



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	10
6.5-	Desempenho Metas.....	10
6.6-	Originadas Agente	11
6.7-	Rechamadas.....	12
6.8-	Detalhamento de Pausas	12
6.9-	Recebidas Agente	13
6.10-	Produção Agente	13
7	Relatórios PABX	13
7.2-	Totalizador de Chamadas Saintes/Ramal	13
7.3-	Chamadas Saintes/Tipo de Ligação	14
7.4-	Chamadas Saintes/Mais Discados	14
7.5-	Totalizador Tipo de Ligação/Usuário	14
7.6-	Totalizador Centro de Custo	15
8	Relatórios Tarifador	15
8.2-	Tarifação Ramal	15
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	-	-	-	...
FORADEFHORARIOATEND	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

The screenshot shows the AGENTE interface with several sections:

- Fila:** Dropdown menu set to 'SUPORTE-NIVEL1', 'Conectar' button.
- Pausa:** Dropdown menu, 'Entrar' button.
- Modo Atendimento:** Radio buttons for 'Automático' and 'Manual'.
- Informações da Fila:** Tables for 'Chamadas' (0), 'Abandonadas' (0), 'Duração' (00:00:00), 'Sem Retorno' (0), 'Classificada' (...), 'TME' (0), 'Bina' (-), 'Protocolo' (-).
- Informações do Agente:** Tables for 'Atendidas' (0), 'Originadas' (0), 'Conversão' (0), 'Ramal' (8290), 'TMA' (0), 'Tempo' (00:00:00), 'Fila' (checked), 'Discador' (unchecked), 'Status' (OFF).
- Classificação:** Dropdown menu, 'Classificar' button.
- Chamadas:** Radio buttons for 'Ligar', 'Transf.', 'Consulta', 'Chamar', 'Desligar' buttons.
- Pesquisa:** Search input, 'OK' button.
- Campanha(s):** 'Contatos' (0), 'Discados' (0), 'Restantes' (0).
- Mensagem:** Text input field.
- Encerramento:** 'Próximo', 'Salvar', 'Sair' buttons.
- Informações do Contato:** 'Identificador' field.
- Footer:** 'Matricula', 'Mensagens e Alertas do Sistema', 'Ferramentas' (icons), 'Versão'.

- 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.

The screenshot shows the ÁUDIO interface with the following details:

- Header: 'Usuário: jose.henrique | Data: 07-04-2017 | Bem-Vindo ao Site! Ver:1.6.6.4' and 'Áudio' button.
- Navigation: 'Sistema', 'Cadastro', 'Relatório', 'Pbx', 'Algar', 'Agenda', 'Ferramentas', 'Sair'.
- Filters: 'Tipo' (Call Center, Pbx, Ambos), 'Data Inicial' (05/04/2017), 'Data Final' (07/04/2017), 'Origem', 'Destino', 'Protocolo', 'Ramal Audio' (2008).
- Search: 'Dac(Fila)', 'Agente', 'Classificação', 'Item', 'Consultar' button.
- Table:

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 de 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	-	-	-	...
📞 FORA DE HORARIO ATEND	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	<input type="checkbox"/> Pausa	<input type="checkbox"/> Ocupado	<input type="checkbox"/> Livre
2009	1015	jose.henrique	00:00:12	Manual		LIVRE	00:00:08	0	0	00:00:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Legenda	Ramal para Intercalar/Monitorar	Bloco de Anotações
Monitor "Dac/Agente" Ativo Ativa Monitor "Dac/Agente" ■ Livre > 3 min. ■ Ocupado > 1 min. ■ Pausa > 2 min.	2008	

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

Fila: SUPORTE-NIVEL1 | Data Inicial: 01/02/2019 | Data Final: 02/02/2019 | Analítico |

