



Manual do Utilizador em Português
Call Center 1.0 - Elastix 1.0 RC



Manual do Utilizador em Português

Call Center 1.0 - Elastix 1.0 RC

Para mais informações visite

www.elastix.org



04Jul2011

Vila Nova de Gaia, Porto – Portugal

1. Call Center

Este módulo tem como objetivo gerar chamadas automáticas para números que foram previamente carregados de um ficheiro csv. Ele também lida com as chamadas que são recebidas através de uma fila estabelecida na planta.

1.1. Uso do Call Center

Para utilizar o Call Center deve primeiro suprir algumas de suas opções com os dados necessários. Aqui é a ordem em que eles recomendam essas entradas.

1. Entrar com as informações dos agentes.
2. Tipos de login break (se necessário).

Para as chamadas recebidas :

- 2.1. Você pode carregar um ficheiro CSV contendo as informações dos clientes. Estas informações serão exibidas no ecrã do agente no momento em que ele estiver em uma campanha receptiva, e atender a uma chamada
- 2.2. Selecione a fila para qual o agente irá atender as chamadas da campanha receptiva.

Para chamadas efetuadas :

- 2.1. Criar formas que lhes servirão para coletar informações de pessoas que estão a chamar.
 - 2.2. Criar campanhas ativas com indicação dos números telefónicos, horário das chamadas da campanha, e outras informações que julguem necessário.
- Se o nome está listado acima, então você pode entrar no console de agente que é onde será recebida e realizada as chamadas.

1.2. Serviço

Importante o módulo de Call Center trabalhar corretamente, você deve estar com o serviço elastixdialer a funcionar, ele é parte do módulo. Este serviço por padrão vem parado, mas você pode iniciar o serviço com este comando:

```
# Service elastixdialer Start
```

1.3. Opções dos Agentes

Isso nos permite inserir dados das pessoas que irão operar o sistema, estas pessoas recebem o nome de agentes no sistema. Cada agente deve ter atribuído a ele um número e uma password, para que através destes possa registar no sistema, e passar então a receber ou fazer chamadas.

A) Lista dos agentes

Exibe a lista dos agentes, com as seguintes informações:

Agent List						
New Agent						Status: All
< Start / Previous (1 - 8 of 8) Next > End						
Disconnect	Configure	Number	Name	Queue	Status	Options
<input type="checkbox"/>	✓	100	Reynaldo Galbor	8000	Off Line	View
<input type="checkbox"/>	✓	101	Jorge Fonseca	8000	Off Line	View
<input type="checkbox"/>	✗	102	Henry Guerra	8000	Off Line	View By repair

Disconnect (Desconectar) Desconecta um agente que está com a sessão ativa no console do agente.

Configure (Configuração) ✓ O agente é registado no banco de dados e no ficheiro de configuração do Asterisk

Ícone de erro. ✗ Indica que existe um erro com este agente e os erros podem ser:
1.Registados no banco de dados, mas não no ficheiro de configuração do Asterisk. 2.Registado no ficheiro de configuração do asterisk, mas não no banco de dados

Number (Número) Número atribuído ao agente. É este número que deve entrar no console do agente.

Name (Nome) Nome do agente

Status (Estado) Conectado
Desconectado

Options (Opções)	<p><u>Ver</u>: Exibe informações sobre o agente, o agente pode ser modificado ou removido.</p> <p><u>Reparar</u>: Um agente será reparado, se for encontrado nas seguintes situações:</p> <p>1.Nenhum registo no ficheiro de configuração do Asterisk por isso vai ser retirado do banco de dados e acrescentou.</p>
Options (Opções)	<p>2.Nenhum registo no banco de dados, neste caso, é removido do ficheiro de configuração do Asterisk.</p>

B) Novos agentes

Para adicionar um novo agente, clique no no botão Novo Agente. Está ação irá mostrar um formulário igual ao que você esta vendo na figura abaixo, entre com os seguintes campos:

Agent Number(Número de Agente)	Número atribuído a um agente. Note-se que este número é a identificação para entrar no sistema.
Name (Nome)	Nome do Agente
Password (Password)	Password do Agente
Retype password (Confirmar Pawword)	Confirmar a Password do Agente

c) Ver, Editar e Excluir:

Clicar em View, seremos levados a uma ecrã que exhibe os dados do agente.

