	19
REGULA MENTOS (REGRAS) DE CHAMADAS ENTRANTES	20
Cascata	21
Executar ocupado	23
Executar congestionamento	24
Desligar	25
Transferir para	26
Autenticar	26
TRABALHANDO COM INTERVALOS DE TEMPO	28
Busca e exibição de intervalos de tempo	28
Adicionando um intervalo de tempo	29
Removendo um intervalo de tempo	30
GERENCIANDO O INTERCOMUNICADOR	31
Customizando O Intercomunicador	31
GERENCIAMENTO DE FILAS	33
Cenários De Exemplo	35
IMPLEMENTANDO UMA URA BÁSICA	37
Adicionando contexto e definindo ações	38
Testando e gerando uma ura (ivr)	43
GERANDO E ENTENDENDO OS RELATÓRIOS	44
Visão geral	44
Relatórios de chamada	45
Fluxos de chamadas	49
Estatísticas de chamadas	50

Este é o GUIA DO ADMINISTRADOR do sistema de PABX na nuvem da net2phone - marca do Grupo IDT. O PABX funciona com as versões mais recentes da maioria dos navegadores web, incluindo o Google Chrome v. 27, Internet Explorer v.10 e o Firefox v. 22.

SOBRE O GUIA

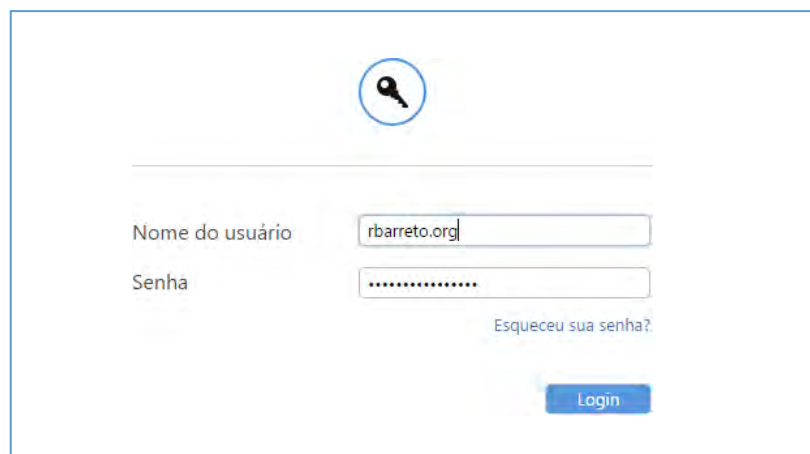
Instruções passo a passo para as seguintes tarefas:

- Alteração da senha do Portal
- Trabalhando com correio de voz
- Trabalhando com intervalos de tempo
- Definição de regras de chamadas entrantes
- Criação de uma URA básica
- Gerenciando o intercomunicador
- Gravação de chamadas
- Gerenciamento de filas
- Geração e compreensão de relatórios

ACESSANDO O PORTAL PABX EM NUVEM

O portal permite que você gerencie e personalize facilmente diversos recursos de um PABX em nuvem, como por exemplo, o envio de mensagens de correio de voz para um endereço de e-mail, transferência de chamadas recebidas seguindo diversas regras de roteamento, gravação de chamadas, configuração para que diversos ramais toquem simultaneamente, alocação de mensagens de correio de voz para determinados períodos do calendário, como feriados, finais de semana ou a qualquer momento... e muito mais!

1. Para efetuar o **login** no portal, insira a seguinte URL no seu navegador: <http://portal.idtbrasilhosted.com> Exibe a tela de login.
2. Na tela de Login, digite seu ID de login e senha. Clique em Login.



Nome do usuário: rbarreto.org|

Senha:

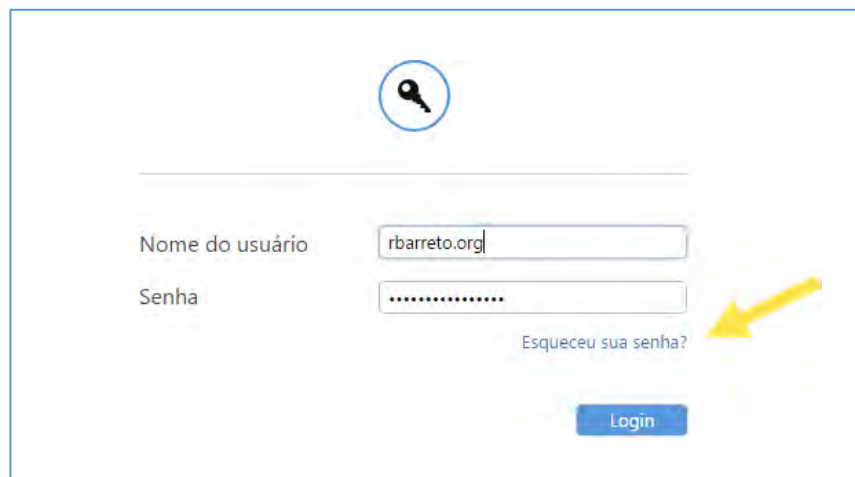
Esqueceu sua senha?

Login

3. Para encerrar as sessões e sair do sistema, clique no botão Logout, localizado na parte superior-direita da página.

ESQUECEU SUA SENHA?

4. Se você não sabe ou não recebeu sua senha, clique no link esqueceu sua senha na tela de login.



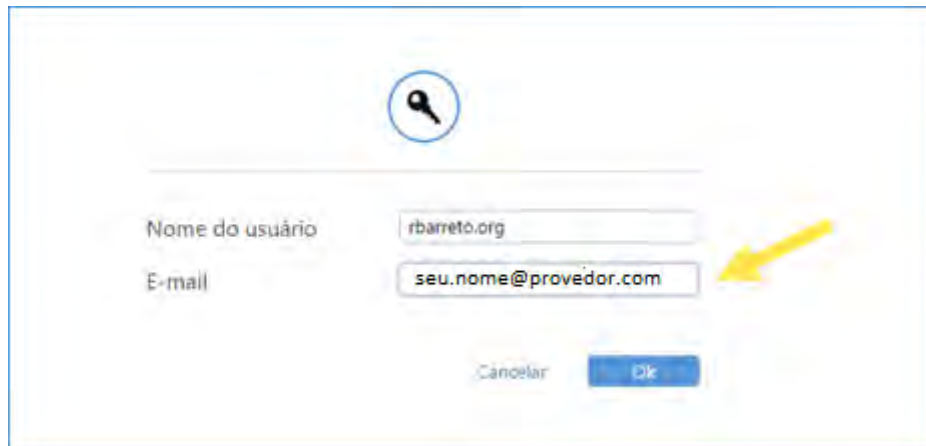
Nome do usuário: rbarreto.org|

Senha:

Esqueceu sua senha?

Login

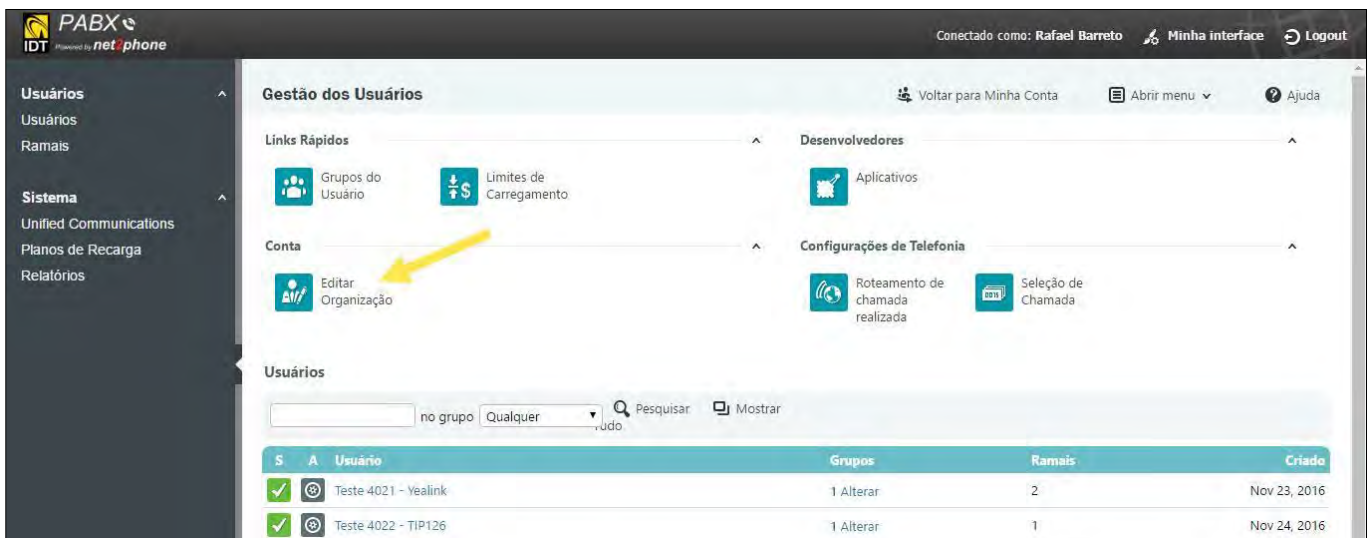
5. Digite seu ID de usuário (**Nome de Usuário**) e endereço de e-mail. Instruções para redefinir sua senha serão enviadas ao seu endereço de e-mail.



The image shows a password reset form. At the top, there is a key icon. Below it, there are two input fields: "Nome do usuário" with the value "rbarreto.org" and "E-mail" with the value "seu.nome@provedor.com". A yellow arrow points to the email field. At the bottom, there are two buttons: "Cancelar" and "Ok".

ALTERANDO A SENHA DO PORTAL

1. Faça login ao portal.

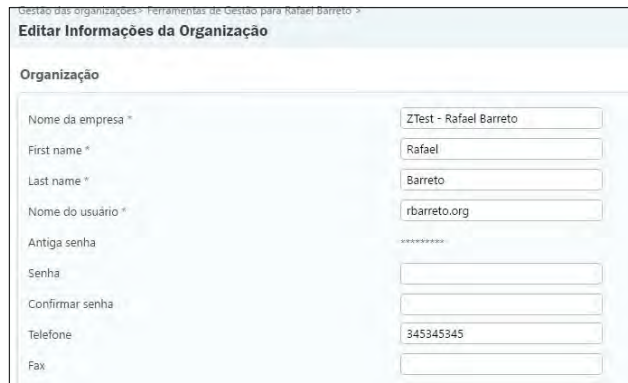


The screenshot shows the PABX user management interface. The top bar includes the PABX logo, "IDT Powered by net2phone", and user information: "Conectado como: Rafael Barreto", "Minha interface", and "Logout". The main content area is titled "Gestão dos Usuários" and contains several sections: "Links Rápidos" with "Grupos do Usuário" and "Limites de Carregamento"; "Conta" with "Editar Organização" (highlighted by a yellow arrow); "Desenvolvedores" with "Aplicativos"; and "Configurações de Telefonia" with "Roteamento de chamada realizada" and "Seleção de Chamada". Below these sections is a search bar and a table of users.

S	A	Usuário	Grupos	Ramais	Criado
✓	⊙	Teste 4021 - Yealink	1 Alterar	2	Nov 23, 2016
✓	⊙	Teste 4022 - TIP126	1 Alterar	1	Nov 24, 2016

2. Em **Gestão de Usuários**, na seção **Conta**, clique em **Editar Organização**. A página Editar

Informações da Organização são exibidas.



3. No campo de **“Senha”** digite uma nova senha. A senha deve ter no mínimo **cinco caracteres**.

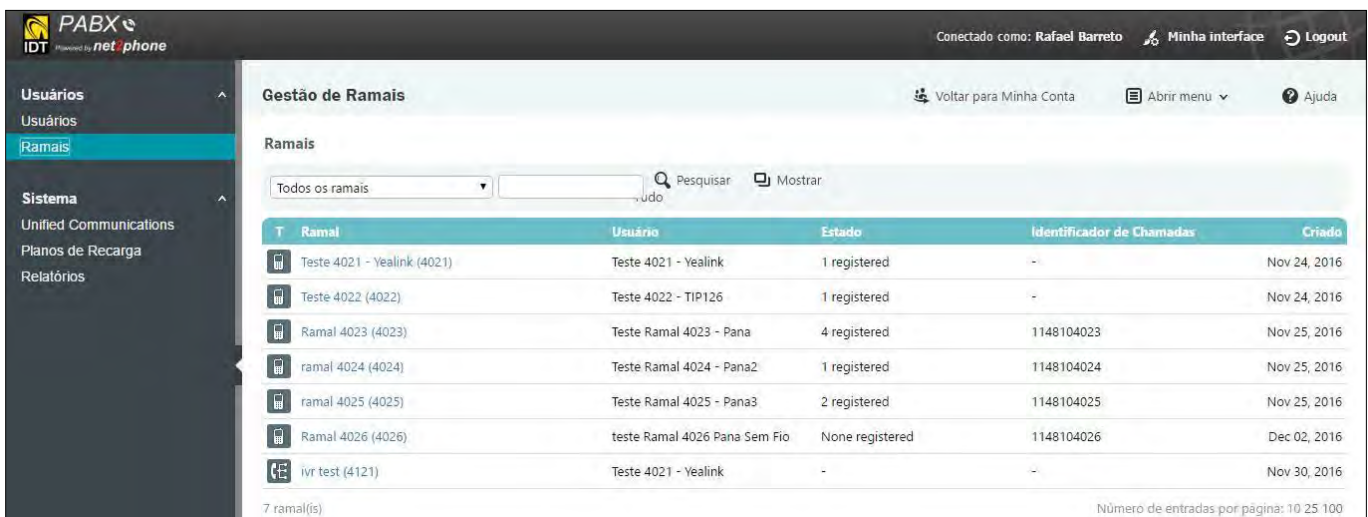
IMPORTANTE! Alterar os campos que não sejam a senha e o fuso horário pode afetar o funcionamento do seu telefone.

4. Redigite a senha no campo **“Confirmar senha”**. Você receberá um alerta se as entradas não coincidirem.

5. Clique OK.

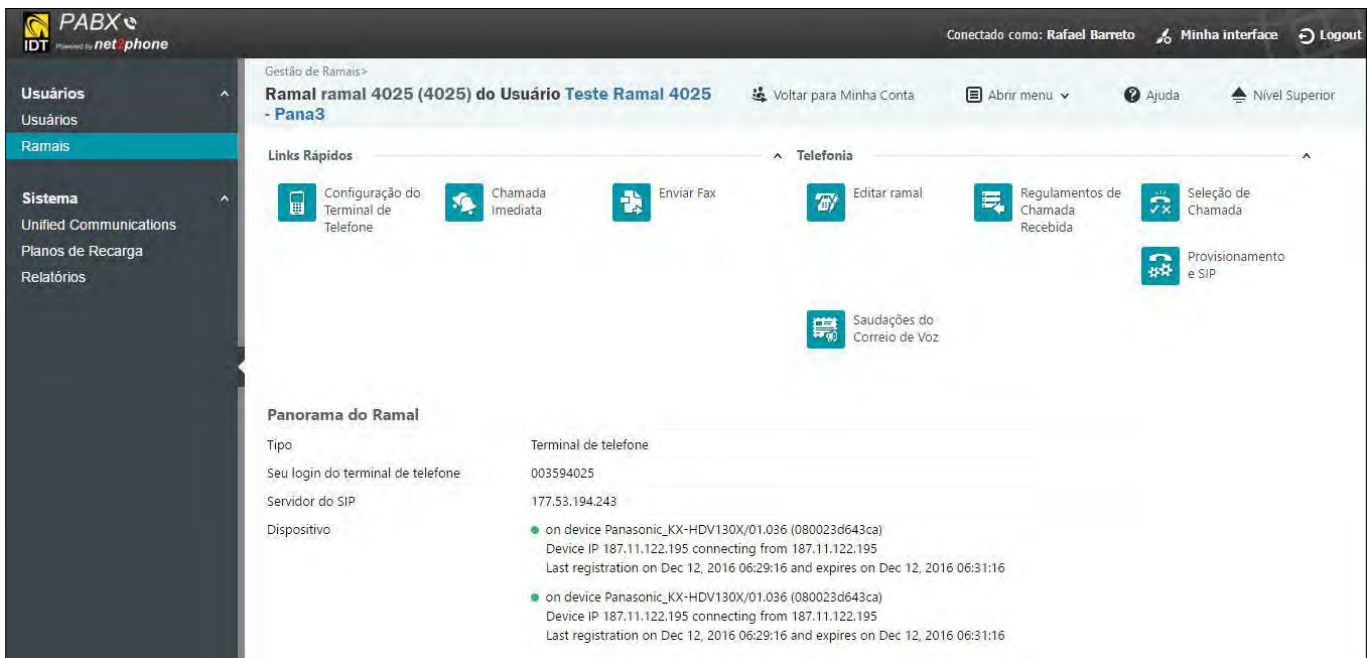
ALTERANDO A SENHA DO TELEFONE

1. Clique em **Ramais** no menu da barra lateral. Exibe a página de **Gestão de Ramais**.



T	Ramal	Usuário	Estado	Identificador de Chamadas	Criado
	Teste 4021 - Yealink (4021)	Teste 4021 - Yealink	1 registered	-	Nov 24, 2016
	Teste 4022 (4022)	Teste 4022 - TIP126	1 registered	-	Nov 24, 2016
	Ramal 4023 (4023)	Teste Ramal 4023 - Pana	4 registered	1148104023	Nov 25, 2016
	ramal 4024 (4024)	Teste Ramal 4024 - Pana2	1 registered	1148104024	Nov 25, 2016
	ramal 4025 (4025)	Teste Ramal 4025 - Pana3	2 registered	1148104025	Nov 25, 2016
	Ramal 4026 (4026)	teste Ramal 4026 Pana Sem Fio	None registered	1148104026	Dec 02, 2016
	ivr test (4121)	Teste 4021 - Yealink	-	-	Nov 30, 2016

2. Clique no ramal que você deseja editar. Exibe a página de Gestão de Ramal para esse ramal.



3. Na seção **Telefonia**, clique em **Editar Ramal**. É exibida a caixa de **Detalhes do Ramal**.



4. No campo Senha do telefone, digite uma nova senha. Observe que a senha deve ter, no mínimo, cinco caracteres.

5. Verifique sua senha redigitando-a no campo Confirmar senha do telefone.

6. Clique em OK.

TRABALHANDO COM CORREIO DE VOZ

ALTERANDO A SENHA DO CORREIO DE VOZ

1. Click em **Usuários** no menu da barra lateral. Exibe a página de **Gestão dos Usuários**.
2. Na página de **Gestão dos Usuários**, clique no nome de usuário para exibir **Ferramentas de Gestão** para esse usuário.