Data	Hora	Origem	Quantidade	Tempo	TMAB
01/02/2019	07	394	1	00:02:19	00:02:19
01/02/2019	07	6634813677	2	00:03:07	00:01:34
01/02/2019	10	34996549600	2	00:00:28	00:00:14
01/02/2019	10	4730542200	4	00:24:42	00:06:11
01/02/2019	10	6533167800	2	00:11:54	00:05:57
01/02/2019	10	9131102000	2	00:08:08	00:04:04
01/02/2019	13	1055	2	00:00:32	00:00:16
01/02/2019	13	1235	2	00:09:00	00:04:30
01/02/2019	13	4837716776	2	00:02:08	00:01:04
01/02/2019	15	4138064792	2	00:00:06	00:00:03
02/02/2019	07	29	2	00:02:11	00:01:06
02/02/2019	09	392	3	00:02:45	00:00:55
Total			26	01:07:20	00:02:35

Tempo 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	2	5	0	3	7	1	4	4	26

* C.J.E.I.V: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

Analítico

Fila: SUPORTE-NIVEL1 | Data Inicial: 01/02/2019 | Data Final: 02/02/2019 | Analítico | Consultar

Data	Hora	Origem	Logado	Pausa	Ocupado	Indisponível	Nao Classificado	Retorno	Pos. Chegada	Pos. Abandono	Tempo	TMAB
01/02/2019	07:394		1	0	1	0	0	SIM	1	1	00:02:19	00:02:19
01/02/2019	07:0634813977		1	0	1	0	0	SIM	1	1	00:01:37	00:01:37
01/02/2019	07:0634813977		1	0	1	0	0	SIM	1	1	00:01:30	00:01:30
01/02/2019	10:4533167900		2	0	1	1	0	SIM	1	1	00:11:54	00:11:54
01/02/2019	10:4730542200		2	0	1	1	0	SIM	2	1	00:21:42	00:21:42
01/02/2019	10:34598549800		2	0	1	1	0	SIM	2	2	00:00:28	00:00:28
01/02/2019	10:9131102000		2	0	2	0	0	SIM	3	1	00:08:08	00:08:08
01/02/2019	10:4730542200		2	0	1	1	0	SIM	3	3	00:03:00	00:03:00
01/02/2019	13:1235		2	1	1	0	0	NÃO	1	1	00:09:00	00:09:00
01/02/2019	13:1055		2	1	0	0	0	NÃO	1	1	00:00:32	00:00:32
01/02/2019	13:4837716776		2	1	1	0	0	NÃO	1	1	00:02:08	00:02:08
01/02/2019	15:4138064792		2	0	0	1	0	NÃO	1	1	00:00:08	00:00:08
02/02/2019	07:29		0	0	0	0	0	NÃO	1	1	00:00:17	00:00:17
02/02/2019	07:29		0	0	0	0	0	NÃO	1	1	00:01:54	00:01:54
02/02/2019	09:392		1	0	0	0	0	SIM	1	1	00:00:55	00:00:55
02/02/2019	09:392		1	0	0	0	0	SIM	1	1	00:00:55	00:00:55
02/02/2019	09:392		1	0	0	0	0	SIM	1	1	00:00:55	00:00:55
02/02/2019	09:392		1	0	0	0	0	SIM	1	1	00:00:55	00:00:55
Total			24	3	11	5	0	-	-	-	01:07:20	06:03:58

* C.I.E.I.V. CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

6.2- Chamadas Desligadas A/B

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > CHAMADAS DESLIGADAS A/B

Fila: SUPORTE-NIVEL1 | Data Inicial: 22/02/2019 | Data Final: 22/02/2019 | Agente: Todos | Duração (<=): Consultar

