



Manual do Usuário

Simple**IP**

Módulo Supervisor

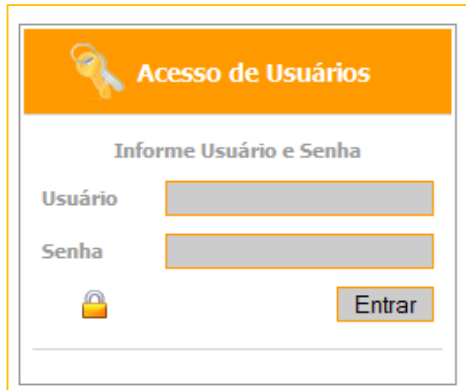


Sumário

1	Acessando o sistema.....	3
2	Menus e acessos do sistema.....	4
3	Sistema.....	4
4	Cadastro.....	6
5	Relatórios.....	8
6	Relatórios Callcenter.....	8
6.1-	Abandonadas na Fila	8
6.2-	Chamadas Desligadas A/B	9
6.3-	Chamadas Totalizadas por DDD.....	9
6.4-	Desempenho Operação	9
6.5-	Desempenho Metas.....	10
6.6-	Originadas Agente	11
6.7-	Rechamadas.....	11
6.8-	Detalhamento de Pausas	11
6.9-	Recebidas Agente	12
6.10-	Produção Agente	12
7	Relatórios PABX	13
7.2-	Totalizador de Chamadas Saintes/Ramal	13
7.3-	Chamadas Saintes/Tipo de Ligação	13
7.4-	Chamadas Saintes/Mais Discados	13
7.5-	Totalizador Tipo de Ligação/Usuário	14
7.6-	Totalizador Centro de Custo	14
8	Relatórios Tarifador	14
8.2-	Tarifação Ramal	14
8.3-	Tarifação Conta.....	15

1 Acessando o sistema

- Abra um navegador de sua preferência;
- Informe o endereço do servidor Simples IP no Browser;
- Digite usuário e senha. Conforme Figura 1.



Acesso de Usuários

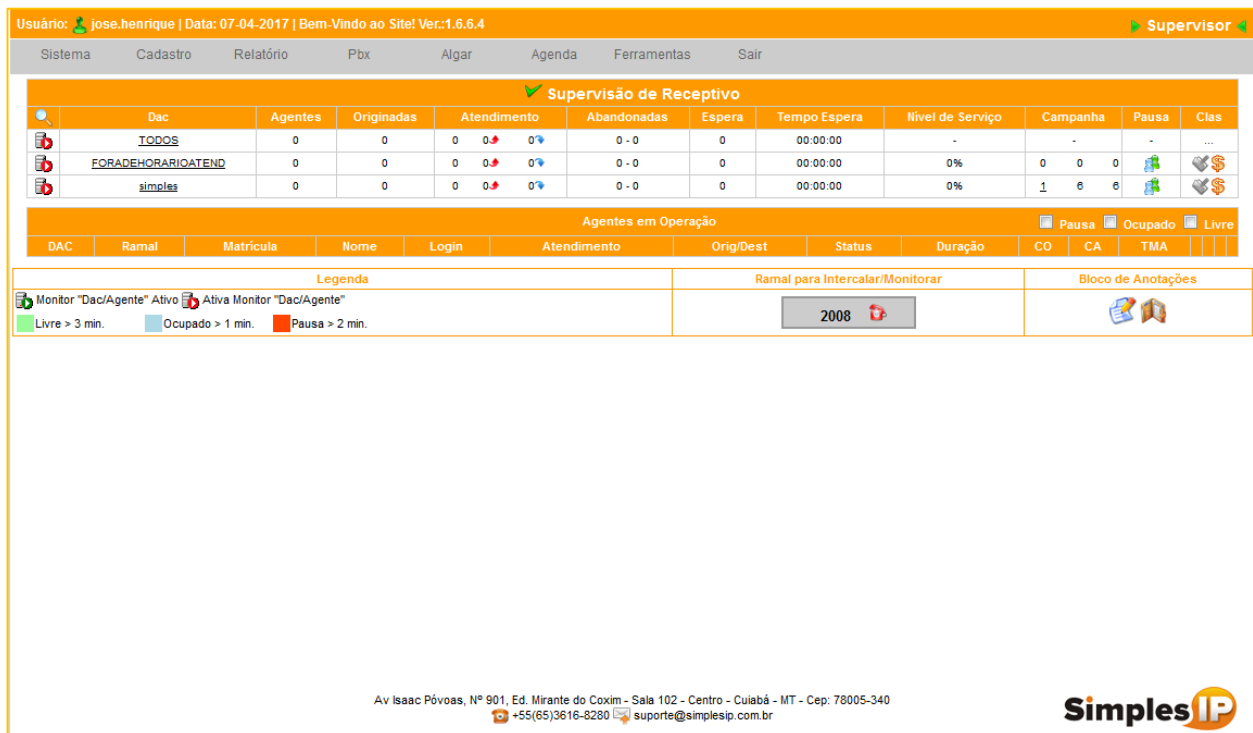
Informe Usuário e Senha

Usuário

Senha

Figura 1 – Login no sistema

Se o login estiver correto, será exibida uma tela conforme a Figura 2.



Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver.:1.6.6.4 Supervisor

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Supervisão de Receptivo

Dac	Agentes	Originadas	Atendimento	Abandonadas	Espera	Tempo Espera	Nível de Serviço	Campanha	Pausa	Clas
TODOS	0	0	0 0%	0-0	0	00:00:00	-	-	-	...
FORADEHORARIOATEND	0	0	0 0%	0-0	0	00:00:00	0%	0 0 0		
simples	0	0	0 0%	0-0	0	00:00:00	0%	1 6 6		

Agentes em Operação

DAC	Ramal	Matrícula	Nome	Login	Atendimento	Orig/Dest	Status	Duração	CO	CA	TMA
Legenda			Ramal para Intercalar/Monitorar			Bloco de Anotações					
Monitor "Dac/Agente" Ativo			Ativa Monitor "Dac/Agente"			2008					
Livre > 3 min.			Ocupado > 1 min.			Pausa > 2 min.					