The screenshot shows the 'Gestão dos Usuários' page in the PABX interface. The left sidebar contains 'Usuários', 'Ramais', and 'Sistema'. The main content area has a top navigation bar with 'Voltar para Minha Conta', 'Abrir menu', and 'Ajuda'. Below this are sections for 'Links Rápidos', 'Desenvolvedores', 'Conta', and 'Configurações de Telefonia'. A table titled 'Usuários' lists several users. A yellow arrow points to the user 'Teste Ramal 4025 - Pana3'.

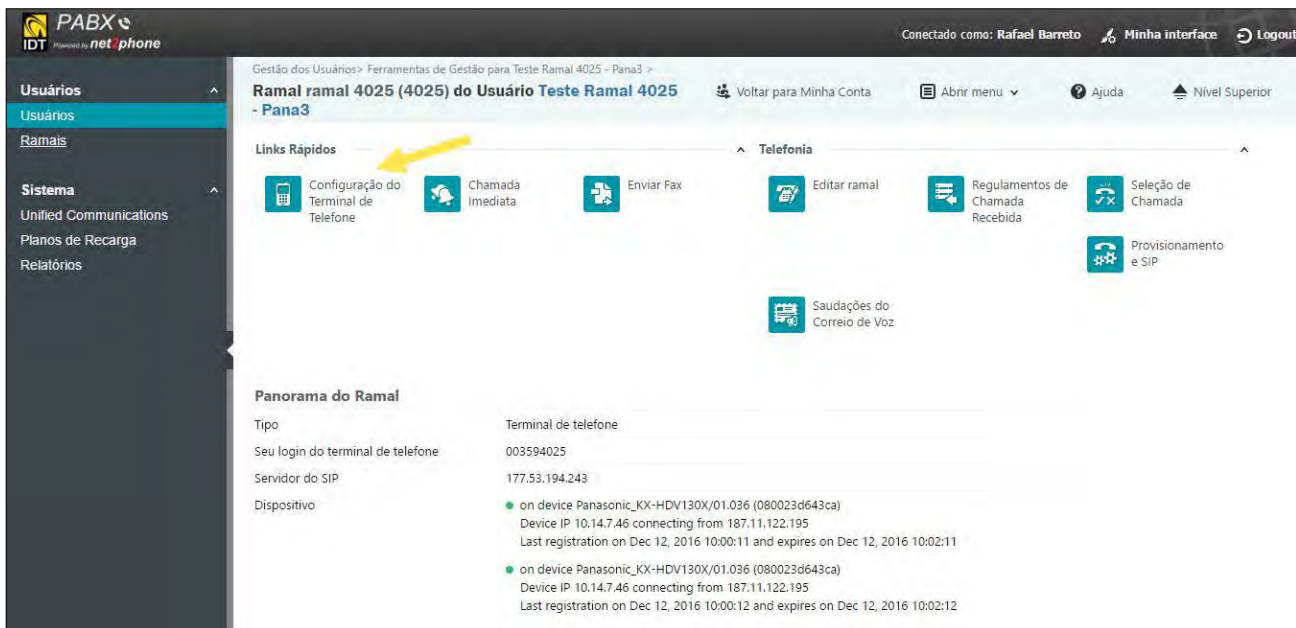
S	A	Usuário	Grupos	Ramais	Criado
✓	🔒	Teste 4021 - Yealink	1 Alterar	2	Nov 23, 2016
✓	🔒	Teste 4022 - TIP126	1 Alterar	1	Nov 24, 2016
✓	🔒	Teste Ramal 4023 - Pana	1 Alterar	1	Nov 25, 2016
✓	🔒	Teste Ramal 4024 - Pana2	1 Alterar	1	Nov 25, 2016
✓	🔒	Teste Ramal 4025 - Pana3	1 Alterar	1	Nov 25, 2016

3. Na lista de ramais deste usuário, clique no ramal para o qual você deseja alterar a senha do correio de voz.

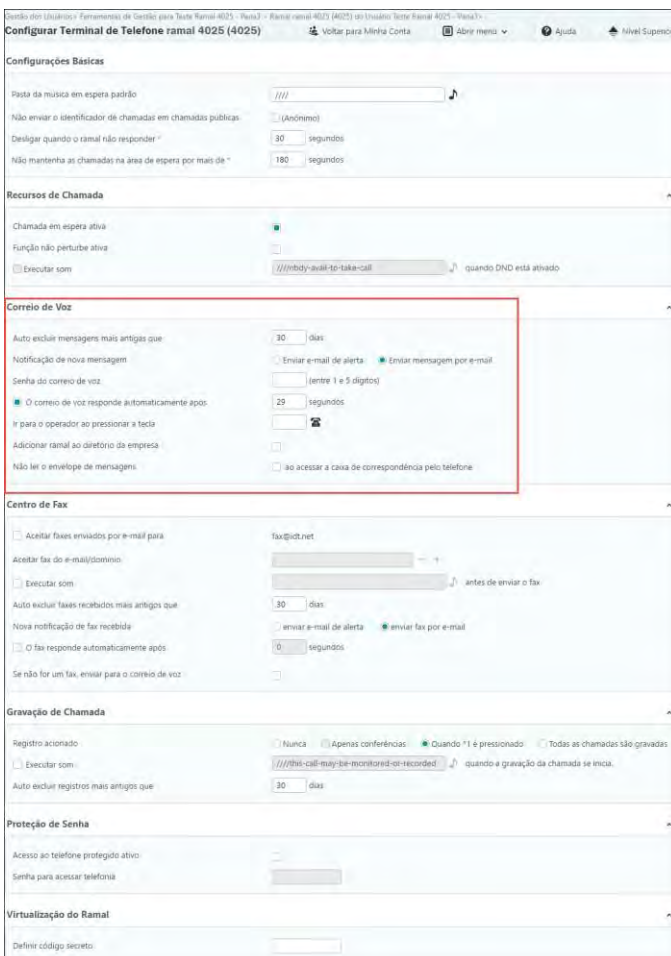
The screenshot shows the 'Ferramentas de Gestão para Teste Ramal 4025 - Pana3' page. The left sidebar is the same. The main content area has a top navigation bar with 'Voltar para Minha Conta', 'Abrir menu', 'Ajuda', and 'Nível Superior'. Below this are sections for 'Links Rápidos', 'Desenvolvedores', 'Configurações de Telefonia', 'Ativos', and 'Modelos'. A table titled 'Ramais' lists the user's extensions. A yellow arrow points to the extension 'ramal 4025 (4025)'.

T	Ramal	Estado	Identificador de Chamadas	Criado
📞	ramal 4025 (4025)	2 registered	1148104025	Nov 25, 2016

4. Na seguinte, página sobre ferramentas de gestão para o ramal, clique em **Configuração do Terminal de Telefone** na seção **Links rápido**.



5. No campo de **Senha** do correio de voz, digite a nova senha. A senha deve ser entre um e cinco dígitos; letras não são permitidas.



Importante!
Alterando campos além dos especificados neste documento pode afetar seriamente o funcionamento dos serviços.

6. Clique em OK.

VISUALIZANDO E OUVINDO AS MENSAGENS DE CORREIO DE VOZ

Você pode escutar suas mensagens via telefone, via portal, ou recebê-las em seu endereço de e-mail se o mesmo estiver configurado no campo de notificação. Consulte a seção [Habilitando e desabilitando notificações por e-mail](#).

Você pode excluir as mensagens usando o seu telefone ou através do portal. Remover todas as mensagens, independentemente da maneira de como isso foi feito, limpará o indicador de mensagem em seu telefone.

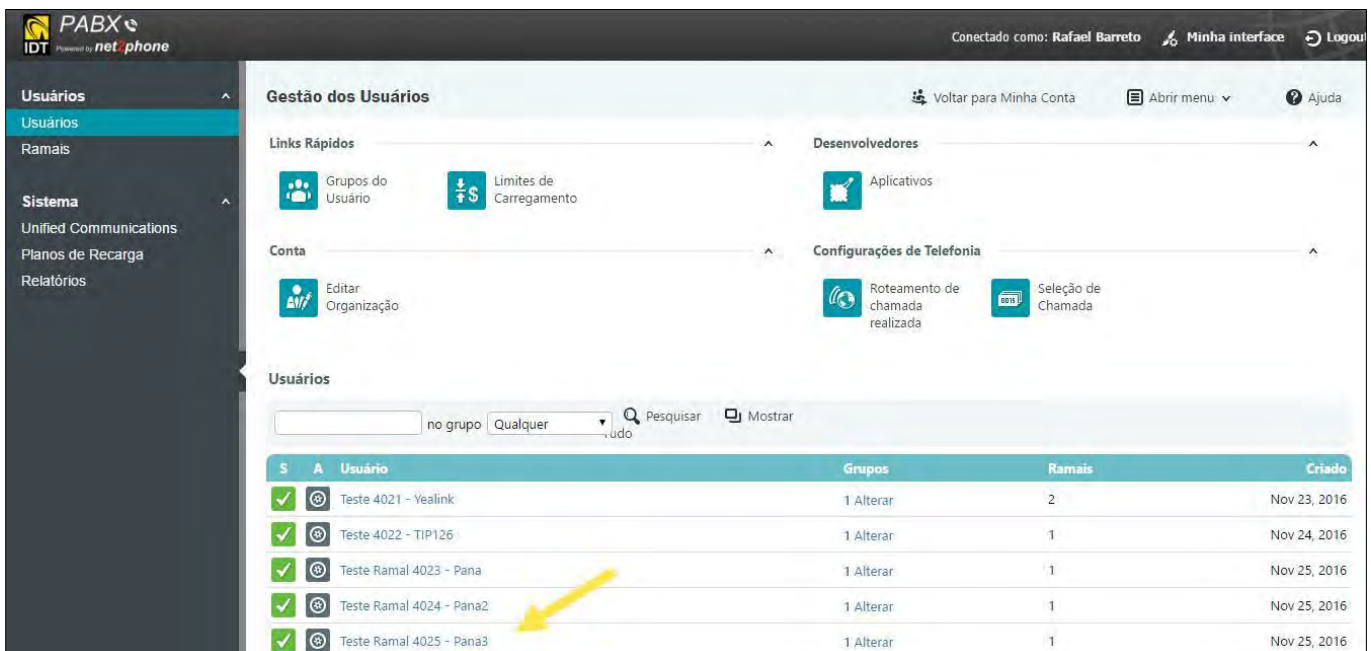
Se você deseja acessar o sistema de correio de voz utilizando seu telefone, disque *95 do seu ramal local e siga as instruções do menu.

Além de ouvir suas mensagens novas e antigas, pelo telefone você também consegue navegar pelas pastas de mensagens, gravar mensagens de indisponibilidade, de ocupado, seu nome, saudação temporário, fazer alteração de senha, etc.

Se você quiser ouvir suas mensagens de um local remoto, ligue para o número de telefone público do seu ramal (caso exista) e, durante a mensagem de introdução ao correio de voz, disque
* (asterisco).

Você pode ouvir a mensagem de correio de voz usando seu player de mídia favorito.

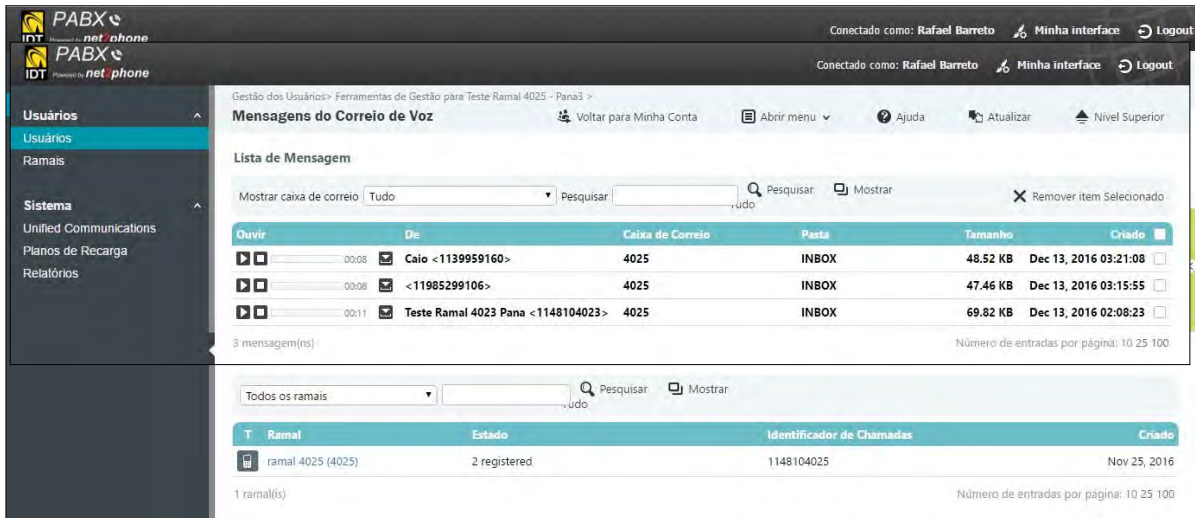
1. Clique em **Usuários** no menu da barra lateral. Na página **Gestão dos Usuários**, clique no nome do usuário.



The screenshot shows the 'Gestão dos Usuários' (User Management) interface. On the left is a sidebar menu with 'Usuários' selected. The main area contains several sections: 'Links Rápidos' (Grupos do Usuário, Limites de Carregamento), 'Desenvolvedores' (Aplicativos), 'Conta' (Editar Organização), and 'Configurações de Telefonia' (Roteamento de chamada realizada, Seleção de Chamada). Below these is a search bar and a table of users.

S	A	Usuário	Grupos	Ramais	Criado
✓	⊙	Teste 4021 - Yealink	1 Alterar	2	Nov 23, 2016
✓	⊙	Teste 4022 - TIP126	1 Alterar	1	Nov 24, 2016
✓	⊙	Teste Ramal 4023 - Pana	1 Alterar	1	Nov 25, 2016
✓	⊙	Teste Ramal 4024 - Pana2	1 Alterar	1	Nov 25, 2016
✓	⊙	Teste Ramal 4025 - Paná3	1 Alterar	1	Nov 25, 2016

2. Na seção de **Ativos**, clique em **Caixa de correspondência (Caixa de correio)** para exibir a página de recados com a lista de mensagens.



3. Para cada mensagem é exibido o número de telefone do qual a mensagem foi recebida, a caixa de correio, a pasta (geralmente Inbox), o tamanho do arquivo, data e hora da inclusão da mensagem.

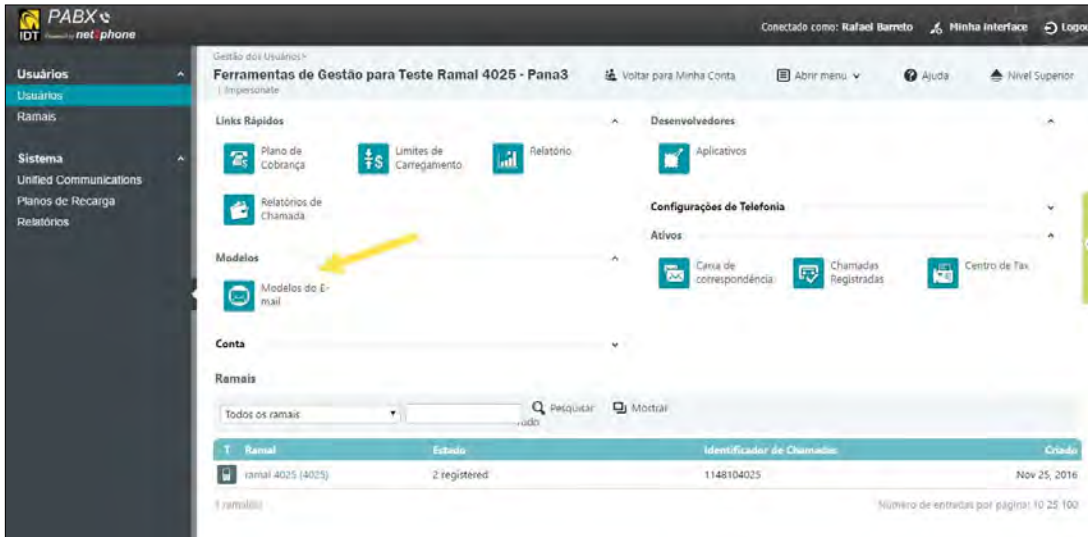
4. Para ouvir uma mensagem, faça o download e reproduza o arquivo utilizando um media player (recomendado).