Data/Hora	Agente	Origem	Duração	Desligado	Tipo
22/02/2019 07:52	henrique	65984753567	00:01:26	B	F
22/02/2019 07:53	henrique	2002	00:01:40	A	F
22/02/2019 08:14	henrique	67981117089	00:03:18	A	F
22/02/2019 08:18	henrique	4015	00:03:54	B	F
22/02/2019 08:24	henrique	6333115000	00:05:34	B	F
22/02/2019 08:25	henrique	34999759717	00:02:28	B	F
22/02/2019 08:32	henrique	1306	00:02:55	A	F
22/02/2019 08:41	henrique	2501	00:01:03	A	F
22/02/2019 08:45	henrique	34988746688	00:01:52	B	F
22/02/2019 08:54	henrique	65984753567	00:05:49	B	F
22/02/2019 09:02	henrique	93988196902	00:05:02	B	F
22/02/2019 09:06	henrique	393	00:06:54	B	F
22/02/2019 09:08	rafael sousa	4015	00:05:26	B	F
22/02/2019 09:23	rafael sousa	65992582894	00:10:07	B	F
22/02/2019 10:01	rafael sousa	93988196902	00:05:08	B	F

Totalização	
Desligadas por A	4 (A ligação foi desligada pelo cliente)
Desligadas por B	11 (A ligação foi desligada pelo atendente)
Total	15
Duração	01:03:34
Tipo	Total Fila (F): 15 Total Ramal (R): 0

* C.I.E.I.V. CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

6.3- Chamadas Totalizadas por DDD

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > CHAMADAS TOTALIZADAS POR DDD

Fila: SUPORTE-NIVEL1 | Data Inicial: 01/02/2019 | Data Final: 02/02/2019 | Consultar

DDD	UF	Região	Tipo	Duração	TMO	Quantidade
28	ES	MÓVEL	Entrada Movel Interurbano	00:07:29	00:07:29	1
62	GO	GOIÂNIA	Saída Fixo Interurbano	00:01:11	00:00:36	2
31	MG	MÓVEL	Entrada Movel Interurbano	00:09:53	00:09:53	1
34	MG	MÓVEL	Entrada Movel Interurbano	00:22:20	00:05:35	4
34	MG	UBERABA	Entrada Fixo Interurbano	00:22:17	00:02:14	10
07	MS	DOURADOS	Entrada Fixo Interurbano	00:14:28	00:07:14	2
65	MT	CUIABÁ	Entrada Fixo Local	00:06:36	00:01:39	4
65	MT	CUIABÁ	Saída Fixo Local	00:07:29	00:03:45	2
65	MT	MÓVEL	Entrada Movel Local	00:24:56	00:08:19	3
66	MT	ALTO ARAGUAIA	Entrada Fixo Interurbano	00:06:14	00:02:05	3
66	MT	ALTO ARAGUAIA	Saída Fixo Interurbano	00:00:31	00:00:31	1
66	MT	MÓVEL	Entrada Movel Interurbano	00:04:12	00:04:12	1
91	PA	BELÉM	Entrada Fixo Interurbano	00:01:48	00:01:48	1
91	PA	BELÉM	Saída Fixo Interurbano	00:00:34	00:00:34	1
87	PE	SÃO JOSÉ DO EGITO	Saída Fixo Interurbano	00:01:11	00:00:36	2
41	PR	COLOMBO	Entrada Fixo Interurbano	00:00:59	00:00:30	2
41	PR	COLOMBO	Saída Fixo Interurbano	00:00:29	00:00:15	2
41	PR	MÓVEL	Entrada Movel Interurbano	00:36:02	00:09:01	4
41	PR	MÓVEL	Saída Movel Interurbano	00:01:50	00:01:50	1
43	PR	MÓVEL	Saída Movel Interurbano	00:07:40	00:07:40	1
47	SC	JARAGUÁ DO SUL	Saída Fixo Interurbano	00:00:21	00:00:21	1
48	SC	FLORIANÓPOLIS	Entrada Fixo Interurbano	00:03:02	00:01:31	2
48	SC	FLORIANÓPOLIS	Saída Fixo Interurbano	00:03:16	00:01:38	2
19	SP	CAMPINAS	Saída Fixo Interurbano	00:00:05	00:00:03	2
19	SP	MÓVEL	Entrada Movel Interurbano	00:02:31	00:02:31	1
Total: 25				Duração: 03:07:24	TMO: 00:03:21	Registros: 56