Av Isaac Póvoas, Nº 901, Ed. Mirante do Coxim - Sala 102 - Centro - Cuiabá - MT - Cep: 78005-340
+55(65)3616-8280 suporte@simplesip.com.br

Simples IP

Figura 2 – Tela Inicial

NOTA: Caso seja o primeiro acesso é necessário alterar a senha.



Altere sua senha

[simplesip-1033]

Senha Atual

Nova Senha

Confirmar Nova Senha

Simples IP

2 Menus e acessos do sistema.

Como padrão os menus de acesso ao sistema estão divididos em 3 (três) itens, são eles:

- Sistema
- Cadastro
- Relatórios

3 Sistema.

Como padrão os menus de acesso ao sistema estão divididos em 3 (três) itens, são eles:

AGENTE

Fila	Pausa	Modo Atendimento	
<input type="text"/> Conectar	<input type="text"/> Entrar	<input type="radio"/> Automático <input checked="" type="radio"/> Manual	
Informações da Fila Chamadas: 0, Duração: 00:00:00, Classificada: ... Abandonadas: 0, Sem Retorno: 0, TME: 0 Bina: -, Identificador: -	Informações do Agente Atendidas: 0, Originadas: 0, Conversão: 0 Ramal: 2009, TMA: 0, Tempo: 00:00:00 Fila: <input checked="" type="checkbox"/> , Discador: <input type="checkbox"/> , Status: OFF	Classificação <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Classificar	
Chamadas <input checked="" type="radio"/> Ligar <input type="radio"/> Transf. <input type="radio"/> Consulta <input type="text"/> Chamar Desligar	Pesquisa <input type="text"/> OK	Campanha(s) Contatos: 0, Discados: 0, Restantes: 0	
Matricula 1015	Mensagens e Alertas do Sistema	Ferramentas 	Versão 1.6.6.4

- Selecione o Tipo de Atendimento entre Automático e Manual.
- Configure o Ramal através do ícone
- Selecione o Dac/Fila no campo Dac e pressione o botão Conectar.
- Confirme se o status do agente alterou para Pausa.
- Pressione o botão Sair no campo Pausa para alterar o status do agente para Livre.

ÁUDIO

- Selecione o filtro desejado e pressione o botão Consultar.

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver: 1.6.6.4 ▶ Áudio ◀

Sistema	Cadastro	Relatório	Pbx	Algar	Agenda	Ferramentas	Sair			
Tipo	Data Inicial	Data Final	Origem	Destino	Protocolo	Ramal Áudio				
<input checked="" type="radio"/> Call Center <input type="radio"/> Pbx <input type="radio"/> Ambos	05/04/2017	07/04/2017				2008				
Dac(Fila)	Agente	Classificação	Item				Consultar			
Todos										
Dispositivo	Agente	Data e Hora	Duração	Origem	Destino	Direção	Protocolo	Classificação	Item	Áudio
simples	jose.henrique	05/04/2017 15:01:58	00:00:18	2007	2009	entrada	2017-000001	Administrativo	Financeiro	
Total de Registros										
<< 1 >>										

- Para ouvir um áudio:

Via ramal - Configure um ramal no campo Ramal Áudio e em seguida pressione o segundo ícone da coluna Áudio .

Via Download - Pressione o primeiro ícone situado na coluna Áudio .

SUPERVISÃO

- Permite ao supervisor ter uma visão geral do desempenho das filas e seus respectivos Agentes logados.

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver.:1.6.6.4 ▶ Supervisor ◀

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Supervisão de Receptivo											
Dac	Agentes	Originadas	Atendimento	Abandonadas	Espera	Tempo Espera	Nível de Serviço	Campanha	Pausa	Clas	
📄 TODOS	1	0	0 0% 0%	0 - 0	0	00:00:00	-	-	-	...	
📄 FORADEHORARIOATEND	0	0	0 0% 0%	0 - 0	0	00:00:00	0%	0 0 0			
📄 simples	1	0	0 0% 0%	0 - 0	0	00:00:00	0%	1 6 6			

Agentes em Operação											
Ramal	Matrícula	Nome	Login	Atendimento	Orig/Dest	Status	Duração	CO	CA	TMA	
2009	1015	jose.henrique	00:00:12	Manual		LIVRE	00:00:08	0	0	00:00:00	

Monitor "Dac/Agente" Ativo Ativa Monitor "Dac/Agente"
🟢 Livre > 3 min. 🟡 Ocupado > 1 min. 🔴 Pausa > 2 min.

Ramal para Intercalar/Monitorar: **2008**

Bloco de Anotações:

Supervisão de Receptivos

- Ativa a visualização dos Agentes logados na fila.
- Permite colocar todos os Agentes em pausa.
- Classifica as chamadas não classificadas.

Agentes em Operação

- Efetua o Logoff do Agente.
- Permite colocar o agente em pausa.
- Permite monitorar a chamada em curso. (Necessita de liberação do Adm. da aplicação).
- Permite intercalar a chamada em curso. (Necessita de liberação do Adm. da aplicação).

Legenda

Monitor "Dac/Agente" Ativo Ativa Monitor "Dac/Agente"

🟢 Livre > 4 min. 🟡 Ocupado > 5 min. 🔴 Pausa > 20 min.

- Legenda dos status dos Agentes

Ramal para Intercalar/Monitorar

2008

- Configuração do ramal para monitoramento e intercalação

Bloco de Anotações

- Aplicativos diversos (Bloco de anotações e Agenda)

Bloco de Anotações

- Permite ao supervisor visualizar todas as anotações registradas pelos Agentes.

Bloco de Anotações

Agente	Data Inicial	Data Final	Fone
simplesip-1033	25/08/2016	25/08/2016	

Digite um Texto

Registros

Data	Agente	Fone	Texto
Nenhum registro encontrado!			

Consultar Anotações

- Selecione o Agente no campo Agente:
- Escolha o período desejado
- Caso queira digite o Número do telefone que deseja consultar
- Pressione o botão **Pesquisar**.

Gravar uma nova anotação

- Pesquise uma anotação
- Digite o dado desejado no campo **Digite o Número do Protocolo Algar**.
- Pressione o botão **Gravar**.

Agenda: Permite ao supervisor gravar agenda de endereços.

Agenda

Nome	Fone	Celular	Email	Endereço
Nenhum registro encontrado!				