* Ouvir uma mensagem pelo "botão play" pode não funcionar para alguns navegadores e/ou versão.

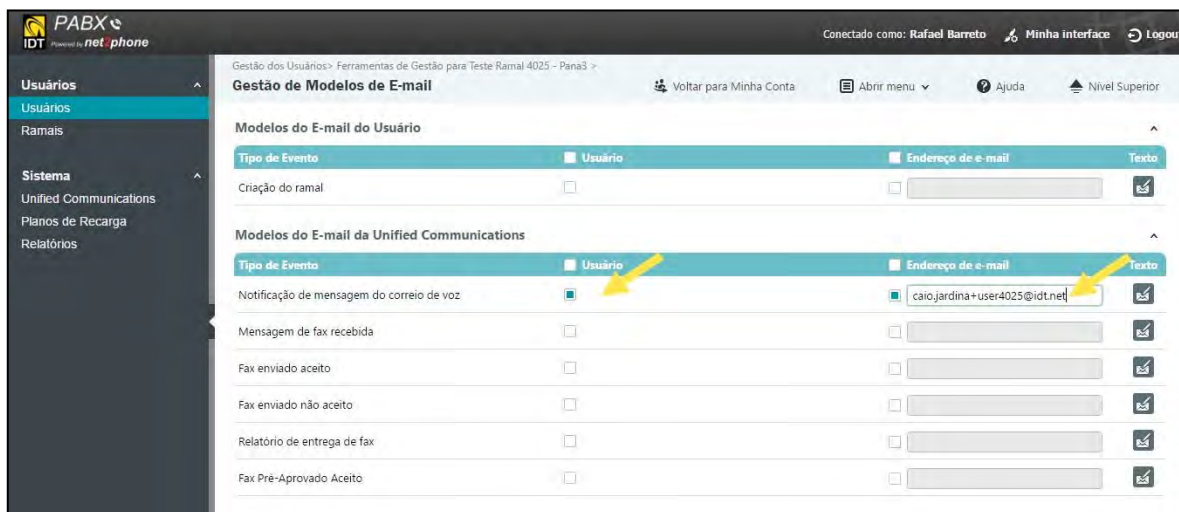
5. Para remover uma mensagem, clique na caixa de seleção e em seguida em Remover item Selecionado.

O serviço IDT PABX pode enviar notificações por e-mail quando uma mensagem de correio de voz for deixada, enviada ou recebida.

1. Clique em **Gestão dos Usuários** no menu lateral. Localize o usuário do ramal que deseja aplicar as configurações de notificação por e-mail.

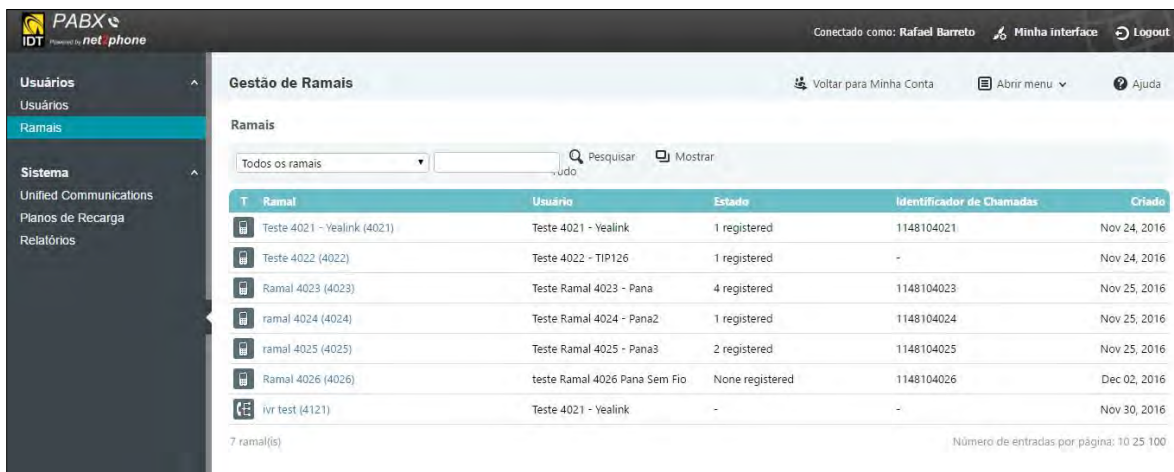


2. Na seção **Modelos**, clique em **Modelos de E-mail** para exibir a página de **Gestão de Modelos de E-mail**.



3. Selecione o(s) Tipo(s) de Evento(s) que deseja habilitar a notificação por e-mail. Marque a caixa Endereço de e-mail e digite o endereço de e-mail no campo referente, inserindo ou alterando o e-mail para qual a notificação deve ser enviada.
4. Para cada notificação que deseja receber, certifique-se de clicar na caixa de seleção e digitar o endereço de e-mail na seção **Modelos do E-mail da Unified Communications**.
5. Clique em **OK** para finalizar.

1. Clique em **Ramais** no menu lateral. A página **Gestão de Ramais** é exibida. Selecione o ramal cujas chamadas devem ser gravadas. Note que chamadas de autoatendimento e chamadas Intercom não podem ser gravadas.



Gestão de Ramais

Conectado como: Rafael Barreto | Minha interface | Logout

Volta para Minha Conta | Abrir menu | Ajuda

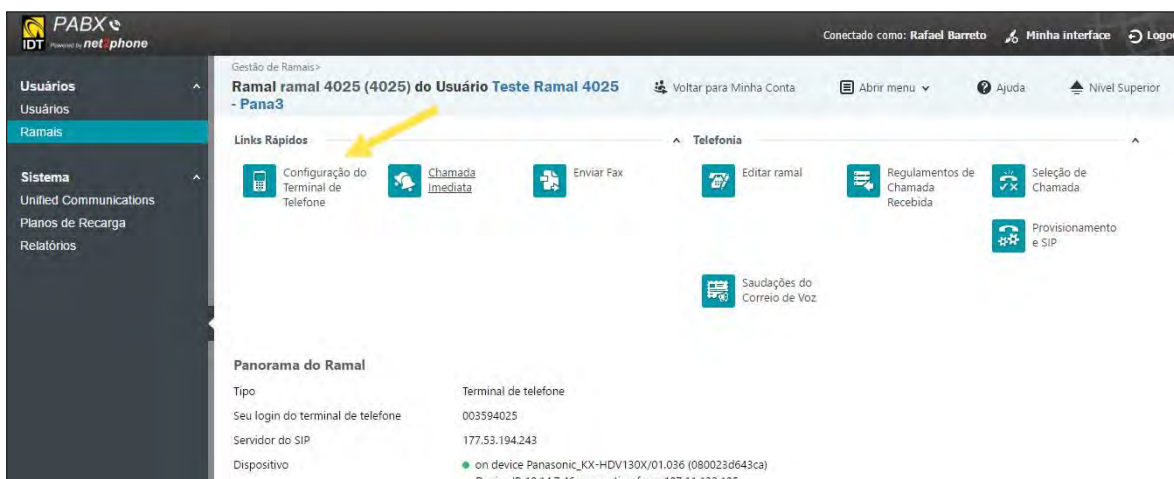
Ramais

Todos os ramais | Pesquisar | Mostrar

T	Ramal	Usuário	Estado	Identificador de Chamadas	Criado
	Teste 4021 - Yealink (4021)	Teste 4021 - Yealink	1 registered	1148104021	Nov 24, 2016
	Teste 4022 (4022)	Teste 4022 - TIP126	1 registered	-	Nov 24, 2016
	Ramal 4023 (4023)	Teste Ramal 4023 - Pana	4 registered	1148104023	Nov 25, 2016
	ramal 4024 (4024)	Teste Ramal 4024 - Pana2	1 registered	1148104024	Nov 25, 2016
	ramal 4025 (4025)	Teste Ramal 4025 - Pana3	2 registered	1148104025	Nov 25, 2016
	Ramal 4026 (4026)	teste Ramal 4026 Pana Sem Fio	None registered	1148104026	Dec 02, 2016
	ivr test (4121)	Teste 4021 - Yealink	-	-	Nov 30, 2016

7 ramal(s) | Número de entradas por página: 10 25 100

2. Em **Ramais** clique em **Configuração do Terminal de Telefone**.



Gestão de Ramais

Conectado como: Rafael Barreto | Minha interface | Logout

Volta para Minha Conta | Abrir menu | Ajuda | Nivel Superior

Ramal ramal 4025 (4025) do Usuário Teste Ramal 4025 - Pana3

Links Rápidos

- Configuração do Terminal de Telefone
- Chamada Imediata
- Enviar Fax
- Editar ramal
- Regulamentos de Chamada Recebida
- Seleção de Chamada
- Provisionamento e SIP
- Saudações do Correio de Voz

Panorama do Ramal

Tipo	Terminal de telefone
Seu login do terminal de telefone	003594025
Servidor do SIP	177.53.194.243
Dispositivo	on device Panasonic_KX-HDV130X/01.036 (080023d643ca) Device IP: 10.14.7.46 connecting from 187.11.122.195

3. A página **Configuração do Terminal de Telefone** é exibida. Na gravação de chamada, selecione como a gravação é acionada.

Importante!

Alterando campos além dos especificados neste documento pode afetar seriamente o funcionamento dos serviços.

Nunca: Recurso de gravação ativado, mas não utilizado.

Apenas conferências: Se habilitado, apenas as conversas em conferência são gravadas.

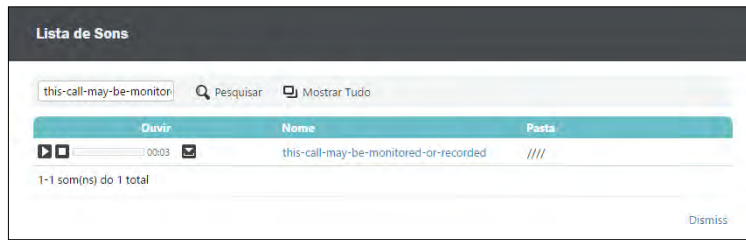
Nota: O ramal deve estar configurado como um ramal de conferência para que seja possível utilizar este recurso.

Quando "*1" é pressionado: o usuário pode iniciar a gravação de uma conversa discando *1 no teclado do telefone.

Todas as chamadas são gravadas: Se habilitado, todas as conversas do ramal são gravadas.

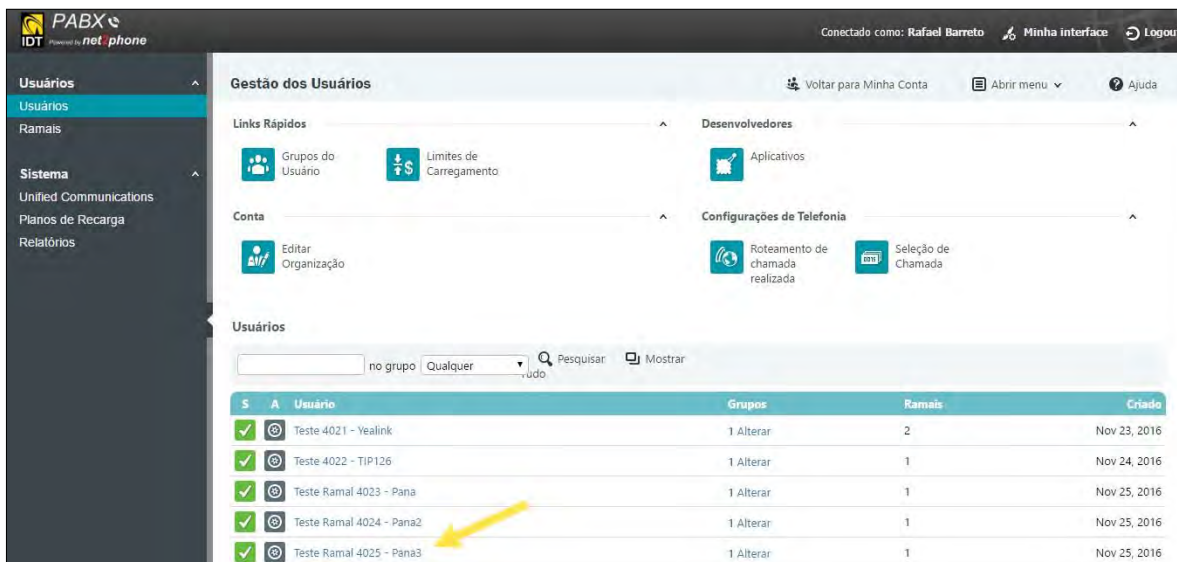
4. Marque a opção **Executar Som** para tocar um som. Quando habilitado, o sistema do PABX em nuvem reproduzirá o arquivo indicado antes do processo de gravação ser iniciado. Por exemplo, uma mensagem como **"Esta chamada será gravada"** pode ser reproduzida quando a gravação for iniciada.

*Para seleccionar outro arquivo de áudio, clique no símbolo ao lado da caixa de seleção. É exibida uma lista de arquivos de áudio. Digite e pesquise pelo nome do arquivo ou clique em **Mostrar Tudo** para que seja exibida a lista de todos os arquivos de som disponíveis. Localize o arquivo que você precisa e, em seguida, clique no ícone de download.

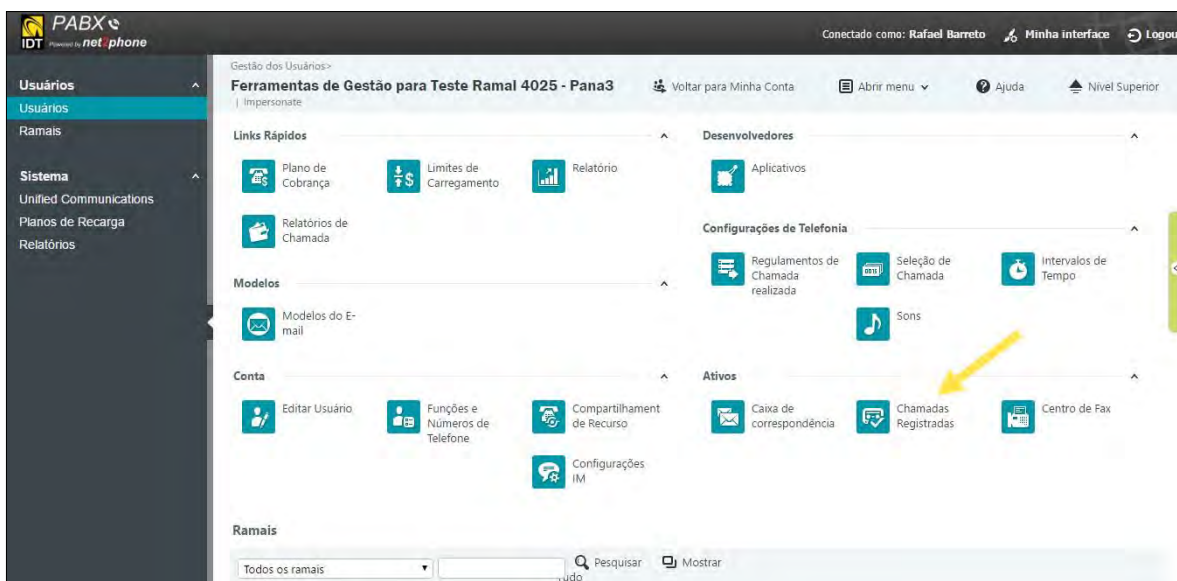


REPRODUZINDO CHAMADAS GRAVADAS

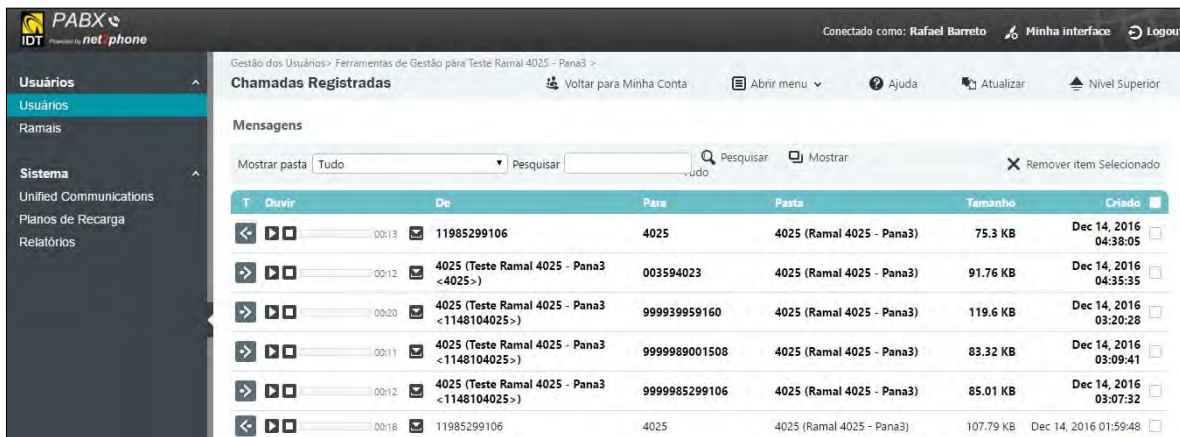
1. Clique em **Usuários** no menu lateral para exibir a página de **Gestão dos Usuários**.



2. Clique no usuário associado à chamada que foi gravada. A página de **Gestão de Ramais** é exibida.



3. Na seção **Ativos**, clique em **Chamadas Registradas (Chamadas Gravadas)**.



Para cada chamada gravada, serão exibidas as seguintes informações em formato de tabela.