Totalização por Tipo		
Tipo	Quantidade	Tempo
Chamadas Interurbano	14	00:56:26
Chamadas Interurbano Móvel	8	01:31:57
Chamadas Local	2	00:14:05
Chamadas Local Móvel	1	00:24:56
Total Chamadas DDD	25	03:07:24

* C.I.E.I.V. CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

6.4- Desempenho Operação

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > DESEMPENHO OPERAÇÃO

Fila: SUPORTE-NIVEL1 Mês: Fevereiro Ano: 2019 Consultar

Dia	Fila	Conexões	Transbordado Entrada	Transbordado Saída	Abandonadas	Ligações				Performace						Produtividade		
						Total de Chamadas	Atendidas Ramal	Atendidas PA	Atendidas Até 30	Transferidas	Espera	Originadas PA	TME	PA	Abandono	NS	Atend.	Livre
1	75	2	0	0	12	0	63	30	0	61	22	00:01:11	00:03:33	00:02:49	40:00	19:21	60:94	19:86
2	22	2	0	0	5	2	15	10	0	17	15	00:00:42	00:03:22	00:00:59	50:00	7:12	92:83	0:05
4	88	2	0	0	29	0	59	22	2	56	41	00:02:12	00:04:22	00:03:04	25:00	21:99	87:35	20:66
5	75	2	0	0	15	0	60	27	0	59	35	00:01:19	00:04:40	00:02:35	36:00	28:39	46:24	25:37
6	51	2	0	0	4	0	47	33	3	44	36	00:00:32	00:04:19	00:01:07	64:71	17:22	70:97	11:8
7	85	2	0	0	11	0	74	39	0	72	42	00:01:02	00:04:04	00:02:40	45:88	27:23	48:91	23:80
8	58	3	0	0	6	0	52	35	6	43	63	00:01:09	00:04:10	00:00:49	60:34	13:64	65:48	20:88
9	3	3	0	0	0	0	3	3	0	3	13	00:00:07	00:01:49	00:00:00	100:00	0:83	97:76	1:41
11	81	3	0	0	3	0	78	50	1	74	17	00:00:59	00:04:19	00:00:45	61:73	21:78	46:23	31:99
12	96	2	0	0	21	0	75	48	7	72	26	00:01:42	00:04:01	00:03:36	50:00	51:47	60:7	7:83
13	56	3	0	0	6	0	50	31	6	45	57	00:01:25	00:04:41	00:03:40	55:36	14:35	65:32	19:32
14	58	3	0	0	6	0	52	27	4	52	70	00:00:57	00:04:15	00:01:31	46:55	12:99	63:13	23:88
15	92	3	0	0	8	0	84	33	3	81	54	00:04:52	00:04:04	00:01:28	35:87	21:15	42:05	30:79
16	27	3	0	0	0	0	27	13	0	25	42	00:00:45	00:02:42	00:00:00	48:15	13:88	86	0:02
18	61	3	0	0	4	0	57	49	3	52	55	00:00:19	00:03:07	00:00:31	80:33	9:97	69:7	20:33
19	94	4	4	0	19	0	75	53	7	73	73	00:00:57	00:04:03	00:01:47	58:38	19:08	74:87	6:05
20	50	3	0	0	5	0	45	36	6	43	28	00:00:40	00:03:43	00:03:13	72:00	10:67	61:17	28:16
21	51	3	0	0	6	0	45	36	1	43	36	00:00:23	00:03:25	00:01:52	70:59	10:17	73:03	16:79
22	17	2	0	0	0	0	17	12	1	16	11	00:00:51	00:03:43	00:00:00	70:59	26:08	49:64	24:28
Média	60	3	0	0	6	0	51	31	4	49	37	-	-	-	-	-	-	-
Total	1140	50	4	0	160	2	978	587	72	930	708	-	-	-	-	-	-	-