- Clique em “Novo”

Agenda
Novo Registro

Nome*

Telefone* Celular

Email

Endereço

4 Cadastro.

Como padrão os menus de acesso ao sistema estão divididos em 3 (três) itens, são eles:

CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS

- Permite ao Supervisor criar, alterar, substituir e/ou deletar bem como selecionar quais Dacs (filas) utilizarão a classificação de chamada.

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver.:1.6.6.4 ▶ Classificação de Atendimento ◀

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Palavra Chave Nova Classificação

	Código	Descrição	Status	Operações	Dacs
<input type="button" value="Detalhes"/>	83	Administrativo	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	
<input type="button" value="Detalhes"/>	84	Desenvolvimento	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	
<input type="button" value="Detalhes"/>	87	Financeiro	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	
<input type="button" value="Detalhes"/>	82	Suporte	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	
<input type="button" value="Detalhes"/>	88	VENDA	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	

◀ < 1 > ▶

5/6

Itens de Atendimento [83 - Administrativo]					
	Código	Descrição	Status	Operações	Dacs
	366	Financeiro	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	
	367	Pessoal	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	
	368	Compras	✓	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Novo"/>	

Cadastrar nova Classificação – Na coluna **Operações**, clique em **Nova Classificação** para incluir uma nova classificação de chamadas.

Cadastrar novo item da Classificação – selecione o botão **Detalhes** da classificação desejada, a grade inferior será alimentada com os itens da classificação selecionada, clique sobre o link **Novo Item** para incluir um novo item classificação de chamadas.

Selecionar o Dac (Fila) da Classificação – Clique sobre o ícone situado na coluna Dacs da Classificação desejada, em seguida selecione o Dac (Fila) situado no canto esquerdo da tela e direcione através dos botões de navegações para o campo direito da tela, caso queira retirar a fila, efetue o mesmo procedimento de forma inversa, selecionando o Dac (Fila) do campo direito e direcionando para o campo do lado Esquerdo. (Ver imagem abaixo)

Classificação/Dacs

Classificação:85-Origem do Atendimento

Dacs Disponíveis	Dacs Incluídos
FILA_OPENSEV FONTDATA MESA PLANTAO SUPORTE-NIVEL2 TESTE_TRANSBORDO	COMERCIAL SUPORTE-NIVEL1 VENDAS

Fechar











GRUPOS DE USUÁRIOS

- Permite ao supervisor editar e/ou criar novos grupos de usuários.

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver.:1.6.6.4 ▶ Grupos de Usuários ◀

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Palavra Chave Novo Grupo

Id	Nome	Status	Operações
28	administrador	✓	    
147	Agentes	✓	    

◀ < 1 > ▶

2/2

Criar Grupos – Clique no link **Novo Grupo** para inserir um novo Grupo.

Inserir usuários ao grupo – Selecione o segundo ícone da coluna Operações, em seguida selecione o usuário situado no canto esquerdo da tela e direcione através dos botões de navegações para o campo direito da tela, caso queira retirar o usuário do grupo, efetue o mesmo procedimento de forma inversa, selecionando o usuário do campo direito e direcionando para o campo Esquerdo. (Ver imagem abaixo)

Grupo/Usuários

Grupo: 30 - supervisor

Usuários Disponíveis	Usuários Incluídos
1003-1003 1004-1004 1005-1005 1006-1006 1007-1007 Alan Pablo-1008 Aplicativos-1011	administrador-1001 ANDERSON/SOUSA-1051 CAMILIA SILVA-1035 RODRIGO BARON-1037 Simples IP-1062

Fechar

Excluir Grupo – Selecione o último ícone da coluna Operações referente ao grupo que deseja excluir.











MOTIVOS DE PAUSAS

- Permite ao supervisor criar novos e/ou editar os motivos de Pausas dos Agentes

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver.:1.6.6.4 ▶ Motivos de Pausas ◀

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Palavra Chave Novo Motivo

Id	Nome	Produtiva	Status	Operações
32	ACW	Sim	✓	   
33	coaching	Não	✓	   
34	feedback	Não	✓	   
35	intervalo	Não	✓	   
36	lanche	Não	✓	   
37	pessoal	Não	✓	   
38	toallete	Não	✓	   

◀ < 1 > ▶

7/7

Criar um novo motivo de pausa –Clique no link **Novo Motivo**, Digite o nome da Pausa e confirme se a pausa é ou não produtiva, em seguida pressione **Gravar**.

CADASTRO DE USUÁRIOS

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver:1.6.6.4 ▶ Cadastro de Usuário ◀

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Palavra Chave Novo Usuário

Id	Nome	Login	Matrícula	Email	Status	Operações	Perfil
341	administrador	administrador	1001	adm@adm.com.br	✓		
489	André Luis	andre.nascimento	1016	andre.nascimento@simplesip.com.br	✓		
472	configuração	config	1014		✓		
471	Jaider Mozart	jaider.mozart	1013	jaider.mozart@simplesip.com.br	✓		
488	Jose Henrique	jose.henrique	1015	jose.henrique@simplesip.com.br	✓		

5/5

- Pressione o botão consultar para visualizar os usuários existentes na Central Simples IP.
- Clique no link **Novo usuário** para inserir um novo usuário na central.

Cadastro de Usuários

Nome	<input type="text"/>
Usuário	<input type="text"/>
Matrícula	<input type="text" value="1017"/>
Senha	<input type="password" value="••••"/>
Email	<input type="text"/>
Dac Padrão	<input type="text"/>
Status	<input checked="" type="checkbox"/>
Penalidade	<input type="text" value="0"/>

- Preencha os campos necessários
- Pressione o botão Incluir.