Coluna	Descrição
T	Tipo da chamada gravada (entrada ou saída)
Ouvir	Escutar a chamada usando as funções disponíveis. Para baixar o arquivo para seu disco rígido, clique no ícone e confirme a sua escolha.
De	O número do ramal que fez a gravação da chamada.
Para	O número ou o CallerID da outra parte envolvida na chamada.
Pasta	Nome da pasta onde as chamadas gravadas estão armazenadas.
Tamanho	O tamanho do arquivo de áudio da chamada gravada, em Kb.
Criado	Data e hora do início da gravação da chamada.

Clique no símbolo **“play”** para reproduzir a chamada gravada.

TRABALHANDO COM ARQUIVOS DE SOM

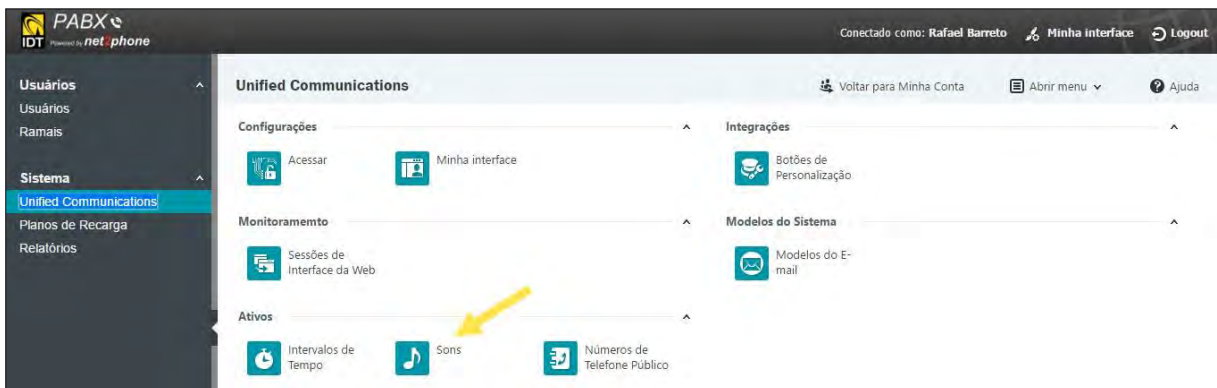
Você pode adicionar novos arquivos de som gravando-os pelo seu telefone ou fazendo o upload de um arquivo **.wav** ou **.mp3** existente.

Você pode criar seus próprios arquivos de áudio gravando música, mensagens e outros sons através de seu telefone. A gravação pode ser utilizada sempre que um arquivo de áudio for necessário, como uma música de espera. Arquivos de áudio também são utilizados em URAs (IVRs).

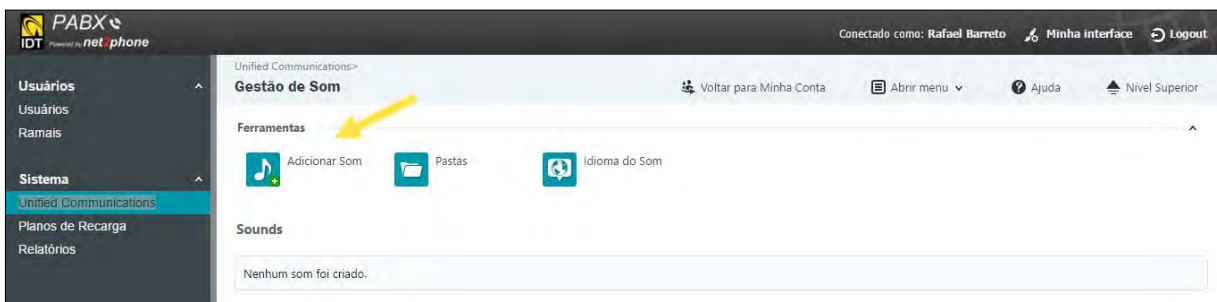
CRIANDO ARQUIVOS DE SOM

Você pode criar seus próprios arquivos de som, gravando uma música ou outros sons através de seu telefone. A gravação pode ser usada sempre que um arquivo de áudio for necessário.

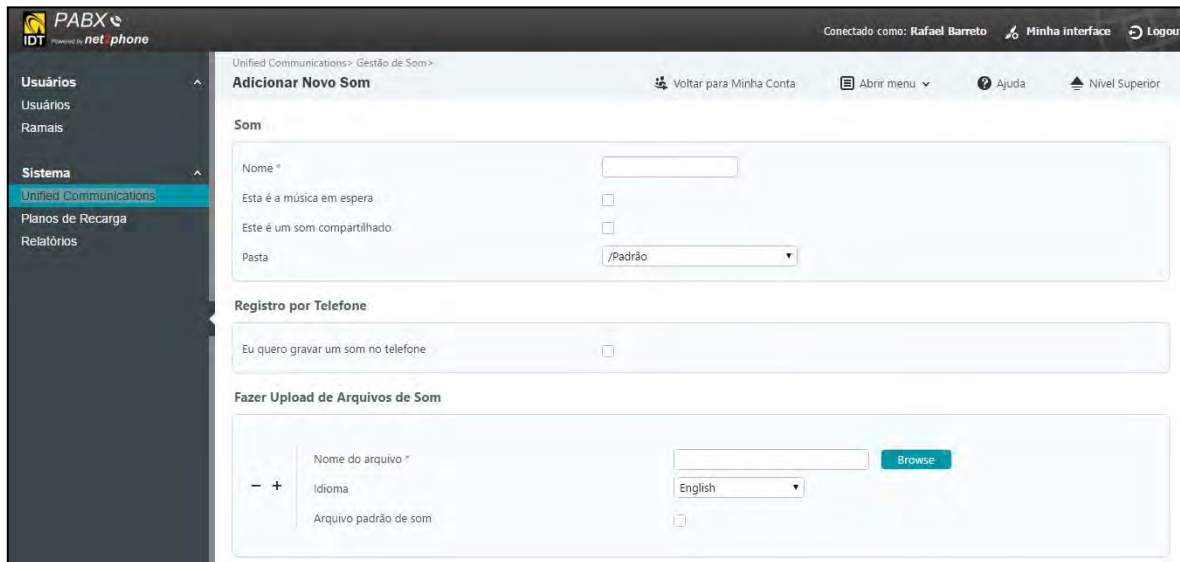
1. Clique em **Unified Communication** no menu lateral.
2. Na seção **Ativos**, clique no ícone de Sons para exibir a página de **Gestão de Som**.



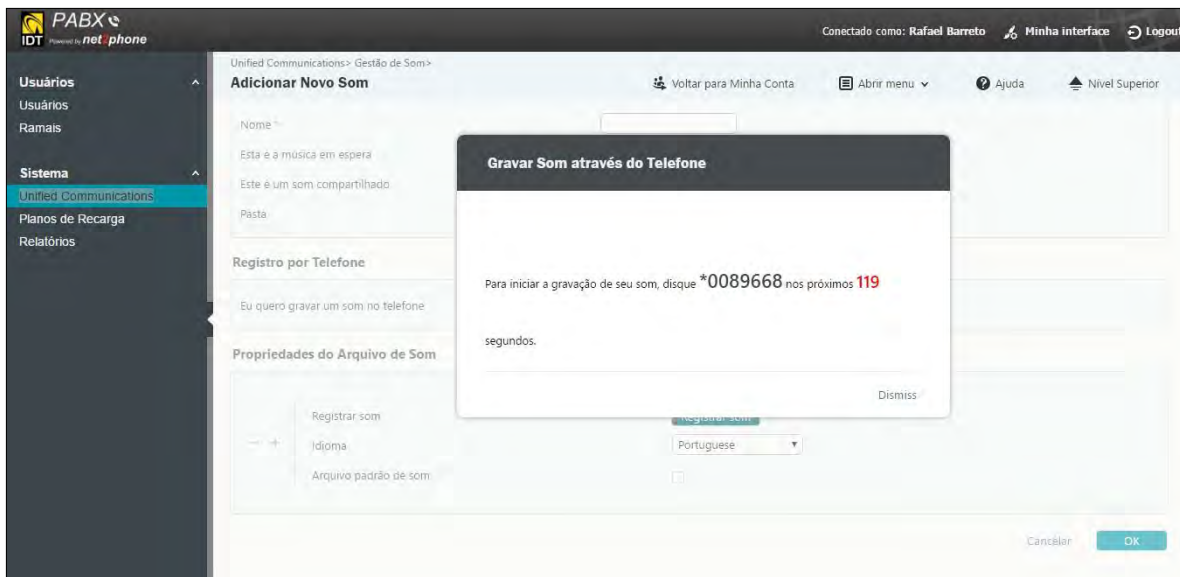
3. Na seção **Ferramentas**, em **Adicionar Som**.



4. A página **Adicionar Novo Som** é exibida.



5. Na seção **Som**, insira um nome para o arquivo de som que será gravado.
6. Se o arquivo de áudio for destinado à música a ser tocada enquanto um chamador estiver em espera, marque esta opção.
7. Marque a opção **“Este é um som compartilhado”** se o arquivo de som pode ser utilizado por outros usuários dentro da organização.
8. Selecione a pasta destinada ao armazenamento do arquivo de som/áudio.
9. Para gravar um som através do telefone, na seção **Registro por Telefone**, clique na opção **“Eu quero gravar um som no telefone”**. Depois disso é exibido o botão **Registrar som**. Disque o código informado para realizar a gravação.



Importante: Não feche esta janela durante a gravação. A gravação será interrompida se esta janela for fechada.

Você pode fazer o upload de um arquivo de som.wav ou .mp3.

1. Siga os passos 1, 2 e 3 descritos anteriormente em “Criando Arquivos de Som” para exibir a página Adicionar Novo Som.

The screenshot shows the 'Adicionar Novo Som' (Add New Sound) page in the PABX interface. The page is titled 'Adicionar Novo Som' and is part of the 'Gestão de Som' (Sound Management) section. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Usuários', 'Sistema', and 'Relatórios'. The main content area contains several sections:

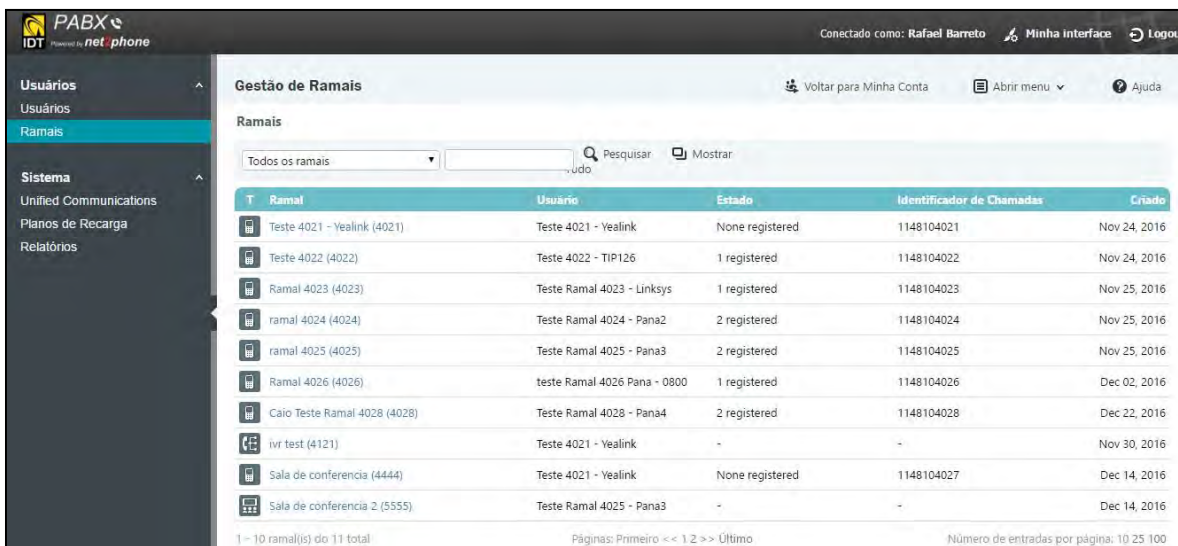
- Som**: A section with a text input field for 'Nome *', two checkboxes for 'Esta é a música em espera' and 'Este é um som compartilhado', and a dropdown menu for 'Pasta' set to '/Padrão'.
- Registro por Telefone**: A section with a checkbox for 'Eu quero gravar um som no telefone'.
- Fazer Upload de Arquivos de Som**: A section with a text input field for 'Nome do arquivo *', a 'Browse' button, a dropdown menu for 'Idioma' set to 'English', and a checkbox for 'Arquivo padrão de som'.

2. Na seção **Fazer Upload de Arquivos de Som**, clique no botão procurar para localizar o arquivo.
3. Clique no nome do arquivo para selecioná-lo.
4. Clique **OK** para carregar o arquivo. Agora o arquivo está disponível para uso.

REGULAMENTOS REGRAS DE CHAMADAS ENTRANTES

As **Regras de Chamadas Entrante** permitem que você crie regras para lidar com as chamadas recebidas em seu ramal. Essas regras podem incluir encaminhamento de chamadas que vierem em um certo período do dia, envio de chamadas automaticamente para o correio de voz, e mais. As regras criadas serão aplicadas para chamadas destinadas a este ramal.

1. Clique em **Ramais** no menu lateral.
2. Localizar o ramal para o qual você deseja adicionar uma regra de chamada entrante.



3. Clique no ícone de **Regulamento (Regras) de Chamadas Entrantes** no canto superior direito da página.



4. Selecione o tipo de regra na lista do menu principal, suas opções de associação e clique em OK.



CASCATA

Chamadas são roteadas através de uma série de opções quando o ramal chamado não está disponível. As configurações de cascata de chamadas podem ser aplicadas para chamar outros ramos locais, ramos remotos ou grupos de ramos.



Selecione uma das seguintes opções para transferir chamadas entrantes usando vários números em uma ordem de cascata:

a) Campo "Identificador de

chamadas" Escolha uma das

opções a seguir:

- **É qualquer:** Todas as chamadas entrantes serão tratadas com a regra de "Cascata". Esta é a configuração padrão. Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.
- **Coincide:** Chamadas que coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Cascata".
- **Não coincide:** Chamadas que não coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Cascata".
- **É anônimo:** Chamadas sem identificação do chamador (Caller ID anônimo) serão tratadas com a regra de "Cascata". Note que o próximo campo é bloqueado quando você seleciona esta opção.

- b) Campo **Intervalo de tempo**: contém o padrão (qualquer hora) e outros intervalos de tempo previamente definidos (fins de semana, feriados, etc.). Veja a seção [Trabalhando com Intervalos de Tempo](#).
- c) Campo **Executar os números abaixo por**: O número de segundos que os ramais de destino vão tocar quando uma chamada é recebida. Verifique se o valor que você digitar aqui corresponde à soma dos segundos que cada número de destino é tocado. Por favor, certifique-se do valor inserido é igual à soma dos segundos que cada destino é tocado. Ver [caixa de texto de segundos] abaixo
- d) Campo **Ligar para o número**: O ramal ou o número externo para o qual a chamada está sendo encaminhada.
- e) Campo **Segundos**: O número de segundos considerando o tempo desde o destino anterior foi chamado antes de tentar chamar o próximo número. Use o ícone + /- para adicionar/eliminar números de destino e segundos. Se você estiver adicionando vários números de destino para serem chamados então certifique que a soma de todos corresponde ao valor total setado em Executar os números abaixo por.
- f) Campo **Posição de suplemento**: esta é a ordem em que todas as chamadas entrantes serão tratadas (1, 2,3...). A ordem da posição (ordem de prioridade) pode ser alterada uma vez que as regras são criadas, clicando nas setas "mover linha atual pra cima/para baixo" na coluna "P" na seção das Regras de Chamadas Entrantes já existentes.
- g) Campo **Código do Teclado**: se você deseja permitir que seus usuários habilitem ou desabilitem a regra usando o teclado do seu telefone, então você precisa digitar *74 + "numero de 1 dígito". Por exemplo: *741. Se a regra estiver habilitada e no campo "código do teclado" for colocado "1", quando os usuários discarem *741 a regra será desabilitada – se a regra estiver desabilitada e os usuários discarem *741, então a regra será habilitada.
- h) **Siga / Não siga**: Selecione "Não Siga" ou "Siga" as demais regras. Selecione "não siga" se você quer que a chamada seja encerrada.
- i) Clique em **Ok** quando terminar.

EXECUTAR OCUPADO

Um sinal de ocupado é retornado, indicando ao chamador que o ramal está em uso.



a) Campo **Identificador de chamadas**

Escolha uma das opções a seguir:

- **É qualquer:** Todas as chamadas entrantes serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado". Esta é a configuração padrão. Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.
- **Coincide:** Chamadas que coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte será tratado com a regra de "Executar Ocupado".
- **Não coincide:** Chamadas que não coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado".
- **É anônimo:** Chamadas sem identificação do chamador (Caller ID anônimo) serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado". Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.

b) Campo **Intervalo de tempo:** contém o padrão (qualquer hora) e outros intervalos de tempo previamente definidos (fins de semana, feriados, etc.). Consulte a seção [Trabalhando com Intervalos de Tempo](#).

c) Campo **Posição de suplemento:** esta é a ordem em que todas as chamadas entrantes serão tratadas (1, 2,3...). A ordem da posição (ordem de prioridade) pode ser alterada uma vez que as regras são criadas, clicando nas setas "mover linha atual pra cima/para baixo" na coluna "P" na seção das Regras de Chamadas Entrantes já existentes.

d) **Campo Código do Teclado:** se você deseja permitir que seus usuários habilitem ou desabilitem a regra usando o teclado do seu telefone, então você precisa digitar *74 + "numero de 1 dígito". Por exemplo: *741. Se a regra estiver habilitada e no campo "código do teclado" for colocado "1", quando os usuários discarem *741 a regra será desabilitada – se a regra estiver desabilitada e os usuários discarem *741, então a regra será habilitada.

e) **Siga / Não Siga:** Não é possível alterar esta opção – A regra "Executar Ocupado" nunca são seguidas por uma regra de chamada entrante.

f) Clique em Ok quando terminar.