* C.I.E.I.V.: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOP

6.5- Desempenho Metas

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META MENSAL

Fila: SUPORTE-NIVEL1 Serviço: Todos Mês: Fevereiro Ano: 2019 Consultar

Dia	Fila	Transbordado Entrada	Transbordado Saída	Abandonadas	Total Chamadas				Tempo Médio (Segundos)						NS	IAB	IA
					Atendidas Ramal	Atendidas PA	Atendidas Até 30	Transferidas	Espera	TME	PA	Abandono	NS	IAB			
1	75	0	0	12	0	63	30	0	61	22	00:01:11	00:03:50	00:02:50	40:00	16:00	2:67	
2	22	0	0	5	2	15	9	0	17	15	00:00:42	00:03:22	00:00:59	40:00	2:73	0:00	
4	88	0	0	29	0	59	22	0	56	41	00:02:12	00:04:29	00:03:04	25:00	32:95	4:55	
5	75	0	0	15	0	60	27	0	59	35	00:01:19	00:04:55	00:02:36	36:00	20:00	1:33	
6	51	0	0	4	0	47	33	0	44	36	00:00:32	00:04:33	00:01:08	64:71	7:84	5:88	
7	85	0	0	11	0	74	39	0	72	42	00:01:02	00:04:32	00:02:41	45:88	12:94	2:35	
8	58	0	0	6	0	52	35	0	43	63	00:01:09	00:04:59	00:00:50	60:34	10:34	15:52	
9	3	0	0	0	0	3	3	0	3	13	00:00:07	00:01:49	00:00:00	100:00	0:00	0:00	
11	81	0	0	3	0	78	50	0	74	17	00:00:59	00:04:20	00:00:45	61:73	3:70	4:94	
12	96	0	0	21	0	75	48	0	72	26	00:01:42	00:04:32	00:03:36	50:00	21:88	3:13	
13	56	0	0	6	0	50	31	0	45	57	00:01:25	00:05:19	00:03:41	55:36	10:71	8:93	
14	58	0	0	6	0	52	27	0	52	70	00:00:57	00:04:27	00:01:31	46:55	10:34	0:00	
15	92	0	0	8	0	84	33	0	81	54	00:04:52	00:04:10	00:01:29	35:87	9:70	3:26	
16	27	0	0	0	0	27	13	0	25	42	00:00:45	00:02:42	00:00:00	48:15	0:00	7:41	
18	61	0	0	4	0	57	49	0	52	55	00:00:19	00:03:16	00:00:31	80:33	6:56	8:20	
19	94	4	0	19	0	75	53	0	73	73	00:00:57	00:04:24	00:01:47	58:38	20:21	2:13	
20	50	0	0	5	0	45	36	0	43	28	00:00:40	00:04:24	00:03:13	72:00	10:00	4:00	
21	51	0	0	6	0	45	36	0	43	36	00:00:23	00:03:39	00:01:52	70:59	11:76	3:92	
22	17	0	0	0	0	17	12	0	16	11	00:00:51	00:03:43	00:00:00	70:59	0:00	5:88	
Média	60	0	0	6	0	51	31	0	49	37	00:01:24	00:04:16	00:02:24	51:32	15:04	4:39	
Total	1140	4	0	160	2	978	585	0	930	708	-	-	-	51:32	15:04	4:39	

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	24	16	6	18	33	20	20	23	160
Chamadas Atendidas	441	133	13	112	88	71	57	65	980
Chamadas em Espera	391	133	13	112	88	71	57	65	950

Legenda	
NS	Nível de Serviço
IAB	Índice de Abandono
IA	Índice de Atendimento

* C.I.E.I.V.: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOP

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META DIÁRIA

Fila: SUPORTE-NIVEL1 Data Inicial: 01/02/2019 Data Final: 02/02/2019 Serviço: Todos Tempo Grid: 30 Minutos Tempo Sra: 30 Segundos Consultar