5 Relatórios.

Os relatórios estão divididos da seguinte forma:

- Callcenter
- PABX
- Tarifação
- Pesquisa

6 Relatórios Callcenter.

6.1- Abandonadas na Fila

Menu: **RELATÓRIO > CALLCENTER > ABANDONADA NA FILA**

Sintético

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver:1.6.6.4 ▶ Chamadas Abandonadas na Fila ◀

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Dispositivo/Fila: simples Data Inicial: 05/04/2017 Data Final: 07/04/2017

Data	Hora	Origem	Quantidade	Tempo	TMAD
05/04/2017	18	2007	1	00:00:00	00:00:00
			1	00:00:00	00:00:00

Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total
Chamadas Abandonadas	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Chamadas Abandonadas por Tempo de Espera

Fila: simples Período: 05/04/2017 até 07/04/2017 Emitido Por: jose henrique

Analítico

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver.:1.6.6.4 ▶ Chamadas Abandonadas na Fila

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Analítico

simples 05/04/2017 07/04/2017 Consultar

Chamadas Abandonadas na Fila												
Data	Hora	Origem	Logado	Pausa	Ocupado	Indisponível	Não Classificado	Retorno	Pos. Chegada	Pos. Abandono	Tempo	TMAB
05/04/2017	15:01:23	2007	1	0	0	0	0	-	1	1	00:00:00	00:00:00
			1	0	0	0	0	-	-	-	00:00:00	00:00:00

6.2- Chamadas Desligadas A/B

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > CHAMADAS DESLIGADAS A/B

Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver.:1.6.6.4 ▶ Chamadas Desligadas A/B

Sistema Cadastro Relatório Pbx Algar Agenda Ferramentas Sair

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Agente Duração(<=)

simples 05/04/2017 07/04/2017 23:59 Todos 0 Consultar

Chamadas Desligadas A/B				
Data/Hora	Agente	Origem	Duração	Desligado
05/04/2017 15:01:58	jose.henrique	2007	00:00:18	A
Totalização				
Desligadas por A	1 (A ligação foi desligada pelo cliente)			
Desligadas por B	0 (A ligação foi desligada pelo atendente)			
Total	1			
Duração	00:00:18			

6.3- Chamadas Totalizadas por DDD

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > CHAMADAS TOTALIZADAS POR DDD

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final

Suporte-Nível1 01/03/2016 06/03/2016 Consultar

Chamadas Totalizadas Por DDD							
DDD	UF	Região	Entrantes Qtde	TMO	Saíntes Qtde	TMO	Total Qtde TMO
62	GO	APARECIDA DE GOIÂNIA	1	00:02:51	0	00:00:00	1 00:02:51
37	MG	OLIVEIRA	0	00:00:00	1	00:02:27	1 00:02:27
67	MS	CAMPO GRANDE	1	00:02:42	0	00:00:00	1 00:02:42
65	MT	CÁCERES	1	00:09:10	2	00:01:51	3 00:04:17
65	MT	CUIABÁ	29	00:02:08	50	00:01:56	79 00:02:01
66	MT	JUARA	0	00:00:00	1	00:02:13	1 00:02:13
66	MT	JUINA	0	00:00:00	17	00:00:30	17 00:00:30
65	MT	LOCAL MÓVEL	12	00:01:41	25	00:02:05	37 00:01:57
65	MT	ROSÁRIO OESTE	1	00:01:46	2	00:00:19	3 00:00:48
66	MT	SINOP	1	00:02:55	0	00:00:00	1 00:02:55
65	MT	VÁRZEA GRANDE	5	00:04:52	1	00:02:55	6 00:04:33
0	NI	GRATUITA	0	00:00:00	1	00:00:09	1 00:00:09
0	NI	INTERNA	62	00:01:59	102	00:01:35	164 00:01:44
0	NI	INTERURBANO MÓVEL	1	00:01:51	16	00:00:56	17 00:00:59
83	PB	JOÃO PESSOA	0	00:00:00	2	00:00:13	2 00:00:13
48	SC	FLORIANÓPOLIS	0	00:00:00	3	00:03:35	3 00:03:35
47	SC	JOINVILLE	2	00:00:19	0	00:00:00	2 00:00:19
63	TO	GURUPI	4	00:01:40	1	00:06:05	5 00:02:33
Totalização			120	00:02:09	224	00:01:37	344 00:01:48
Totalização por Tipo							
Chamadas Interurbanas:							34 00:01:21
Chamadas Interurbanas Móvel:							17 00:03:56
Chamadas Locais:							256 00:01:54
Chamadas Locais Móvel:							37 00:00:36
Total Chamadas:							344 00:01:48

6.4- Desempenho Operação

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > DESEMPENHO OPERAÇÃO

Dispositivo(Fila) Mes Ano(aaaa)

Suporte-Nível1 Março 2016 Consultar

2016	Ligações										Performance				Produtividade			
	Total de Chamadas										Tempo Médio(segundos)				Tempo(%)			
Dia	Oferecidas	Atendidas URA	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas FILA	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Espera	Originadas PA	Espera	Atendimento PA	Abandono	NS	Atend.	Livre	Pausa
1	29	0	0	0	3	26	24	25	0	22	62	00:00:08	00:02:57	00:00:35	92.59	24.16	59.93	15.91
2	33	0	0	0	7	26	26	25	3	23	63	00:00:26	00:02:42	00:01:20	75.76	25.53	58.48	15.99
3	43	0	0	0	0	43	43	40	11	40	83	00:00:11	00:00:58	00:00:00	93.02	12.38	78.71	8.91
4	21	0	0	0	1	20	20	19	9	20	99	00:00:11	00:00:42	00:00:51	90.48	8.55	66.81	24.64
5	8	0	0	0	3	5	5	4	0	4	16	00:00:24	00:00:56	00:00:12	50.00	5.08	94.9	0.02
Media	27	0	0	0	3	24	24	23	5	22	65	-	-	-	-	-	-	-
Total	134	0	0	0	14	120	118	113	23	109	323	-	-	-	-	-	-	-

6.5- Desempenho Metas

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META MENSAL

Dispositivo(Fila) Mes Ano(aaaa)
 Suporte-Nível1 Março 2016 Consultar

Mês	Total de Chamadas										Tempo Médio(segundos)			NS	IAB
	Dia	Oferecidas	Atendidas URA	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas FILA	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Fila em espera	Espera	Atendimento PA		
01	29	0	0	0	3	26	24	25	0	2	00:00:08	00:02:57	00:00:35	92.59	10.34
02	33	0	0	0	7	26	26	22	3	23	00:00:28	00:02:42	00:01:20	66.67	21.21
03	43	0	0	0	0	43	43	35	7	40	00:00:11	00:00:58	00:00:00	81.40	0.00
04	21	0	0	0	1	20	20	10	9	20	00:00:11	00:00:42	00:00:51	47.62	4.78
05	8	0	0	0	3	5	5	4	0	4	00:00:24	00:00:58	00:00:12	50.00	37.50
Media	27	0	0	0	3	24	24	19	4	22	00:00:06	00:00:00	00:01:52	0	0
Total	134	0	0	0	14	120	118	96	19	109					

Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total	Legenda:
Chamadas Atendidas	98	13	2	4	2	0	0	1	120	NS: Nível de Serviço
Chamadas Abandonadas	3	0	2	5	3	0	1	0	14	IAB: Índice de Abandono

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META DIÁRIA

Dispositivo: Data Inicial: Data Final: Tempo Grid: Tempo Sla
 Suporte-Nível1 01/03/2016 06/03/2016 30 Minutos 30 Segundos Consultar

Março	Total de Chamadas										Tempo Médio(segundos)			NS	IAB
	01/03/2016 - 06/03/2016	Oferecidas	Atendidas URA	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Fila em espera	Espera	Atendimento PA	Abandono		
07:30:00 às 08:00:00	3	0	0	0	0	0	3	3	0	2	00:00:11	00:04:47	00:00:00	100.00	0.00
08:00:00 às 08:30:00	7	0	0	0	0	0	7	6	0	6	00:00:16	00:01:05	00:00:00	85.71	0.00
08:30:00 às 09:00:00	10	0	0	0	0	0	10	10	0	8	00:00:09	00:01:55	00:00:00	100.00	0.00
09:00:00 às 09:30:00	13	0	0	0	2	11	10	10	11	11	00:00:09	00:01:04	00:00:13	76.92	15.38
09:30:00 às 10:00:00	13	0	0	0	0	0	13	13	0	10	00:00:08	00:01:16	00:00:00	100.00	0.00
10:00:00 às 10:30:00	9	0	0	0	3	6	6	6	1	6	00:00:08	00:01:35	00:00:48	66.67	33.33
10:30:00 às 11:00:00	13	0	0	0	0	0	13	11	0	13	00:00:14	00:02:05	00:00:00	84.62	0.00
11:00:00 às 11:30:00	5	0	0	0	1	4	3	0	3	3	00:02:30	00:03:00	00:03:21	60.00	20.00
11:30:00 às 12:00:00	5	0	0	0	0	5	4	0	3	3	00:00:25	00:00:26	00:00:00	80.00	0.00
13:30:00 às 14:00:00	5	0	0	0	0	5	5	5	0	5	00:00:08	00:00:31	00:00:00	100.00	0.00
14:00:00 às 14:30:00	11	0	0	0	2	9	8	0	9	9	00:00:13	00:02:22	00:01:12	72.73	18.18
14:30:00 às 15:00:00	12	0	0	0	0	12	12	0	12	12	00:00:08	00:01:56	00:00:00	100.00	0.00
15:00:00 às 15:30:00	3	0	0	0	1	2	2	0	2	2	00:00:05	00:01:35	00:00:44	66.67	33.33
15:30:00 às 16:00:00	6	0	0	0	0	6	6	0	5	5	00:00:08	00:01:17	00:00:00	100.00	0.00
16:00:00 às 16:30:00	5	0	0	0	1	4	4	0	4	4	00:00:07	00:02:41	00:01:02	80.00	20.00
16:30:00 às 17:00:00	7	0	0	0	1	6	6	0	6	6	00:00:07	00:01:38	00:01:38	85.71	14.29
17:00:00 às 17:30:00	4	0	0	0	0	4	4	0	4	4	00:00:08	00:00:14	00:00:00	100.00	0.00
18:00:00 às 18:30:00	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:12	0.00	100.00
Media	7	0	0	0	1	7	6	0	6	6	00:00:14	00:01:40	00:00:54	84.33	10.45
Total	134	0	0	0	14	120	113	1	109						

Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total	Legenda:
Chamadas Atendidas	98	13	2	4	2	0	0	1	120	NS: Nível de Serviço
Chamadas Abandonadas	3	0	2	5	3	0	1	0	14	IAB: Índice de Abandono

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META ANUAL ANALÍTICO

Dispositivo: Ano(aaaa)
 Suporte-Nível1 2016 Consultar

Março/2016	Chamadas Recebidas				CO	COF	INS	IAB	ICO	TMA	AT
	Mês	CA <= 30"	CA > 30"	AB <= 30"							
01	717	22	20	28	0	787	91.11	3.65	0	00:02:02	3
02	626	36	16	26	0	704	88.92	3.78	0	00:02:00	5
03	113	7	5	9	0	134	84.33	6.98	0	00:01:40	4
Total	1456	65	41	63	0	1625	INS	IAB	ICO		

[CO - Oferecidas] [COF - Oferecidas na Fila] [INS - Índice de Nível de Serviço] [IAB - Índice de Abandono] [ICO - Índice de Chamadas Oferecidas]

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > METRICAS DIA DA SEMANA

Dispositivo(Fila): Serviço: Data In: Data Fim: Dia da Semana: Tempo Grid: Tempo Sla
 SUPORTE-NIVEL1 Todos 25/08/2016 25/08/2016 Todos 30 Minutos 30 Segundos Consultar