Um tom "ocupado rápido" ou "fast busy" (tom congestionamento) é retornado, indicando ao chamador que a chamada não foi completada com sucesso.

a) Campo Identificador de

chamadas Escolha uma das

opções a seguir:

- É qualquer: Todas as chamadas entrantes serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado". Esta é a configuração padrão. Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.
- Coincide: Chamadas que coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado".
- Não coincide: Chamadas que não coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado".
- É anônimo: Chamadas sem identificação do chamador (Caller ID anônimo) serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado". Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.

b) Campo **Intervalo de tempo:** contém o padrão (qualquer hora) e outros intervalos de tempo previamente definidos (fins de semana, feriados, etc.). Consulte a seção [Trabalhando com Intervalos de Tempo](#).

c) Campo **Posição de suplemento:** esta é a ordem em que todas as chamadas entrantes serão tratadas (1, 2,3...). A ordem da posição (ordem de prioridade) pode ser alterada uma vez que as regras são criadas, clicando nas setas "mover linha atual pra cima/para baixo" na coluna "P" na seção das Regras de Chamadas Entrantes já existentes.

d) **Campo Código do Teclado:** se você deseja permitir que seus usuários habilitem ou desabilitem a regra usando o teclado do seu telefone, então você precisa digitar *74 + "numero de 1 dígito". Por exemplo: *741. Se a regra estiver habilitada e no campo "código do teclado" for colocado "1", quando os usuários discarem *741 a regra será desabilitada – se a regra estiver desabilitada e os usuários discarem *741, então a regra será habilitada.

e) **Siga / Não Siga:** Não é possível alterar esta opção – A regra "Executar Ocupado" nunca são seguidas por uma regra de chamada entrante.

f) Clique em Ok quando terminar.

A chamada é desligada (hung up). A opção "Desligar" pode ser usada para bloquear específicas chamadas.

a) Campo Identificador de chamadas

Escolha uma das opções a seguir:

- **É qualquer:** Todas as chamadas entrantes serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado". Esta é a configuração padrão. Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.
- **Coincide:** Chamadas que coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado".
- **Não coincide:** Chamadas que não coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de " Executar Ocupado ".
- **É anônimo:** Chamadas sem identificação do chamador (Caller ID anônimo) serão tratadas com a regra de " Executar Ocupado". Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.

- b) Campo **Intervalo de tempo:** contém o padrão (qualquer hora) e outros intervalos de tempo previamente definidos (fins de semana, feriados, etc.). Consulte a seção [Trabalhando com Intervalos de Tempo](#) .
- c) Campo **Posição de suplemento:** esta é a ordem em que todas as chamadas entrantes serão tratadas (1, 2,3...). A ordem da posição (ordem de prioridade) pode ser alterada uma vez que as regras são criadas, clicando nas setas "mover linha atual pra cima/para baixo" na coluna "P" na seção das Regras de Chamadas Entrantes já existentes.
- d) **Campo Código do Teclado:** se você deseja permitir que seus usuários habilitem ou desabilitem a regra usando o teclado do seu telefone, então você precisa digitar *74 + "numero de 1 dígito". Por exemplo: *741. Se a regra estiver habilitada e no campo "código do teclado" for colocado "1", quando os usuários discarem *741 a regra será desabilitada – se a regra estiver desabilitada e os usuários discarem *741, então a regra será habilitada.
- e) **Siga / Não Siga:** Não é possível alterar esta opção – A regra "Executar Ocupado" nunca são seguidas por uma regra de chamada entrante.
- f) Clique em Ok quando terminar.

A opção **Transferir para** roteia a chamada entrante para outro número ou ramal.

Número(s)/Correio de voz: Escolha se a chamada deve ser transferida para um número, vários números, ou para o correio de voz. Se você selecionar números, clique na caixa adjacente e digite o(s) número(s) de telefone para o(s) qual/quais a chamada entrante deve ser transferida.

AUTENTICAR

É solicitado ao chamador que insira uma senha antes da chamada ser transferida para o destino definido.

a) Campo **Identificador de chamadas**

Escolha uma das opções a seguir:

- **É qualquer:** Todas as chamadas entrantes serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado". Esta é a configuração padrão. Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.
- **Coincide:** Chamadas que coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado".
- **Não coincide:** Chamadas que não coincidirem com o número que você digitar na caixa de texto seguinte serão tratadas com a regra de "Executar Ocupado".

- **É anônimo:** Chamadas sem identificação do chamador (Caller ID anônimo) serão tratadas com a regra de " Executar Ocupado". Note que o próximo campo é bloqueado quando você selecionar esta opção.

- b) Campo **Intervalo de tempo:** contém o padrão (qualquer hora) e outros intervalos de tempo previamente definidos (fins de semana, feriados, etc.). Consulte a seção [Trabalhar com Intervalos de Tempo](#) .

- c) Campo **Solicite a senha:** digite a senha que o chamador deve inserir para continuar.

- d) Campo **Execute o som:** Selecione um arquivo de som que será executado até que a senha seja digitada.

- e) Campo **Posição de suplemento:** esta é a ordem em que todas as chamadas entrantes serão tratadas (1,2,3...). A ordem da posição (ordem de prioridade) pode ser alterada uma vez que as regras são criadas, clicando nas setas "mover linha atual pra cima/para baixo" na coluna "P" na seção das Regras de Chamadas Entrantes já existentes.

- f) Campo **Código do Teclado:** se você deseja permitir que seus usuários habilitem ou desabilitem a regra usando o teclado do seu telefone, então você precisa digitar *74 + "numero de 1 dígito". Por exemplo: *741. Se a regra estiver habilitada e no campo "código do teclado" for colocado "1", quando os usuários discarem *741 a regra será desabilitada – se a regra estiver desabilitada e os usuários discarem *741, então a regra será habilitada.

- g) **Siga / Não siga:** Selecione "Não Siga" ou "Siga" as demais regras. Selecione "não siga" se você quer que a chamada seja encerrada.

- h) Clique em **Ok** quando terminar.

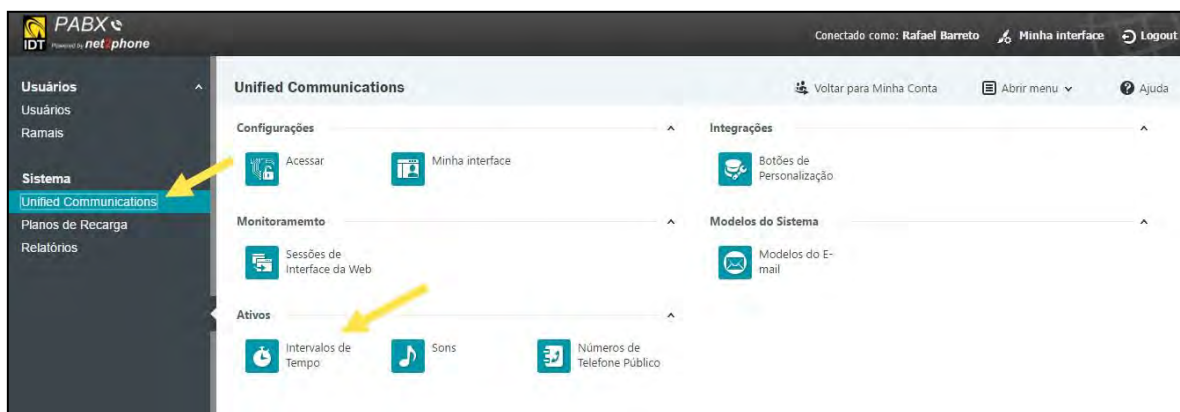
TRABALHANDO COM INTERVALOS DE TEMPO

Intervalos de tempo são usados quando você configura uma regra que determina como uma chamada de entrada é controlada e quando uma URA é criada. Um intervalo de tempo inclui o dia (ou dias) da semana e o horário do dia.

Por exemplo, quando você está em reuniões na terça e quarta-feira das 09:00h às 11:00h, você pode configurar uma regra que transfere suas chamadas para outro ramal durante este intervalo de tempo.

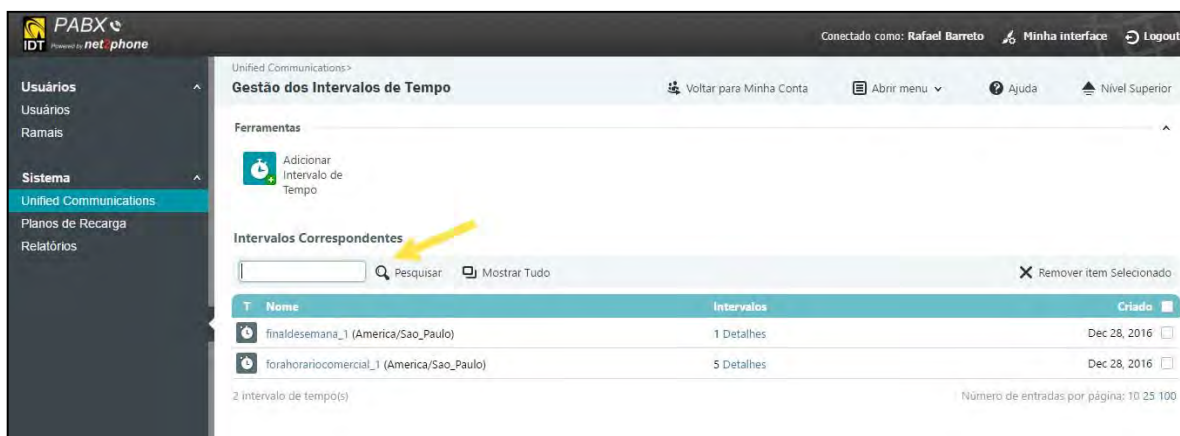
Intervalos de tempo também são usados por URAs. Por exemplo, sua URA pode retornar uma mensagem todo sábado e domingo, dizendo que o escritório está fechado.

1. Clique em **Unified Communication** no menu lateral.
2. Sob a seção de ativos, clique no link de **Intervalos de tempo**.



BUSCA E EXIBIÇÃO DE INTERVALOS DE TEMPO

Se você tiver vários intervalos de tempo, você pode procurar por aquele que deseja exibir ou modificar digitando todo ou parte do nome do intervalo no campo de busca.

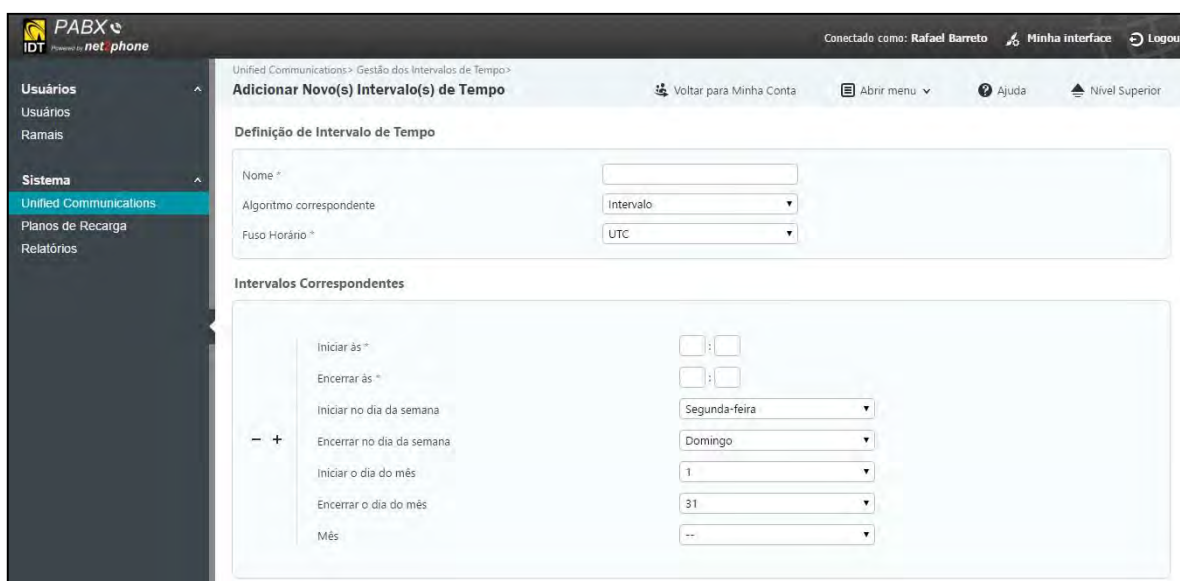


ADICIONANDO UM INTERVALO DE TEMPO

1. Clique no ícone Adicionar o intervalo de Tempo para exibir a página de adicionar novos intervalos de tempo.



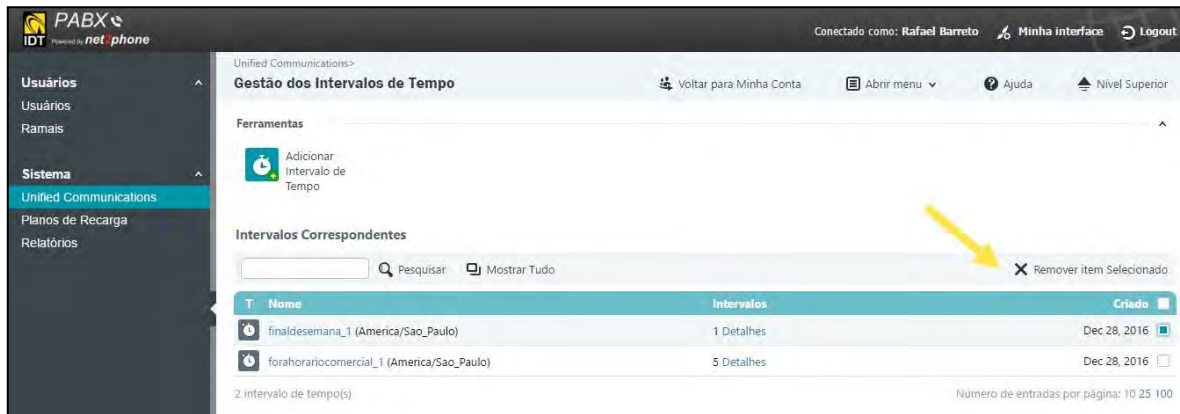
2. É necessário digitar um nome para o intervalo de tempo.
3. Selecione o algoritmo de correspondência: dias individuais ou intervalo, se desejado.
 - Intervalo é o padrão. Se você selecionar intervalo, o tempo de intervalo começará e terminará no especificado vezes. Por exemplo, um intervalo pode ser definido para iniciar na segunda-feira às 09:30h e terminar na sexta-feira às 18:00h.
 - Dias individuais: selecionar dias individuais para **definir...**
4. Localizar o fuso horário na lista suspensa.
5. Introduza a hora de começo e a hora de fim no formato 24-horas.
6. Você também pode inserir as datas de início e do fim de um determinado mês. Por exemplo, você pode especificar um intervalo de tempo que se estende do primeiro para o terceiro dia do mês.



7. Uma vez que você tenha definido o intervalo de tempo, clique **OK**.

REMOVENDO UM INTERVALO DE TEMPO

1. Para remover um intervalo de tempo, selecione o intervalo clicando no checkbox.
2. Clique no Remover selecionados. O intervalo de tempo será removido.



The screenshot shows the 'Gestão dos Intervalos de Tempo' (Time Interval Management) page in the PABX interface. The page includes a sidebar with navigation options like 'Usuários', 'Sistema', and 'Unified Communications'. The main content area features a 'Ferramentas' section with an 'Adicionar Intervalo de Tempo' button and a table of 'Intervalos Correspondentes'. A yellow arrow points to the 'Remover item Selecionado' button in the top right of the table area.