View agent

Edit Delete Cancel * Required field

Agent Number: * 100 Name: * Reynaldo Gaibor

Para excluir um agente de um clique no botão Excluir. Você também pode alterar o agente no botão “Editar”. Os dados que podem ser alterados são: Nome e Password.

Edit agent "Reynaldo Gaibor"

Apply changes Cancel * Required field

Agent Number: * 100 Name: * Reynaldo Gaibor

Password: * *** Retype password: * ***

1.4. Formulários

Esta janela permite a criação de formulários, que são utilizados para coletar dados durante a execução de uma campanha e fazer chamadas a partir do console do agente.

Neste menu existem duas opções, a primeira opção é a Lista de Formulários (Form List) e a outra opção é o Desenho dos Formulários (Form List).

A) Listado de Formulários

Exibe a lista de formulários existentes, a fim de fazer uma pré-visualização destes, antes de serem usados em uma campanha. Os dados que podem ser vistos na lista (Form List) são:

Form Designer

Form List

Formularios Estado

|<< Start / Previous (1 - 1 of 1) Next / End >>|

Name	Description	Status	Options
Recolección de datos básicos	Recolección de datos básicos	Active	Preview

|<< Start / Previous (1 - 1 of 1) Next / End >>|

Name (Nome)

Nome do Formulário

Description (Descrição)

Descrição do Formulário

Status (Estado)

Estado do Formulário;

▲ Ativo

▲ Inativo

Options (Opções)

Preview. Exibir os campos que tem o formato em gráfico.

Para dar um Preview dos formulários:

Quando você clicar em Preview seremos levados a um ecrã que mostra: Nome, Descrição e campos que contém uma forma gráfica. É importante notar que, esta opção não pode introduzir quaisquer dados.

Form

Name: Recolección de datos básicos Description: Recolección de datos básicos

1. Nombre del propietario

B) Desenho dos Formulários

Como na opção anterior mostra a lista de formulários existentes e as suas colunas, na tabela abaixo da figura damos a explicação:

The screenshot shows the 'Form Designer' interface. On the left is a 'Form List' sidebar. The main area has a 'Create New Form' button and a 'Estado' dropdown menu set to 'Todos'. Below this is a table with the following data:

Name	Description	Status	Options
Recolección de datos básicos	Recolección de datos básicos	Active	View
Form 1	NN	Inactive	Activate

Name (Nome)	Nome do Formulário
Description (Descrição)	Descrição do Formulário
Status (Estado)	Estado do Formulário. <ul style="list-style-type: none"> ▲ Ativo ▲ Inativo
Options (Opções)	View, Exibi os campos que tem o formulário bem como as suas formas textuais. O formulário pode ser: Produzido, deficientes, excluídos. Activate, Formulários ativos, cujo o estado (status) está Inativo (Inactive).

Para adicionar um novo formulário:

Clique no botão "Create New Form" para criar um novo formulário. Um ecrã irá surgir onde você terá que digitar os seguintes campos:

The screenshot shows two dialog boxes. The first is 'New Form' with 'Save' and 'Cancel' buttons, and a '* Required field' indicator. It contains 'Name:' and 'Description:' text boxes. The second is 'New Field' with an 'Add Field' button. It contains 'Field Name:', 'Order: *' (with a numeric input box), and 'Type: *' (with a dropdown menu showing 'Type Label').

Name (Nome)	Nome com o qual iremos identificar os formulários
Description (Descrição)	Uma descrição que indique o que foi criado

Os formulários podem tomar novos campos que não estão especificados. Estes campos são adicionados a partir da seção que diz que é um novo campo. Campos devem ser inseridos como descrito na tabela abaixo para isto clique em Adicionar Campos:

Nome do Campo	Nome do Campo
Ordem	Ordem do Campo
Tipo	Type Label. Etiqueta Type Text. Caixa de Texto Type List. ComboBox Type Date. Campo tipo data Type Text Area. Ingresso do Texto por extenso

Nota: A seleção na lista Tipo deverá indicar as escolhas possíveis separados por vírgula na caixa de texto Opções.