Todos	Total de Chamadas										Tempo Médio(segundos)			NS	IAB	IA
	25/08/2016 à 25/08/2016	Fila	Transbordo Entrada	Transbordo Saída	Abandonadas	Atendidas Ramal	Atendidas PA	Atendidas até 30"	Transferidas	Espera	Espera	PA	Abandono			
07:30:00 às 08:00:00	4	0	0	0	0	4	3	1	3	00:00:08	00:01:47	00:00:00	75.00	0.00	25.00	
08:00:00 às 08:30:00	1	0	0	0	0	1	1	0	1	00:00:14	00:01:41	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
08:30:00 às 09:00:00	7	0	0	0	0	7	5	2	7	00:00:07	00:00:33	00:00:00	71.43	0.00	0.00	
09:00:00 às 09:30:00	2	0	0	0	0	2	2	0	2	00:00:11	00:01:25	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
09:30:00 às 10:00:00	6	0	0	0	1	5	5	0	5	00:00:04	00:00:14	00:00:14	83.33	16.67	0.00	
10:00:00 às 10:30:00	3	0	0	0	3	2	1	3	3	00:00:04	00:01:52	00:00:00	66.67	0.00	0.00	
10:30:00 às 11:00:00	14	0	0	4	0	10	7	2	9	00:00:10	00:00:58	00:00:03	50.00	28.57	7.14	
11:00:00 às 11:30:00	4	0	0	0	0	4	4	0	4	00:00:08	00:01:15	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
11:30:00 às 12:00:00	6	0	0	0	0	6	6	0	6	00:00:05	00:00:17	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
13:00:00 às 13:30:00	11	0	0	0	11	11	0	8	8	00:00:05	00:01:14	00:00:00	100.00	0.00	27.27	
13:30:00 às 14:00:00	5	0	0	0	0	5	5	0	5	00:00:15	00:00:51	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
14:00:00 às 14:30:00	1	0	0	0	0	1	1	0	1	00:00:15	00:13:38	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
14:30:00 às 15:00:00	4	0	0	0	0	4	2	2	4	00:00:10	00:00:20	00:00:00	50.00	0.00	0.00	
15:00:00 às 15:30:00	3	0	0	0	0	2	1	1	1	00:00:17	00:00:19	00:00:08	33.33	33.33	33.33	
15:30:00 às 16:00:00	2	0	0	0	0	2	2	0	2	00:00:05	00:00:58	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
16:00:00 às 16:30:00	1	0	0	0	0	1	1	0	1	00:00:08	00:03:10	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
16:30:00 às 17:00:00	3	0	0	0	0	3	1	2	3	00:00:09	00:00:55	00:00:00	33.33	0.00	0.00	
17:00:00 às 17:30:00	5	0	0	0	0	5	3	2	4	00:00:11	00:01:29	00:00:00	60.00	0.00	20.00	
17:30:00 às 18:00:00	1	0	0	0	0	1	1	0	1	00:00:08	00:11:02	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
18:00:00 às 19:00:00	1	0	0	0	0	1	1	0	1	00:00:11	00:02:57	00:00:00	100.00	0.00	0.00	
Media	4	0	0	0	0	4	3	1	4	00:00:08	00:01:56	00:01:05	76.19	7.14	8.33	
Total	84	0	0	6	0	78	64	13	71							

Tempo de Espera	TE <= 10	10 < TE <= 20	20 < TE <= 30	30 < TE <= 60	60 < TE <= 120	120 < TE <= 180	180 < TE <= 300	300 < TE	Total	Legenda:
Chamadas Atendidas	51	12	1	1	0	0	0	0	65	NS: Nível de Serviço
Chamadas Abandonadas	5	0	0	0	0	0	0	1	6	IAB: Índice de Abandono
Chamadas em Espera	53	16	1	1	0	0	0	0	71	IA: Índice de Atendimento

6.6- Originadas Agente

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > ORIGINADAS AGENTE

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 06/03/2016 Rafael Simonelli Todos Atendidas Não Atendidas Consultar

Chamadas Originadas por Agente					
Data	Hora	Destino	TMO	Agente	Status
03/03/2016	16:57	99993984	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	16:31	6635661848	00:00:47	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	16:31	6635661848	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	14:27	1088255	00:00:59	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	14:26	1088255	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	14:26	1088255	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	11:23	1088255	00:00:48	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	10:22	3733319300	00:02:27	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	10:04	6333115050	00:06:05	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	10:02	93105380	00:01:08	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:38	36248325	00:02:14	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:35	36248325	00:00:00	rafael.sousa	Não Atendida
04/03/2016	09:33	36248325	00:00:58	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:27	36248325	00:02:50	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:25	36248325	00:00:26	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	09:24	36248325	00:00:16	rafael.sousa	Atendida
04/03/2016	08:15	8283	00:00:32	rafael.sousa	Atendida
05/03/2016	09:49	36248325	00:00:11	rafael.sousa	Atendida
TMO		00:01:06			
Totais					
Atendidas:	13				
Não Atendidas:	5				
Geral:	18				

6.7- Rechamadas

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > RECHAMADAS

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Origem
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 01/03/2016 Consultar

Origem	Quantidade	TMA	Tempo
1307	2	00:01:10	00:02:20
2001	1	00:09:52	00:09:52
2008	1	00:10:30	00:10:30
204	3	00:02:10	00:06:30
4732070684	2	00:00:07	00:00:13
5511	1	00:00:10	00:00:10
6230857732	1	00:01:54	00:01:54
6521210873	4	00:03:10	00:12:40
6521210888	1	00:04:16	00:04:16
6530272781	1	00:01:26	00:01:26
6530558007	1	00:04:03	00:04:03
6532241752	1	00:08:58	00:08:58
6533187980	1	00:02:07	00:02:07
6539273500	1	00:02:07	00:02:07
6592231975	1	00:02:51	00:02:51
8286	36	00:02:01	01:12:36
8514	1	00:00:41	00:00:41
NI*	3	00:00:07	00:00:22

6.8- Detalhamento de Pausas

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > DETALHAMENTO DE PAUSA

Dispositivo Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 01/03/2016 Todos Consultar

Dac	Agente	Ramal	Início	Fim	Duração	Motivo	Produtiva	Obs
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	8286	01/03/2016 16:11:36	01/03/2016 16:16:57	00:05:21	ausente	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	8286	01/03/2016 07:34:56	01/03/2016 07:35:01	00:00:05	login	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	8286	01/03/2016 12:02:28	01/03/2016 13:16:14	01:13:46	almoço	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	8286	01/03/2016 13:19:12	01/03/2016 13:19:17	00:00:05	login	Não	-
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	8286	01/03/2016 08:25:56	01/03/2016 08:41:10	00:15:14	login	Não	-
					Duração Total	01:34:31	Quantidade	5
Dac	Agente	Motivo	Duração	Produtiva				
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	login	00:15:24	Não				
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	almoço	01:13:46	Não				
Suporte-Nivel1	alan.santos/1013	ausente	00:05:21	Não				
Duração Total			01:34:31					

6.9- Recebidas Agente



Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > RECEBIDAS AGENTE

Dispositivo(Fila) Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 01/03/2016 Todos Consultar 