T	Nome	Intervalos	Criado
<input checked="" type="checkbox"/>	finaldesemana_1 (America/Sao_Paulo)	1 Detalhes	Dec 28, 2016 <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	forahorariocomercial_1 (America/Sao_Paulo)	5 Detalhes	Dec 28, 2016 <input type="checkbox"/>

2 intervalo de tempo(s) Número de entradas por página: 10 25 100

GERENCIANDO O INTERCOMUNICADOR

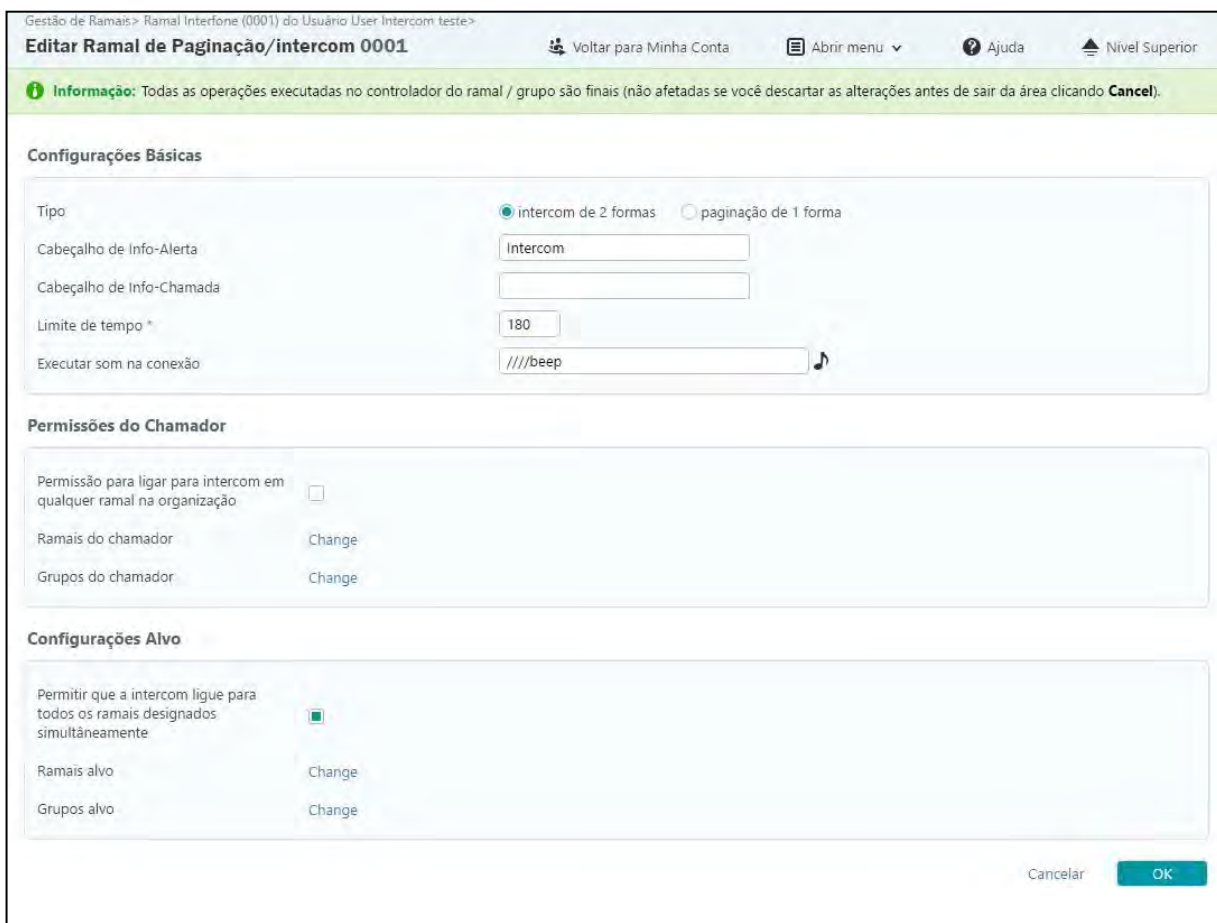
Você pode especificar se o intercomunicador é unidirecional (mensageiro) ou bidirecional (interfone), sendo que a ultima pode ser estabelecida entre ramais permitidos e grupos.

CUSTOMIZANDO O INTERCOMUNICADOR

1. Clique em **Ramais** no menu da barra lateral. Selecione a ramal de interfone já previamente disponibilizado pela IDTBrasil.



2. A página Editar Ramal de interfone/paginação é exibida.



3. Selecione o tipo de intercomunicador: **interfone (bidirecional)** ou **mensageiro (unidirecional)**.

Interfone (bidirecional): Usuário chamado pode falar com o chamador.

Mensageiro (unidirecional): Usuário chamado não pode falar com o chamador, apenas recebe a chamada com alguma mensagem. Um exemplo seria uma mensagem como: "Atenção área comercial. Atender a linha 2".

Cabeçalho de informação de alerta e Cabeçalho de informação de chamada: aplicam-se ao sistema e não devem ser alteradas.

4. **Tempo limite:** Digite o tempo máximo, em segundos, da sessão do intercomunicador. Ao final deste período de tempo a chamada é desconectada.
5. **Tocar som na Conexão:** selecione o som a ser executado cada vez que um usuário é conectado ao ramal chamado. O arquivo de som pode ser selecionado clicando no símbolo de som ao lado da caixa de seleção.
6. **Permissão para ligar para o intercomunicador em qualquer ramal na organização:** Se esta caixa estiver marcada, o intercomunicador pode ser chamado de qualquer ramal. Se esta opção não estiver marcada, então apenas os ramos listados na lista de **Ramais do chamador / Grupos do chamador** poderão chamar o intercomunicador.
7. **Permitir que o intercomunicador ligue para todos os ramos designados simultaneamente:** Quando habilitado, o intercomunicador chamará todos os ramos ao mesmo tempo. Se esta opção não estiver habilitada, então somente os **Ramais Alvo** ou **Grupos Alvo** listados poderão ser chamados pelo intercomunicador.

* Note que a comunicação entre ramos associados com o mesmo usuário não é permitida.

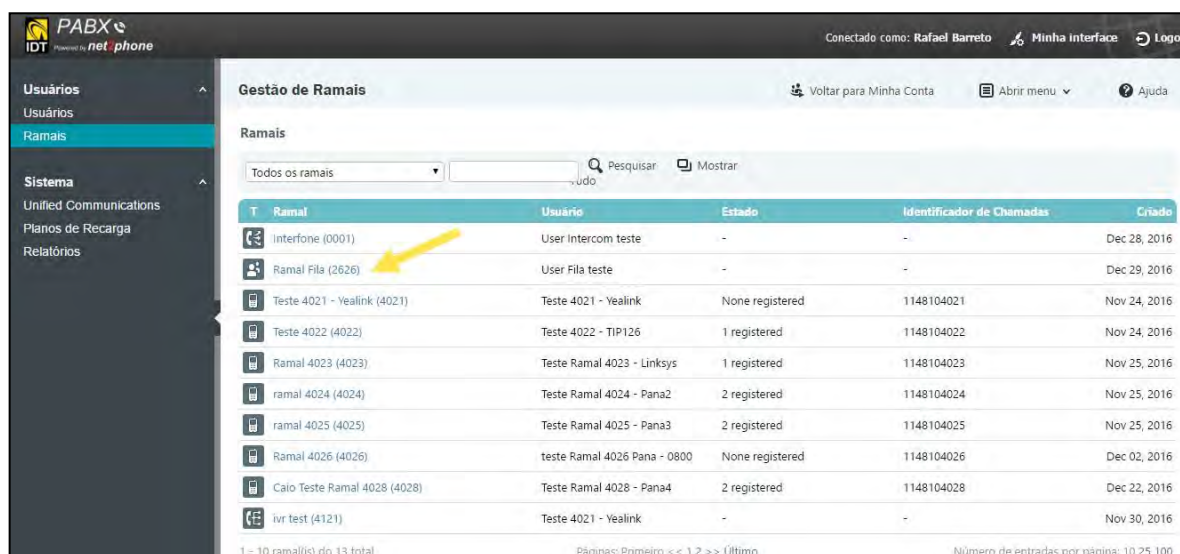
8. Em **Permissões do Chamador**, link "change", opções **Ramais do chamador/ Grupos do chamador**, digite os ramos individuais ou grupos de ramos que têm permissão para chamar o ramal intercomunicador, seja ele mensageiro (unidirecional) ou interfone (bidirecional).
9. Em **Configurações Alvo**, link "change", opções **Ramais Alvo/Grupos Alvo**, digite os ramos individuais ou grupos de ramos que podem ser chamados pelo intercomunicador, seja ele mensageiro (unidirecional) ou interfone (bidirecional).
10. Clique em **OK** quando terminar.

O ramal do tipo Fila é usado para implementar funcionalidades de um Call Center. Isso inclui tratativas de como as chamadas serão distribuídas para os agentes, avisos/comentários para os chamadores enquanto esperam em uma fila, além da inclusão de agentes locais.

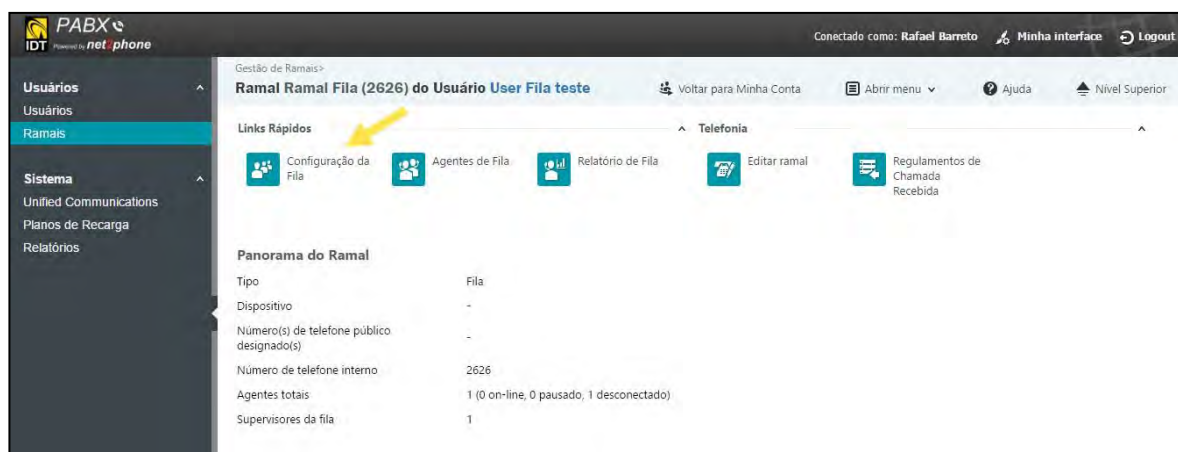
Os passos para configurar e gerenciar as filas estão listados abaixo:

1. Certifique-se que o ramal de fila tenha sido atribuído. Se você não tem um ramal de fila, contate seu representante da IDT Brasil. Para exibir os ramais que foram atribuídos, clique em

Ramais no menu da barra lateral.



2. Clique em **Configuração da Fila** para nomear a fila e selecione como as chamadas serão distribuídas. Note que agentes podem estar associados em mais de uma fila de cada vez.



3. A seguinte tela é exibida:

Gestão de Ramais > Ramal Ramal Fila (2626) do Usuário User Fila teste >

Editar Ramal do Centro de Login da fila 2626 [Voltar para Minha Conta](#) [Abrir menu](#) [Ajuda](#) [Nível Superior](#)

Preferências Gerais da Fila

Nome da fila *

Tamanho da fila * chamadas ilimitado

Algoritmo de distribuição de chamada

Esperar por segundos antes de repetir todos os agentes novamente

Acordo de Nivel de Serviço segundos

Gravar todas as conversas da fila

Comportamento dos Agentes Locais

Chamar um agente por no máximo * segundos

Mantener um mínimo de segundos entre as chamadas

Atraso por * segundos antes de conectar o agente ao chamador

Anúncio de captação para o agente

Relatar por quanto tempo o usuário esperou na fila

Reiniciar o temporizador se o agente não responder

Comportamento do Chamador

Executar som de boas-vindas

Anúncio posição e/ou tempo de espera a cada segundos

Anúncios periódicos a cada segundos

Ir para o operador ao pressionar a tecla

Tentar conectar o chamador ao mesmo agente , se conectado no último horas

Configuração dos Arquivos de Som

Música em espera

\There are\ som

\O tempo de espera decorrido da fila\ som

\Você agora é o primeiro da fila\ som

\Obrigado pela paciência\ som

\Chamadas em espera\ som

\Tempo de espera\ som

\Todos os repres. ocupados /esperar o próximo\ som

\Segundos\ som

\Minutos\ som

Comportamento da Fila

Se um chamador está esperando na fila por segundos, transfira a chamada para o ramal

Permitir que as chamadas entrem na fila quando

Quando as chamadas não tem permissão para entrar na fila, transfira-as para o ramal (de outra forma a chamada é desligada)

Abandonar chamadas existentes da fila quando

Quando as chamadas caem da fila, transfira-as para o ramal (de outra forma a chamada é desligada)

Executar som na desconexão devido a fila cheia

Gestão de Identificador de Chamadas

Não enviar o identificador de chamadas em chamadas públicas (Anônimo)

[Cancelar](#) [OK](#)

4. Volte para a tela anterior (Nível Superior), clique em **Agentes de Fila** para adicionar um **Agente Local** ou um **Agente Remoto** adicione um PIN de login de fila e insira uma "penalidade". A "penalidade" é usada por diferentes agentes. As chamadas entrantes são distribuídas de acordo com os níveis de penalidade. Chamadas são atribuídas primeiramente aos agentes com um menor número de penalidade.



5. Ajuste as configurações em Comportamento de Agentes Locais, incluindo o tempo máximo (em segundos) de toque/ring do ramal agente; o tempo, em segundos, entre chamadas; o período de tempo para que um agente seja conectado a um chamador, anúncio de atendimento para o chamador, anúncio do tempo que o usuário esperou em fila e o temporizador de reinicialização se o agente não respondeu.

Por exemplo, um agente com uma penalidade "2" seria atribuído à uma chamada somente se agentes com uma penalização "1" não estiverem disponíveis.

6. Ajuste as configurações em Comportamento do Chamador. Inclue anúncio de saudação, anúncios periódicos para o chamador, mensagem de saída para o operador e a opção de tentar conectar o chamador para o mesmo agente, desde que a última chamada tenha ocorrido dentro do período (em horas) especificado.

CENÁRIOS DE EXEMPLO

Usando a página de **Configuração de Fila**, aqui estão alguns exemplos de como você pode configurar e gerenciar Filas.

1. Usando as opções de **Preferências Gerais da Fila**, uma chamada entrante pode ser enviada para o agente que tenha o menor número de chamadas registradas num determinado espaço de tempo especificado.
2. Usando as Preferências Gerais da Fila, uma chamada entrante pode ser enviada para todos agentes atribuídos na fila, respeitando uma sequencia de "penalidades".

3. Em **Configuração dos Arquivos de Som**, você adiciona arquivos de som que reproduzem sons e anúncios para os chamadores. Por exemplo, o tempo de espera para chamadores, ou um anúncio informando ao chamador quando ele ocupar a primeira posição na fila.

Nome do Arquivo de Som	Caminho
Música em espera	////
\There are\ som	////queue-thereare
\O tempo de espera decorrido da fila\ som	////queue-holdtime
\Você agora é o primeiro da fila\ som	////queue-youarenext
\Obrigado pela paciência\ som	////queue-thankyou
\Chamadas em espera\ som	////queue-callswaiting
\Tempo de espera\ som	////queue-reporthold
\Todos os repres. ocupados /esperar o próximo\ som	////all-reps-busy
\Segundos\ som	////queue-seconds
\Minutos\ som	////queue-minutes

4. Nas opções em **Comportamento do Chamador**, um anúncio pode ser executado periodicamente, comunicando aos chamadores que todos os representantes são ocupados.

Executar som de boas-vindas (Caminho: ////welcome)

Anúncio: posição e/ou tempo de espera a cada segundos

Anúncios periódicos a cada segundos

Ir para o operador ao pressionar a tecla

Tentar conectar o chamador ao mesmo agente , se conectado no último horas

5. Nas opções em **Comportamento da Fila**, um chamador pode ser transferido para outro ramal depois de esperar na fila por um determinado período de tempo.

Se um chamador está esperando na fila por segundos, transfira a chamada para o ramal

Permitir que as chamadas entrem na fila quando:

Quando as chamadas não tem permissão para entrar na fila, transfira-as para o ramal (de outra forma a chamada é desligada)

Abandonar chamadas existentes da fila quando:

Quando as chamadas caem da fila, transfira-as para o ramal (de outra forma a chamada é desligada)

Executar som na desconexão devido a fila cheia

IMPLEMENTANDO UMA URA BÁSICA

Esta seção explica, passo a passo, como configurar uma

URA básica. **Antes de começar:**

- Certifique-se que um ramal de URA já conste na lista de ramais na página Gestão de Ramais. Os ramais de URA devem ser previamente atribuídos pela IDT Brasil.
- Definir intervalos de tempo, se necessário. Se você pretende que uma ação da URA opere em horários específicos, faz-se necessário fazer esta definição. Veja a seção [Adicionando Um Intervalo de Tempo](#).
- Diversos arquivos de som já estão inclusos. Mas se você precisa um arquivo de som personalizado, grave-o antes de começar esta etapa (veja [Gravação de Sons Através do Telefone](#)).

As etapas para configurar uma URA básica são:

1. Localizar, na página **Ramais**, o ramal URA pré-configurado.
2. Adicionar contexto e definir ações para esse contexto.

Existem dois tipos de contextos. Cada opção consiste numa sequência de ações que são aplicadas na chamada quando o chamador seleciona ou dispara uma ação durante sua interação com a URA.

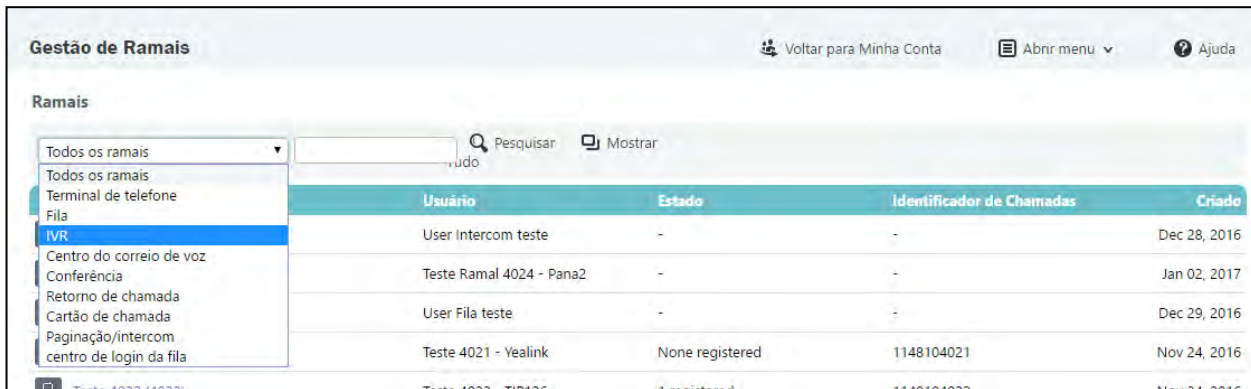
Regular: O contexto é um “recipiente” para uma ou mais opções, cada uma delas consistindo em uma sequência de ações.