Data	Fila	Transbordado Entrada	Transbordado Saída	Abandonadas	Total Chamadas				Tempo Médio (Segundos)						NS	IAB	IA
					Atendidas Ramal	Atendidas PA	Atendidas Até 30	Transferidas	Espera	TME	PA	Abandono	NS	IAB			
07:00:00 à 07:30:00	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:01:06	0:00	100:00	0:00	
07:30:00 à 08:00:00	6	0	0	3	3	0	3	0	2	00:00:06	00:04:15	00:01:49	50:00	50:00	16:67		
08:00:00 à 08:30:00	7	0	0	0	0	0	7	0	7	00:01:31	00:02:49	00:00:00	0:00	0:00	0:00		
08:30:00 à 09:00:00	1	0	0	0	0	0	1	0	1	00:00:15	00:04:03	00:00:00	100:00	0:00	0:00		
09:00:00 à 09:30:00	7	0	0	3	0	4	4	0	3	00:00:10	00:01:56	00:00:55	57:14	42:80	14:29		
09:30:00 à 10:00:00	3	0	0	0	0	0	3	0	3	00:00:07	00:04:57	00:00:00	100:00	0:00	0:00		
10:00:00 à 10:30:00	7	0	0	2	0	5	2	0	5	00:02:12	00:08:16	00:08:24	28:57	28:57	0:00		
10:30:00 à 11:00:00	7	0	0	3	0	4	2	0	4	00:01:26	00:08:33	00:01:56	28:57	42:86	0:00		
11:00:00 à 11:30:00	3	0	0	0	0	3	3	0	3	00:00:06	00:04:24	00:00:00	100:00	0:00	0:00		
11:30:00 à 12:00:00	1	0	0	0	0	1	0	0	1	00:00:12	00:00:00	00:00:00	0:00	0:00	0:00		
12:00:00 à 12:30:00	3	0	0	1	2	2	2	0	3	00:00:10	00:00:29	00:00:00	100:00	0:00	0:00		
12:30:00 à 13:00:00	2	0	0	0	0	2	2	0	2	00:00:05	00:00:38	00:00:00	100:00	0:00	0:00		
13:00:00 à 13:30:00	7	0	0	1	0	6	2	0	6	00:01:22	00:04:16	00:04:30	28:57	14:29	0:00		
13:30:00 à 14:00:00	12	0	0	2	0	10	2	0	10	00:02:07	00:02:24	00:00:40	16:67	16:67	0:00		
14:00:00 à 14:30:00	6	0	0	0	0	6	3	0	6	00:00:27	00:04:38	00:00:00	50:00	0:00	0:00		
14:30:00 à 15:00:00	6	0	0	0	0	6	6	0	6	00:00:09	00:03:14	00:00:00	100:00	0:00	0:00		
15:00:00 à 15:30:00	5	0	0	1	0	4	2	0	4	00:00:32	00:02:35	00:00:03	40:00	20:00	0:00		
15:30:00 à 16:00:00	6	0	0	0	0	6	0	0	6	00:01:49	00:01:51	00:00:00	0:00	0:00	0:00		
16:30:00 à 17:00:00	5	0	0	0	0	5	0	0	5	00:01:42	00:07:57	00:00:00	0:00	0:00	0:00		
17:00:00 à 17:30:00	1	0	0	0	0	1	1	0	1	00:00:16	00:02:44	00:00:00	100:00	0:00	0:00		
Média	5	0	0	1	0	4	2	0	4	00:01:05	00:03:44	00:02:17	35:16	17:53	2:06		
Total	97	0	0	17	2	78	38	0	70	-	-	-	-	-	-		

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	3	0	3	5	1	2	2	17
Chamadas Atendidas	27	12	1	10	15	10	6	0	80
Chamadas em Espera	25	12	1	10	15	10	6	0	78

Legenda	
NS	Nível de Serviço
IAB	Índice de Abandono
IA	Índice de Atendimento

* C.I.E.I.V.: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOP

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > METAS > META ANUAL ANALÍTICO