Chamadas Recebidas por Agente					
Data	Hora	Origem	TMA	Agente	Status
01/03/2016	07:34	2008	00:10:53	alan.santos	Atendida
01/03/2016	08:57		00:00:19	alan.santos	Atendida
01/03/2016	08:59	6521210873	00:07:02	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:17	6521210873	00:03:40	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:23	204	00:03:36	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:41	204	00:02:07	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:50	6521210873	00:00:23	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:52	6521210873	00:02:35	alan.santos	Atendida
01/03/2016	09:59	204	00:01:25	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:07	6532241752	00:09:10	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:32	6530558007	00:04:15	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:37	6521210888	00:04:27	alan.santos	Atendida
01/03/2016	10:59	2001	00:10:04	alan.santos	Atendida
01/03/2016	11:30	4732070684	00:00:22	alan.santos	Atendida
01/03/2016	11:55	4732070684	00:00:16	alan.santos	Atendida
01/03/2016	13:52	6530272781	00:01:38	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:13	6533187980	00:02:20	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:14	6230857732	00:02:51	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:38	1307	00:01:37	alan.santos	Atendida
01/03/2016	14:46	8514	00:00:55	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:41	1307	00:00:54	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:45	5511	00:00:29	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:49		00:00:20	alan.santos	Atendida
01/03/2016	15:56	6592231975	00:03:03	alan.santos	Atendida
TMO		00:03:07			
Totais					
Atendidas:	24				
Não Atendidas:	0				
Geral:	24				

6.10- Produção Agente

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > PRODUÇÃO AGENTE

Dispositivo Data Inicial Data Final Agente
 Suporte-Nivel1 01/03/2016 06/03/2016 Todos Consultar  


Operação	Login		Duração	N°	Tempo	Receptivo			Ativo			Total			
	Início	Término				CA	TMA	Ocupação	CO	TMO	Ocupação	Livre	Pausa	PP	Ocupação
alan.santos	01/03/2016 07:34:56	01/03/2016 17:59:48	09:54:13	5	01:34:31	24	00:02:52	11,58%	62	00:01:10	12,21%	60,30%	15,91%	0,00%	23,79%
alan.santos	02/03/2016 07:33:21	02/03/2016 18:00:20	10:26:52	8	01:40:14	26	00:02:45	11,41%	63	00:01:26	14,34%	58,26%	15,99%	0,00%	25,75%
alan.santos	03/03/2016 07:26:52	03/03/2016 18:01:08	06:48:53	7	00:01:02	14	00:01:15	4,27%	82	00:00:58	19,47%	76,01%	0,25%	0,00%	23,74%
rafael.sousa	03/03/2016 08:10:59	03/03/2016 17:33:37	09:17:55	4	01:25:05	29	00:01:00	5,23%	1	00:00:00	0,00%	79,52%	15,25%	0,00%	5,23%
alan.santos	04/03/2016 07:33:02	04/03/2016 18:06:07	10:33:05	3	03:27:38	0	0	0,00%	83	00:00:52	11,29%	55,91%	13,77%	19,03%	11,29%
rafael.sousa	04/03/2016 07:34:34	04/03/2016 17:32:06	09:57:32	3	01:35:33	20	00:01:08	3,77%	16	00:01:13	3,26%	76,98%	15,99%	0,00%	7,03%
alan.santos	05/03/2016 07:32:19	05/03/2016 11:45:07	04:12:48	1	00:00:02	1	00:00:38	0,25%	15	00:01:31	9,02%	90,72%	0,01%	0,00%	9,27%
mozart	05/03/2016 11:51:46	05/03/2016 12:33:34	00:41:48	1	00:00:02	2	00:00:42	3,31%	0	0	0,00%	96,61%	0,08%	0,00%	3,31%
rafael.sousa	05/03/2016 07:28:33	05/03/2016 11:38:53	04:10:20	1	00:00:02	2	00:01:21	1,08%	1	00:00:11	0,07%	98,83%	0,01%	0,00%	1,15%
Total			07:20:23	33	09:44:09	118	00:01:49	5,40%	323	00:01:06	8,98%	70,87%	11,70%	3,04%	14,39%

Legenda:
 CA: Chamada Atendidas
 TMA: Tempo Médio de Atendimento
 CO: Chamada Originadas
 TMO: Tempo Médio de Ocupação
 PP: Pausa Produtiva
 Duração: Tempo total que o agente ficou logado

7. Relatórios PABX


7.2- Totalizador de Chamadas Saintes/Ramal

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > TOTALIZADOR CHAMADAS SAINTES/RAMAL.

Dispositivo	Data Inicial	Data Final	Duração	
LOCAL ▾	01/03/2016	06/03/2016	<input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> maior que(>0) <input type="radio"/> Igual(= 0)	Consultar 
Operação				
Ramal ▾	Data	Qtde	Duração	
8283	01/03/2016	17	00:38:41	
8283	02/03/2016	14	00:15:19	
8283	03/03/2016	4	00:02:35	
8283	04/03/2016	5	00:03:30	
8284	05/03/2016	16	00:17:03	
8285	06/03/2016	7	00:00:50	
8286	03/03/2016	9	00:03:28	
8287	01/03/2016	5	00:09:40	
8288	02/03/2016	13	00:04:10	
8288	03/03/2016	8	00:02:54	
8288	04/03/2016	1	00:02:34	
8288	05/03/2016	2	00:00:10	
8290	05/03/2016	5	00:08:40	
8293	01/03/2016	2	00:00:00	
8293	05/03/2016	4	00:00:24	
Total chamadas: 15		Totais	112	01:49:58


7.3- Chamadas Saintes/Tipo de Ligação

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > CHAMADAS SAINTES/TIPO DE LIGAÇÃO

Dispositivo	Data Inicial	Data Final	Duração	
LOCAL ▾	01/03/2016	06/03/2016	<input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> maior que(>0) <input type="radio"/> Igual(= 0)	Consultar 
Operação				
Tipo ▾	Quantidade ▾	Duração		
Interna	2	00:00:06		
Gratuita	4	00:06:52		
Interurbano Fixo	5	00:18:13		
Local Móvel	28	00:04:52		
Local Fixo	80	01:21:02		
Total	119	01:51:05		

7.4- Chamadas Saintes/Mais Discados

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > CHAMADAS SAINTES/MAIS DISCADOS

Dispositivo	Data Inicial	Data Final	Duração	
LOCAL ▾	01/03/2016	01/03/2016	<input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> maior que(>0) <input type="radio"/> Igual(= 0)	Consultar 
Operação				
Ramal ▾	Quantidade ▾	Duração		
08538188280	2	00:00:00		
38131610	2	00:00:00		
33149000	1	00:00:09		
38175222	2	00:01:22		
38323100	1	00:01:32		
38149900	2	00:01:48		
33137600	1	00:02:48		
9131102000	2	00:04:14		
08006482544	4	00:06:52		
1151883411	1	00:07:08		
38485723	4	00:08:36		
33187900	2	00:13:54		
Total	24	00:48:21		

7.5- Totalizador Tipo de Ligação/Usuário

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > TOTALIZADOR TIPO DE LIGAÇÃO/USUARIO.