Entrada: Este é o contexto para onde o chamador é direcionado quando a URA atende uma chamada. Toda URA requer um contexto de entrada.

Uma típica organização pode necessitar um único contexto. Neste caso, todo atendimento automático seria configurado no contexto de entrada. Um exemplo onde um contexto adicional seria necessário seria algo como "Pressione '1' se você é um Usuário Premium", a chamada seria depois transferida para o contexto de "Usuário Premium" que apresentaria ao chamador um novo conjunto de opções. Ou se a chamada é feita em horário não comercial, você pode também querer apresentar ao chamador um novo conjunto de opções ou seja, um novo contexto.

3. Testar a URA.
4. Aplicar a URA.

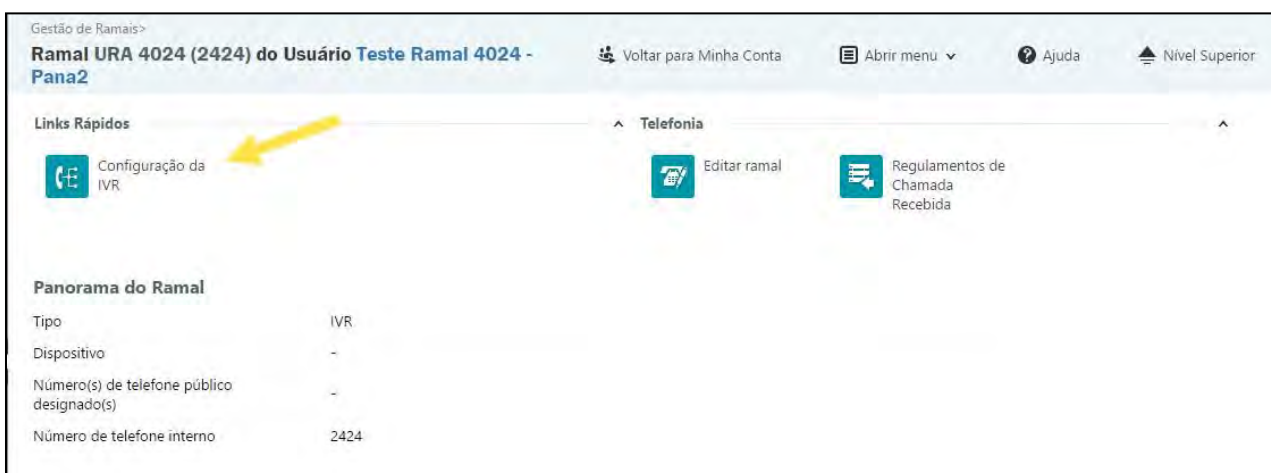
1. Clique em **Ramais** no menu da barra lateral. Na lista selecione IVR (URA).



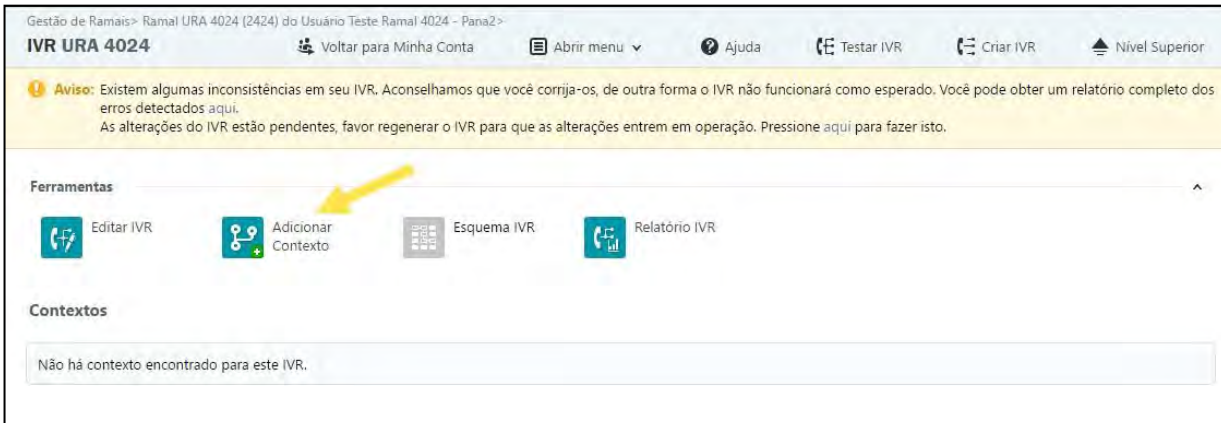
2. Selecione o ramal IVR (URA) que você deseja criar ou modificar uma funcionalidade URA.



3. Na página de gerenciamento de Ramais, clique no link **Configuração da IVR**.



- Tratando-se da criação de uma nova URA, clique no link Adicionar Contexto. Contexto é um recipiente onde ações são adicionadas.



- A página **Adicionar Contexto da IVR** é apresentada:



Nome: digite um nome descritivo para o novo contexto.

Este é o contexto de entrada: Marque se você deseja definir o novo contexto como contexto de entrada da URA. Se você já tiver definido anteriormente outro contexto como contexto de entrada, o contexto anterior será definido como **Regular** e será substituído por este.

Importante: É sempre necessário configurar um contexto de entrada.

Permitir discar os ramais do terminal de telefone diretamente a partir deste contexto: Marque para habilitar esse recurso. Se habilitado, o chamador será capaz discar para o ramal que ele quer alcançar diretamente desse deste contexto. Caso contrário, o chamador deve esperar por um determinado contexto / ação para discar o ramal.

- Clique **OK** para confirmar suas configurações e criar o contexto ou **Cancelar** para abandonar a operação e retornar à página anterior.
- Uma vez configurado o contexto de entrada, é exibido a página **Adicionar Contexto da IVR**.

8. Adicione outro contexto de URA. Este é o contexto regular, não marque a opção **Este é o contexto de entrada** . Clique **OK** para continuar.

Adicionar Contexto da IVR

Nome *

Este é o contexto de entrada

Permitir discar os ramais do terminal de telefone diretamente a partir deste contexto

Cancelar

9. Em seguida a página de **Opções de Contexto** é exibida. Nesta página você pode editar os parâmetros do contexto da URA ou você pode selecionar opções de contexto e adicionar ações.

Editar Contexto da IVR

Nome *

Este é o contexto de entrada

Permitir discar os ramais do terminal de telefone diretamente a partir deste contexto

Cancelar

Opções de Contexto

Seleção Vazia

A	Opção	Ações	Criado	
<input checked="" type="checkbox"/>	iniciar	0	-	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	limite de tempo	0	-	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	inválido	0	-	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	-	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	1	0	-	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	-	<input type="checkbox"/>

A tabela de **Opções de Contexto** tem quatro colunas:

A: Exibe se a opção contém ações ou se está vazia.

Opções: São opções disponíveis para o chamador. Você pode definir as ações a serem tomadas quando um chamador atinge o contexto, times out, quando pressiona uma tecla inválida ou uma tecla no teclado do telefone.

A opção 'Iniciar' (start) é onde cada chamada entrante nesse contexto começará sua interação. A primeira ação típica na opção "iniciar" seria "Pay a sound" (executar um som), normalmente o script principal de Autoatendimento é o que o chamador ouvirá ao chamar a organização.

Ações: O número de ações definidas para esta opção.

Criado: A data quando a primeira ação foi ativada para esta opção.

10. Clique na opção selecionada para adicionar uma ação. Exibe a página Adicionar/Editar ações por opção.

Opções de Contexto

Seleção Vazia

A	Opção	Ações	Criado	
<input type="checkbox"/>	iniciar	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	limite de tempo	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	inválido	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	0	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	1	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4	0	-	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5	0	-	<input type="checkbox"/>

11. Selecione a ação a ser tomada. Os parâmetros exibidos na seção Detalhes da Ação dependem da ação selecionada.

Adicionar Ação

Ação *

Descrição

Posição do suplemento *

Detalhes da Ação

Executar o som em

Ações

Não há ações definidas para esta opção.

Executar som

- Alterar nome da identificação do chamador pelo conteúdo da variável
- Alterar nome da identificação do chamador pelo valor estático
- Alterar número da identificação do chamador pelo conteúdo da variável
- Alterar número da identificação do chamador pelo valor estático
- Chamada interativa
- Definir idioma para o conteúdo da variável
- Definir idioma para o valor estático
- Definir variável
- Desligar após [X] segundos
- Esperar por [X] segundos
- Executar dígitos
- Executar dígitos contidos na variável
- Executar som**
- Exibir diretório da empresa
- Intervalo de tempo baseado na transferência de chamada
- Intervalo de tempo baseado no salto do contexto
- Nome da identificação do chamador com base no salto
- Número da identificação do chamador com base no salto
- Registrar dígitos para variável
- Saltar para o contexto

Cancelar

A opção **“Executar som”** permite que você carregue um arquivo de som a ser executado.

Um típico script IVR/URA de "entrada" possui um arquivo de boas-vindas e em seguida um menu. Por exemplo, "Bem-vindo à XZY. Para pronto-atendimento, pressione 1. Para saber a localização das lojas, pressione 2."

Você precisa adicionar os arquivos de som para "Para pronto-atendimento, pressione 1" e " Para saber a localização das lojas, pressione 2."

Exemplo: Executar som

Para reproduzir um som você precisará selecionar um arquivo de som e especificar se o som está em background (plano de fundo) ou foreground (primeiro plano).

Clique sobre o símbolo para exibir a caixa de lista de sons. Clique no arquivo de som desejado. Você pode reproduzir um arquivo de som ou fazer o download do arquivo e ouvi-lo num player de som apropriado.

* Nota: para alguns navegadores pode não funcionar a reprodução do som diretamente pelo browser. Esta situação pode acontecer para alguns navegadores.

Lista de Sons

Ouvir	Nome	Pasta
<input type="checkbox"/> 00:01 <input type="checkbox"/>	0	////digits
<input type="checkbox"/> 00:03 <input type="checkbox"/>	0-to-accept-call	////
<input type="checkbox"/> 00:03 <input type="checkbox"/>	0-to-pause-agent	////
<input type="checkbox"/> 00:04 <input type="checkbox"/>	0-to-unpause-agent	////
<input type="checkbox"/> 00:01 <input type="checkbox"/>	1	////silence
<input type="checkbox"/> 00:01 <input type="checkbox"/>	1	////digits
<input type="checkbox"/> 00:04 <input type="checkbox"/>	1-for-am-2-for-pm	////
<input type="checkbox"/> 00:03 <input type="checkbox"/>	1-to-logoff-agent	////
<input type="checkbox"/> 00:03 <input type="checkbox"/>	1-to-reject-call	////
<input type="checkbox"/> 00:03 <input type="checkbox"/>	1-yes-2-no	////

1-10 som(ns) do 990 total

Páginas: Primeiro << 1 2 3 4 5 >> Último

Um chamador pode interromper um som de background (plano de fundo) pressionando uma tecla do telefone. Um som de foreground (primeiro plano) não pode ser interrompido pelo chamador.

Exemplo: Intervalo de tempo baseado na ação de transferência de chamada

Adicionar Ação

Ação *

Descrição

Posição do suplemento *

Detalhes da Ação

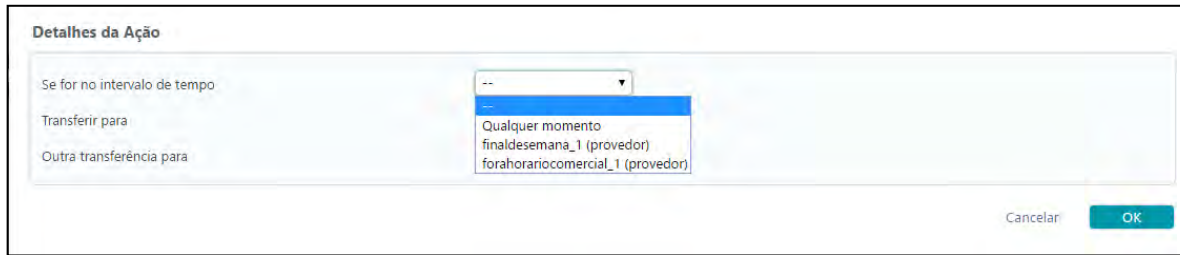
Executar o som em

Ações

Não há ações definidas para esta opção.

- Executar som
- Alterar nome da identificação do chamador pelo conteúdo da variável
- Alterar nome da identificação do chamador pelo valor estático
- Alterar número da identificação do chamador pelo conteúdo da variável
- Alterar número da identificação do chamador pelo valor estático
- Chamada interativa
- Definir idioma para o conteúdo da variável
- Definir idioma para o valor estático
- Definir variável
- Desligar após [X] segundos
- Esperar por [X] segundos
- Executar dígitos
- Executar dígitos contidos na variável
- Executar som
- Exibir diretório da empresa
- Intervalo de tempo baseado na transferência de chamada**
- Intervalo de tempo baseado no salto do contexto
- Nome da identificação do chamador com base no salto
- Número da identificação do chamador com base no salto
- Registrar dígitos para variável
- Saltar para o contexto

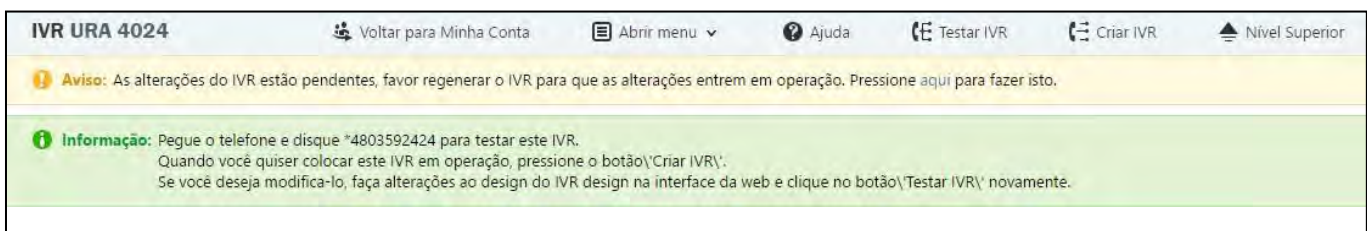
Intervalo de tempo baseado na transferência de irá transferir a chamada para o ramal desejado durante um intervalo de tempo especificado. Note que você já precisa ter configurado os [intervalos de tempo](#) (ver [adicionando um intervalo de tempo](#)).



12. Selecionar a posição desta ação dentro da sequência de ações da opção.
13. Quando você tiver terminado de adicionar a ação, clique em OK. Siga os passos 11 a 13 para adicionar outras ações ao contexto.

TESTANDO E GERANDO UMA URA (IVR)

1. Após configurar/modificar os contextos de URA/IVR, opções e ações, clique no link **Testar IVR** no canto superior direito da tela. Será exibida uma mensagem com instruções na parte superior da tela.



2. Se erros forem detectados, uma mensagem será exibida no topo da página:
Clicando no link disponível, você será direcionado para a página de relatórios que exibe as causas que geraram tais inconsistências, além das orientações de como resolvê-las.
Se erro-as não forem detectados, você será informado que a IVR/URA foi gerada com sucesso.
3. Depois de ter testado sua IVR/URA e corrigir qualquer possível erro, clique em Gerar URA no topo da página. Sua URA agora está em produção.

GERANDO E ENTENDENDO OS RELATÓRIOS




Você pode exibir informações estatísticas e relatórios em tempo real sobre o comportamento do sistema, uso de contas, fluxo de chamadas e custos.

Clique em **Relatórios** no menu da barra lateral. É exibida a página de **Gestão de Relatório**. Nela, existem quatro abas.

- Visão geral
- Relatórios de chamadas
- Fluxos de chamadas
- Estatísticas de chamada

VISÃO GERAL

A página **Visão Geral** exibe informações gerais sobre o sistema, incluindo o número de contas, o número de canais, os custos de chamada, uso de espaço em disco e os arquivos de som disponíveis.

Gestão de Relatório		Voltar para Minha Conta		Abrir menu		Ajuda	
 Visão Geral  Relatórios de Chamada  Fluxos de Chamada  Estatísticas de Chamadas	Panorama do uso do Sistema para Janeiro, 2017			Panorama das Contas			
	Custo das chamadas para Janeiro, 2017	0.350 RS		Conta criada		Da interface	
	Custo dos números de telefone público	0 RS/Mês		Usuários totais		10	
	Extensão total das chamadas recebidas	00:28:45		Usuários habilitados		10	
	Extensão total das chamadas realizadas	00:29:24		Usuários suspensos		0	
	Extensão máxima de uma chamada recebida	00:03:26		Ramais totais		14 (0 Desabilitado)	
	Extensão máxima de uma chamada realizada	00:03:26		Terminais do telefone		8 (0 Desabilitado)	
				Filas		1 (0 Desabilitado)	
				Centros de login de fila		0	
				IVRs		3 (0 Desabilitado)	
Panorama dos Arquivos de Som			Centros do correio de voz		0		
Total de sons	3		Conferências		1 (0 Desabilitado)		
Sons compartilhados	3		Cartões de chamada		0		
Sons pessoais	0		Ramais do retorno de ligação		0		
Panorama da Música em Espera			Ramal da Paginação/intercom		1 (0 Desabilitado)		
Total dos arquivos de música em espera	0		Panorama de Planos de Cobrança				
Arquivos pessoais de música em espera	0		Planos de recarga do nível da				

RELATÓRIOS DE CHAMADA

A página **Relatórios de Chamada** permite rastrear as chamadas feitas e recebidas por todos os ramais do sistema.