Março/2016	Chamadas Recebidas						CO	COF	INS	IAB	ICO	TMA	AT
Mês	CA ≤ 30"	CA > 30"	AB ≤ 30"	AB > 30"	CO	COF	INS	IAB	ICO	TMA	AT		
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 Serviço] [IAB - Índice de Abandono] [ICO - Índice de Chamadas Oferecidas]

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

Todos		Total de Chamadas										Tempo Médio(segundos)			
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	NS	IAB	IA
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	1	0	5	5	0	5	00:00:04	00:10:04	00:06:14	83.33	16.87	0.00
10:00:00 às 10:30:00	3	0	0	0	0	3	2	1	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	00:00:50	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	00:00:06	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	0	11	11	0	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	00:12:38	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	1	0	2	1	1	1	00:00:17	00:00:19	00:00:06	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	00:00:06	00:11:02	00:00:00	100.00	0.00	0.00
18:30:00 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	10	1	1	0	0	0	71	71	IA: Índice de Atendimento

6.6- Originadas Agente

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > ORIGINADAS AGENTE

Data	Hora	Destino	TMO	Agente	Status
22/02/2019	07:29	254571301	00:00:00	henrique	Atendida
22/02/2019	07:33	254571301	00:00:00	henrique	Atendida
22/02/2019	08:03	66981010993	00:00:00	henrique	Atendida
22/02/2019	08:07	66981010993	00:00:00	henrique	Atendida
22/02/2019	08:08	4836264545	00:00:00	henrique	Não Atendida
22/02/2019	08:09	4836264545	00:00:00	henrique	Não Atendida
22/02/2019	08:38	4836264545	00:00:00	henrique	Atendida
22/02/2019	09:23	25426108560	00:00:00	rafael sousa	Não Atendida
22/02/2019	09:23	25426108560	00:00:00	rafael sousa	Não Atendida
22/02/2019	09:47	25426108560	00:00:00	rafael sousa	Atendida
22/02/2019	09:51	25426108560	00:00:00	rafael sousa	Atendida
22/02/2019	10:18	34988746888	00:00:00	rafael sousa	Não Atendida

TMO: 00:00:00


Totalização Geral	
Atendidas	7
Não Atendidas	5
Geral	12

* C.I.E.I.V: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/OP.

6.7- Chamadas

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
4732070884	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	00:01:28	00:01:28
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	01:12:35
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

Fila: SUPORTE-NIVEL1 | Data Inicial: 22/02/2019 | Data Final: 22/02/2019 | Agente: Todos | Consultar

Chamadas Recebidas por Agente					
Data	Hora	Origem	TMA	Agente	Status
22/02/2019	07:52:23	65984753567	00:01:26	henrique	Atendida
22/02/2019	07:53:46	2002	00:01:40	henrique	Atendida
22/02/2019	08:14:46	67981117069	00:03:18	henrique	Atendida
22/02/2019	08:18:39	4015	00:03:54	henrique	Atendida
22/02/2019	08:24:21	6333115000	00:05:34	henrique	Atendida
22/02/2019	08:25:27	34999759717	00:02:28	henrique	Atendida
22/02/2019	08:32:36	1306	00:02:55	henrique	Atendida
22/02/2019	08:41:35	2501	00:01:03	henrique	Atendida
22/02/2019	08:46:40	34988746696	00:01:52	henrique	Atendida
22/02/2019	08:54:52	65984753567	00:06:49	henrique	Atendida
22/02/2019	09:02:49	83988166902	00:05:02	henrique	Atendida
22/02/2019	09:06:42	393	00:06:54	henrique	Atendida
22/02/2019	09:08:14	4015	00:05:26	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	09:23:46	65992582894	00:10:07	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:01:24	83988166902	00:05:06	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:06:32	67999938877	00:00:20	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:08:39	67999938877	00:02:15	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:11:41	92996164751	00:06:15	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:19:29	15981199490	00:00:28	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:20:14	15981199490	00:00:28	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:22:02	65981198119	00:00:50	rafael.sousa	Atendida
22/02/2019	10:27:19	83988166902	00:02:09	rafael.sousa	Atendida