Dispositivo	Data Inicial	Data Final	Conta	Usuário	Duração	
LOCAL	01/03/2016	06/03/2016	3333		Todos	maior que(>0) Igual(=0) Consultar

Operação					
Tipo	Conta	Usuário	Qtde	Duração	
Interurbano Móvel	3333	jaider	1	00:00:08	
Local Fixo	3333	jaider	3	00:00:50	
Local Móvel	3333	jaider	20	00:13:12	
Total			24	00:14:10	

7.6- Totalizador Centro de Custo

Menu: RELATÓRIO > PBX > CHAMADAS SAINTES > TOTALIZADOR/CENTRO CUSTO

Dispositivo	Data Inicial	Data Final	Empresa	Depto	
LOCAL	01/03/2016	06/03/2016	CIOSP	-----	Consultar Detalhado

Operação					
Departamento	Quantidade	Duração	Média		
ADMINISTRATIVO	28	00:21:49	00:00:47		
AUX. GER. TÉCNICA	2	00:00:21	00:00:11		
CHEFE DE OPERAÇÕES BM	11	00:01:36	00:00:09		
CHEFE DE OPERAÇÕES PM	1	00:00:00	00:00:00		
DESPACHADOR BM	21	00:30:04	00:01:28		
DESPACHADOR PM	411	06:05:17	00:00:53		
GERENTE TÉCNICO	2	00:00:00	00:00:00		
GMVG	158	03:05:53	00:01:11		
MONITORADOR	64	00:40:32	00:00:38		
RÁDIO OPERADOR	37	00:30:58	00:00:50		
SAIOP	16	00:14:03	00:00:53		
SETOR TÉCNICO	7	00:00:14	00:00:02		
SMTU	16	00:15:34	00:00:58		
SUPERVISOR (VEM)	60	01:00:34	00:01:01		
Total			12:46:55		

8. Relatórios Tarifador

8.2- Tarifação Ramal

Menu: RELATÓRIO > TARIFAÇÃO > TARIFAÇÃO/RAMAL

Empresa	Departamento	Data Inicial	Data Final	Ramal	
Todos	Todos	06/03/2016	06/03/2016	6926	Consultar

Tarifação por Ramal									
Empresa	Depto	Operadora	Tipo	Ramal	Conta	Destino	Data	Duração	Valor
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 10:33:59	00:00:00	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92274827	06/03/2016 10:37:37	00:01:25	2,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92624039	06/03/2016 11:02:03	00:01:47	2,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:07:02	00:00:13	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:08:14	00:00:55	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:09:12	00:00:23	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:10:50	00:00:41	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:11:43	00:00:02	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:12:48	00:00:49	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93258747	06/03/2016 11:13:50	00:00:00	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92715540	06/03/2016 12:10:32	00:00:02	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92715540	06/03/2016 12:11:31	00:00:31	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1035	92093301	06/03/2016 14:15:15	00:00:48	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1035	92030988	06/03/2016 14:16:51	00:00:12	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1035	92030988	06/03/2016 14:33:58	00:00:06	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	84177101	06/03/2016 14:39:17	00:00:13	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	84177101	06/03/2016 14:40:52	00:00:48	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92141305	06/03/2016 17:00:20	00:02:39	3,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	93157058	06/03/2016 17:15:51	00:00:28	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92722850	06/03/2016 17:35:33	00:00:04	1,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92722850	06/03/2016 17:36:42	00:00:01	0,00
NI	NI	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	92647085	06/03/2016 18:15:58	00:01:21	2,00
Chamadas: 22				Total				00:13:26	22,00

Agrupado Empresa/Departamento			
Empresa	Depto	Duração	Valor
NI	NI	00:14:49	24,00
Total Empresa: [NI]		00:14:49	24,00

[* - Franquia Parcial] [** - Franquia]

8.3- Tarifação Conta

Menu: RELATÓRIO > TARIFAÇÃO > TARIFAÇÃO/CONTA

Empresa	Departamento	Data Inicial	Data Final	Conta	
Todos	Todos	06/03/2016	06/03/2016	1125	Consultar

Tarifação por Conta											
Empresa	Depto	Operadora	Tipo	Ramal	Conta	Usuário	Destino	Data	Duração	Valor	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 10:33:59	00:00:00	0,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92274827	06/03/2016 10:37:37	00:01:25	2,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92624039	06/03/2016 11:02:03	00:01:47	2,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:07:02	00:00:13	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:08:14	00:00:55	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:09:12	00:00:23	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:10:50	00:00:41	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:11:43	00:00:02	0,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:12:48	00:00:49	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93258747	06/03/2016 11:13:50	00:00:00	0,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92715540	06/03/2016 12:10:32	00:00:02	0,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92715540	06/03/2016 12:11:31	00:00:31	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6939	1125	F. Santos	92647095	06/03/2016 14:17:12	00:01:55	2,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6939	1125	F. Santos	92006098	06/03/2016 14:35:17	00:00:55	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	84177101	06/03/2016 14:39:17	00:00:13	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	84177101	06/03/2016 14:40:52	00:00:48	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92141305	06/03/2016 17:00:20	00:02:39	3,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	93157058	06/03/2016 17:15:51	00:00:28	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92722850	06/03/2016 17:35:33	00:00:04	1,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92722850	06/03/2016 17:36:42	00:00:01	0,00	
CIO SP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92647095	06/03/2016 18:15:58	00:01:21	2,00	
Chamadas: 21									Total	00:15:12	22,00
Agrupado Empresa/Departamento											
Empresa	Depto								Duração	Valor	
CIO SP	DESPACHADOR PM								00:15:12	22,00	
Total Empresa: [CIO SP]								00:15:12	22,00		

[# - Tarifa Zero] [** - Franquia] [* - Franquia Parcial]