Pesquisar Chamadas: Você pode pesquisar todas as chamadas gravadas no sistema, utilizando filtros de pesquisa como o número de origem, destino, nome da conta, plano de cobrança, ID de chamada (ramal de telefone), Custo da Chamada. Você pode limitar a pesquisa para uma determinada aplicação, ou num determinado contexto de chamada, como chamadas externas ou chamadas locais.

Pesquisar Chamadas ^

Do número	Iniciando com <input type="text"/>
Para o número	Iniciando com <input type="text"/>
Nome da Conta	<input type="text"/>
Plano de cobrança	<input type="text"/>
ID de Chamada	<input type="text"/>
DID solicitado	<input type="text"/>
Duração da Chamada	Maior que <input type="text"/> segundos e <input type="text"/> menor que <input type="text"/> segundos
Custo da Chamada	Maior que <input type="text"/> segundos e <input type="text"/> menor que <input type="text"/>
Lucro	Maior que <input type="text"/> segundos e <input type="text"/> menor que <input type="text"/>
Chamada encerrada com	<input type="text"/>
Iniciar a pesquisa	<input type="text"/> e encerrar em <input type="text"/>
Exibir	<input checked="" type="radio"/> Todas <input type="radio"/> Chamadas recebidas <input type="radio"/> Chamadas realizadas
Limitar pesquisa por contexto de chamada	<input checked="" type="radio"/> Todas locais <input type="radio"/> Chamadas locais <input type="radio"/> Chamadas locais estendidas <input type="radio"/> Chamadas
	<input checked="" type="checkbox"/> Discar <input checked="" type="checkbox"/> Fila <input checked="" type="checkbox"/> Conferência <input checked="" type="checkbox"/> Correio de voz <input checked="" type="checkbox"/> Centro do correio de voz
	<input checked="" type="checkbox"/> IVR <input checked="" type="checkbox"/> Chamada em espera <input checked="" type="checkbox"/> Recuperar chamada em espera <input checked="" type="checkbox"/> Cartão de chamada <input checked="" type="checkbox"/> Paginação/intercom
	<input checked="" type="checkbox"/> Retorno de chamada <input checked="" type="checkbox"/> Fax <input checked="" type="checkbox"/> Supervisionar

Mostrar Tudo OK

Exportar colunas: Você pode selecionar os detalhes que você quer exportar para o Excel ou para um arquivo .csv (um arquivo de delimitações por vírgulas que pode ser importado por um programa de planilhas). Clique no botão Minimizar/Restaurar para mostrar ou ocultar esta seção.

Exportar Colunas

Fluxo de chamada	<input checked="" type="checkbox"/>	Custo da chamada	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de chamada	<input checked="" type="checkbox"/>	Lucro da chamada	<input checked="" type="checkbox"/>
Aplicativo	<input checked="" type="checkbox"/>	Unidade monetária	<input checked="" type="checkbox"/>
Para número	<input checked="" type="checkbox"/>	ID de chamada	<input checked="" type="checkbox"/>
Do número	<input checked="" type="checkbox"/>	Fonte de transferência	<input checked="" type="checkbox"/>
Chamada iniciada	<input checked="" type="checkbox"/>	Transferir destino	<input checked="" type="checkbox"/>
Toque iniciado	<input checked="" type="checkbox"/>	Inicialmente chamado ramal	<input checked="" type="checkbox"/>
Chamada respondida	<input checked="" type="checkbox"/>	Identificador de chamada do retorno de chamada	<input checked="" type="checkbox"/>
Duração da chamada	<input checked="" type="checkbox"/>	Código do cartão de chamada	<input checked="" type="checkbox"/>
Disposição da chamada	<input checked="" type="checkbox"/>	Ramal de referência de fluxo	<input checked="" type="checkbox"/>
Plano de cobrança	<input checked="" type="checkbox"/>	Identificador de chamadas	<input checked="" type="checkbox"/>

Padrão **OK**

Lista de chamada: Todas as chamadas cadastradas no sistema no mês atual são exibidas. Para verificar chamadas do mês anterior, selecione o mês adequado na lista suspensa. Use '-' para exibir todas as chamadas do sistema.

Lista de chamada

Janeiro 2017

Mostrar Colunas Exportar para Excel Exportar para CSV

	Iniciado	Respondido	Duração da Chamada	ID de chamada	DID Chamado	Identificador de Chamada
Janeiro 2017	Jan 03, 2017 09:59:14	Jan 03, 2017 09:59:14	00:00:22	1483444754.151069		Teste Ramal 4028 - Pana4 (003594028)
Dezembro 2016	Jan 03, 2017 09:59:14	Jan 03, 2017 09:59:14	00:00:22	1483444754.151069		Teste Ramal 4028 - Pana4 (003594028)
Novembro 2016	Jan 02, 2017 19:55:40	Jan 02, 2017 19:55:40	00:00:22	1483394140.149380		Teste Ramal 4028 - Pana4 (003594028)
Outubro 2016	Jan 02, 2017 19:55:40	Jan 02, 2017 19:55:40	00:00:22	1483394140.149380		Teste Ramal 4028 - Pana4 (003594028)
Setembro 2016						
Agosto 2016						
Julho 2016						
Junho 2016						
Maio 2016						
Abril 2016						
Março 2016						
Fevereiro 2016						

4028 2424 Jan 02, 2017 19:55:40

A seguinte informação é fornecida pela lista de chamadas:

Coluna da tabela	Descrição
T	O tipo de chamada.
A	O aplicativo usado pela chamada.
De	O CallerID, por exemplo <1199993333>, ou se a chamada é iniciada de dentro do sistema, o número do ramal (por exemplo, 4028 ou 0035 9 4028) da pessoa que fez a chamada. Mantenha o cursor do mouse sobre um número de ramal para exibir informações sobre o ramal que fez a chamada. Para chamadas de saída, o número do ramal que fez a ligação (ramal de referência) é exibido usando caracteres em negrito.
Para	O CallerID, por exemplo <1199993333 >, ou, se a parte chamada de dentro do sistema, o ramal do número (por exemplo, 4028 ou 0035 9 4028) da pessoa que respondeu à chamada. Mantenha o cursor do mouse sobre um número de ramal para exibir informações sobre o ramal recebeu a chamada. Para chamadas recebidas, o número do ramal que recebeu a chamada (ramal de referência) é exibido usando caracteres em negrito.
Fonte (Origem) de transferência	Esta coluna lista o número do ramal de origem (fonte) se a chamada foi transferida para outro ramal. Se não, então '-' será exibido.
Destino de transferência	Esta coluna lista o número do ramal de destino se a chamada foi transferida para outro ramal. Se não, então '-' será exibido.
Esquemática (Fluxo) da Chamada	Essa coluna exibe o fluxo de chamadas. O nome do ramal que fez a ligação, seguido pelo ícone. O ícone seguido do nome do ramal que recebeu a chamada. Chamadas locais de todos os ramais no sistema tem um registro para o fluxo de entrada e outro para o fluxo de saída.
Toque Iniciado	A data e hora que o ramal destino começou a tocar.
Iniciado	A data e hora que o chamador discou o número, iniciando a chamada.
Respondido (Atendido)	A data e a hora que a chamada foi atendida.
Duração da Chamada	A duração total da chamada, no formato hh:mm:ss
ID da chamada	Número único gerado pelo SIP Gateway/Server Asterisk para identificar a chamada.
DID Chamado	O número DID (Discagem Direta Interna - DID) chamado.
Identificador de Chamada	O identificador da pessoa que fez a ligação (CallerID).
Custo da Chamada	O custo da chamada para o usuário logado.
Lucro	O lucro obtido pelo usuário conectado nessa chamada.

Note que algumas colunas da tabela acima talvez não sejam exibidas por padrão. Personalize o layout da tabela, escolhendo as colunas a serem exibidas. Para fazer isso clique no ícone **Mostrar Colunas** e marque as colunas desejadas (ou desmarque).

T	A	De	Para	Fonte de Transferência	Destino da Transferência	Especialidade da Chamada	Torque Inicializado	Iniciado	Respondido	Duração da Chamada	ID de Chamada	DIO Chamado	Identificador de Chamada	Custo da Chamada	Lúcio
		44991315345	4025	-	-	Teste Ramal 4025 - Pana3	Dec 30, 2016 14:51:43	Dec 30, 2016 14:51:43	Dec 30, 2016 14:51:43	00:00:02	1483116703.139852	08005804000	44991315345	0 RS	0 RS
		4025	6666	-	-	Teste Ramal 4025 - Pana3	Dec 30, 2016 14:51:43	Dec 30, 2016 14:51:43	Dec 30, 2016 14:51:43	00:00:02	1483116703.139852	08005804000	44991315345 via Teste Ramal 4025 - Pana3 (44991315345)	0 RS	0 RS
		4025	6666	-	-	Teste Ramal 4025 - Pana3	Dec 30, 2016 14:51:43	Dec 30, 2016 14:51:43	Dec 30, 2016 14:51:43	00:00:02	1483116703.139852	08005804000	44991315345 via Teste Ramal 4025 - Pana3 (44991315345)	0 RS	0 RS
		44991315345	4025	-	-	Teste Ramal 4025 - Pana3	Dec 30, 2016 14:49:56	Dec 30, 2016 14:49:56	Dec 30, 2016 14:49:57	00:00:02	1483116596.139843	08005804000	44991315345	0 RS	0 RS
		4025	6666	-	-	Teste Ramal 4025 - Pana3	Dec 30, 2016 14:49:56	Dec 30, 2016 14:49:56	Dec 30, 2016 14:49:56	00:00:03	1483116596.139843	08005804000	44991315345 via Teste Ramal 4025 - Pana3 (44991315345)	0 RS	0 RS
		4025	6666	-	-	Teste Ramal 4025 - Pana3	Dec 30, 2016 14:49:56	Dec 30, 2016 14:49:56	Dec 30, 2016 14:49:56	00:00:03	1483116596.139843	08005804000	44991315345 via Teste Ramal 4025 - Pana3 (44991315345)	0 RS	0 RS
		4028	039999115	-	-	Teste Ramal 4028 - Pana4	Dec 29, 2016 17:52:29	Dec 29, 2016 17:52:33	-	00:00:00	1483041149.137276	-	Teste Ramal 4028 - Pana4 (003594028)	0 RS	0 RS
		4022	4028	-	-	Teste Ramal 4028 - Pana4	Dec 29, 2016 12:56:50	Dec 29, 2016 12:56:50	-	00:00:00	1483023410.136677	-	Teste 4022 - TIP126 (003594022)	0 RS	0 RS
		4022	4028	-	-	Teste 4022 - TIP126	Dec 29, 2016 12:56:50	Dec 29, 2016 12:56:50	-	00:00:00	1483023410.136677	-	Teste 4022 - TIP126 (003594022)	0 RS	0 RS
		4028	4022	-	-	Teste 4022 - TIP126	Dec 29, 2016 12:56:19	Dec 29, 2016 12:56:19	-	00:00:00	1483023379.136674	-	Teste Ramal 4028 - Pana4 (003594028)	0 RS	0 RS

- 10 chamadas do 2.251 total (21.000 RS) Página: Primeiro << 1 2 3 4 5 >> Último Número de entradas por página: 10, 25, 100

O guia de **Fluxos de Chamada** exibe todas as **Chamadas Ativas** no sistema. A seguinte informação é exibida para cada chamada ativa.

Chamadas Ativas							
T	A partir de	Para	Fluxo	Iniciou o Toque	Conectado	Duração	Canal
	11985299106	Teste Ramal 4028 - Pana4 - Caio Teste Ramal 4028 <4028>	Da rede pública (Usando: Teste Ramal 4028 - Pana4 - Caio Teste Ramal 4028 <4028>)	Jan 03, 2017 17:25:30	Jan 03, 2017 17:25:43	00:01:26	2
1 Chamadas							Número de entradas por página: 10 25 100

Coluna da tabela	Detalhes
T	O tipo de chamada. - Chamada externa - Ligação local - Chamada local estendida
A partir de	O CallerID, por exemplo <11985299106>, ou se a chamada é iniciada de dentro do sistema, o ramal do número (por exemplo, 4028 ou 003594028) da pessoa que fez a chamada. Se o chamador é de dentro do sistema e o ramal é do cliente logado, você pode clicar no link para acessar a página de gestão do ramal.
Para	O CallerID, por exemplo <11985299106>, ou se a parte chamada dentro do sistema, o ramal número (por exemplo, 4028 ou 003594028) da pessoa que atendeu à chamada. Para chamados internos, se o ramal é de Propriedade do cliente logado, você pode clicar no link para a página de gestão do ramal.
Fluxo	Sistema interno - a chamada é entre dois ramais locais. Da rede pública - a chamada é iniciada da rede pública externa. Para a rede pública - a chamada é iniciada de um ramal interno para um usuário na rede pública.
Iniciou o Toque	A data e hora da chamada começou a tocar.
Conectado	A data e a hora que a chamada foi atendida.
Duração	Duração total da chamada ativa.
Canal	O canal usado para chamadas de e para destinos na rede pública. Para as chamadas internas, é exibida a mensagem interna do sistema.

Esta seção fornece representações gráficas e estatísticas para alguns dos mais importantes eventos das chamadas.

Clique na guia **Estatísticas de Chamadas** para exibir a página **Panorama de Estatísticas de Chamadas**. Esta página fornece uma visão geral de todos os gráficos disponíveis.

Você pode especificar o intervalo de tempo, selecionando as datas de início e de término.

Exemplo:

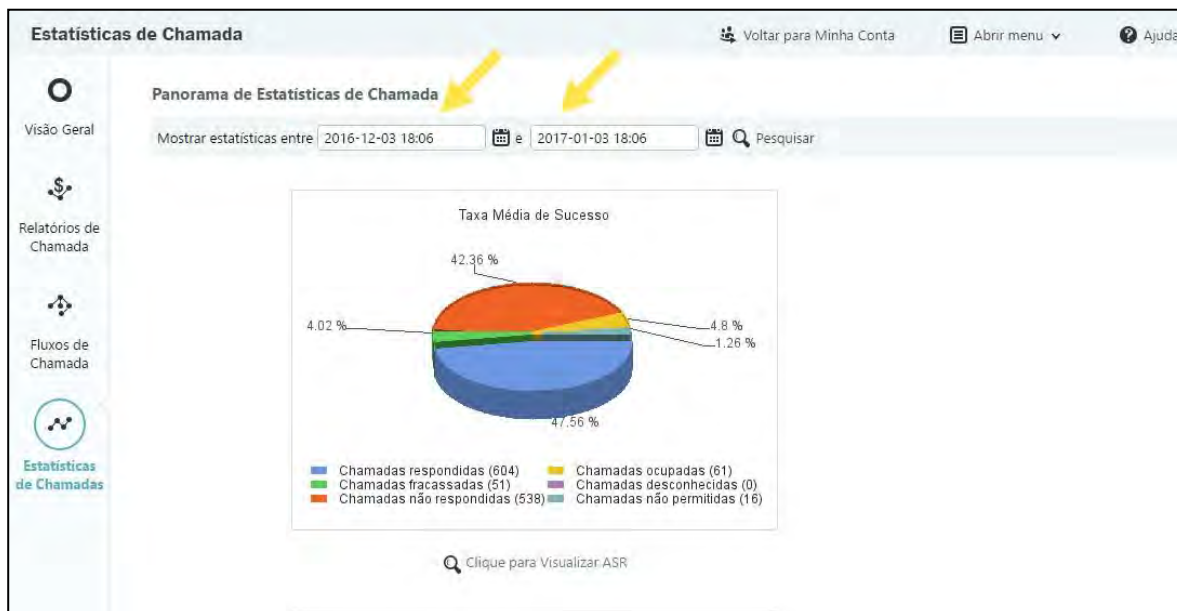


Gráfico Taxa Média de Sucesso

Os gráficos a seguir podem ser exibidos:

- **Taxa Média de Sucesso:** Exibe a proporção das chamadas bem-sucedidas, considerando as chamadas feitas por todos os canais no sistema. O gráfico inclui: **Chamadas respondidas, chamadas ocupadas, chamadas fracassadas, chamadas desconectadas, chamadas não respondidas, chamadas não permitidas.**
- **Duração média de chamada:** Exibe a duração média, em segundos, de todas as chamadas dentro do intervalo de tempo especificado.
- **Falhas Diárias de Chamadas:** Exibe o número de chamadas falhas baseada no motivo da falha.
- **Distribuição Diária de Chamada com Base no Destino:** Exibe o número de chamadas direcionadas para um determinado destino, chamadas internas, chamadas externas, etc.
- **Distribuição Diária de Chamada com Base no Tipo de Ramal:** Exibe o número de chamadas com base no tipo de ramal, telefone terminal, fila, etc.
- **Principais Usuários que Utilizam Telefonia:** Exibe os 10 usuários que mais utilizaram o sistema com base na duração total de suas chamadas em segundos.
- **Principais Causas de Desligamento:** Exibe as 10 maiores causas de desligamentos com base na sua incidência.
- **Maior Tempo para Concluir:** Exibe as 10 chamadas com maior tempo duração de toque (ring) e a média de ring (toque) por canal.'