TMO: 01:16:19

Totalizador	
Atendida:	22
Não Atendida:	0
Gerar:	22

* C.I.E.I.V: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

6.10- Produção Agente

Menu: RELATÓRIO > CALLCENTER > PRODUÇÃO AGENTE

Data Inicial: 07/02/2019 | Data Final: 22/02/2019 | Ramal: | Duração: Todos | Consultar

Data/Hora	Origem	Destino	Quantidade	Duração
07/02/2019	8284	9901	1	00:00:01
13/02/2019	8284	829****	1	00:00:03
19/02/2019	8284	981282842	5	00:03:01
20/02/2019	8284	1935008278	5	00:00:04
Total		Registros: 4		Duração: 00:03:09

* C.I.E.I.V: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

7. Relatórios PABX

7.2- Totalizador de Chamadas Saintes/Ramal

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

Data Inicial	Data Final	Ramal	Duração	
07/02/2019	22/02/2019		Todos <input type="radio"/> maior que(>0) <input type="radio"/> Igual a 0 (=0) Consultar	
Data/Hora	Origem	Destino	Quantidade	Duração
07/02/2019	8284	9901	1	00:00:01
13/02/2019	8284	828****	1	00:00:03
19/02/2019	8284	981282842	5	00:03:01
20/02/2019	8284	1835008278	5	00:00:04
Total		Registros: 4	Duração: 00:03:09	

* C.I.E.I.V: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

7.3- Chamadas Saintes/Tipo de Ligação

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

Data Inicial	Data Final	Duração
22/02/2019 00:0	22/02/2019 23:5	Todos <input type="radio"/> maior que(>0) <input type="radio"/> Igual a 0 (=0) Consultar
Tipo	Quantidade	Duração
Saida Movel Interurbano	4	00:05:30
Saida Fixo Interurbano	7	00:13:45
Saida Fixo Local	3	00:04:38
Total	Registros: 14	Duração: 00:23:53

* C.I.E.I.V: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

7.4- Chamadas Saintes/Mais Discados

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

Data Inicial	Data Final	Duração	
22/02/2019 00:0	22/02/2019 23:5	Todos <input type="radio"/> maior que(>0) <input type="radio"/> Igual a 0 (=0) Consultar	
Ramal	Destino	Quantidade	Duração
6536168250	15981199490	1	00:01:36
6536168260	34988746688	1	00:00:12
6536168280	4836264545	3	00:00:08
6536168280	6634105900	1	00:00:10
6536168291	33631600	1	00:03:13
6536168291	66981010993	2	00:03:42
6536168294	1137838686	2	00:12:49
6536168294	1332118520	1	00:00:40
6536168294	36855955	1	00:01:23
8284	36216272	1	00:00:02
Total: 10		Registros: 14	Duração: 00:23:53

* C.I.E.I.V: CHAMADAS INTERNAS/EMERGENCIA/INTERNACIONAL/VOIP.

7.5- Totalizador Tipo de Ligação/Usuário

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

Dispositivo: LOCAL | Data Inicial: 01/03/2016 | Data Final: 06/03/2016 | Conta: 3333 | Usuário: | Duração: 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: LOCAL | Data Inicial: 01/03/2016 | Data Final: 06/03/2016 | Empresa: CIOSP | Depto: | 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: Todos | Departamento: Todos | Data Inicial: 06/03/2016 | Data Final: 06/03/2016 | Ramal: 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	00:00:46	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

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

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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6939	1125	F. Santos	92647085	06/03/2016 14:17:12	00:01:55	2,00
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	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
CIOSP	DESPACHADOR PM	OI(BRASIL TELECOM S/A)	Móvel Local	6926	1125	F. Santos	92647085	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
CIOSP	DESPACHADOR PM	00:15:12	22,00
Total Empresa: [CIO SP]		00:15:12	22,00

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