Ver, Editar e Excluir

Quando clicar em View, será levado a um ecrã que mostra os campos contidos no formulário textual.

The screenshot shows a 'View Form' dialog box with a title bar containing a printer icon and the text 'View Form'. Below the title bar are four buttons: 'Edit', 'Desactivate', 'Delete', and 'Cancel'. The main area of the dialog is divided into two sections. The top section has 'Name: Recolección de datos básicos' and 'Description: Recolección de datos básicos'. Below this is a table with the following content:

Order	Field Name	Type	Values
1	1. Nombre del propietario	Text	

Para desativar ou excluir um formulário faça uso dos botões localizados no topo. Você também pode modificar o nome, a descrição do formulário, você também pode adicionar, editar e apagar os seus campos definidos.

 **Edit Form "Recolección de datos básicos"**

Apply changes Cancel

Name: Description:

New Field

Field Name: Order:

Type:

Delete	Order	Field Name	Type	Values	Options
<input type="checkbox"/>	1	1. Nombre del propietario	Text		Edit

1.5 Campanhas Ativas

Neste ecrã você pode criar o que é conhecido como “campanhas Ativas”, que são informações sobre quando e como ele irá gerar uma série de chamadas automaticamente para números de telefone a ser puxado de um ficheiro csv a partir desta mesma opção.

a) Lista de Campanhas Ativas.

Nesta opção é mostrada todas as campanhas ativas que foi criado no sistema. Os dados que visualizamos aqui está em forma de colunas é são explicados na tabela abaixo da figura.

 **Campaigns List**

Estado

Start Previous (1 - 2 of 2) Next End

Name	Start Date	Start Time	End Date	Time end	Retries	Trunk	Queue	Completed calls	Average time	Status	Options
Campanña 1	2008-02-01	15:23:00	2008-02-29	15:23:00	2	ZAP/g0	7000			Active	View CSV Data
Campanña 2	2008-02-05	15:26:00	2008-02-14	15:26:00	3	ZAP/g0	200			Inactive	Activate View CSV Data

Start Previous (1 - 2 of 2) Next End

Nane (Nome)	Nome da Campanha
Start Date (Data de Inicio)	Data de inicio que será encontrado a vigência da Campanha
Start Time (Hora Inicio)	Hora de inicio que será encontrado a vigência da Campanha
End Date (Data Final)	Data Final da Campanha. Logo depois desta data não serão mais realizado chamadas, mesmo que tenha números telefônicos pendentes.
Time End (Hora Final)	Hora final da chamada. Logo apos esta hora não será mais realizado chamadas, mesmo que tenha números telefônicos pendentes.
Retries (Tentativas)	Número de tentativas das chamadas que serão realizadas.
Trunk (Tronco)	Tecnologia que será utilizado para realizar as chamadas de uma campanha.
Queue (Ficar na Fila)	Fila ao qual os agents está habilitado para está campanha
Completed Calls (Chamadas Completadas)	Número de chamadas completadas.
Average Time (Tempo Médio)	Tempo Médio de duração das chamadas realizadas em uma campanha.
Status (Estado)	Estado do Formulário. Ativo ou Inativo
Options (Opções)	Ver. Dados da Campanha. Podemos também realizar alguns procedimentos nesta campanha Ativa, que pode ser: Editar, Desativar, Eliminar. Ativar. Quando a campanha está desativada. Dados CSV. Dados no formato CSV dos formulários que foram coletados em suas respectivas campanhas.

b) Entrada de Campanhas Ativas

Neste ecrã você irá especificar todos os dados necessários para a criação de uma campanha. Devemos levar em conta que estes dados são importantes quando as chamadas são realizadas. A seguir descrevemos cada um dos campos necessário nas campanhas:

New Campaign * Required field

Save Cancel

Name: *

Start Date: *

End Date: *

Form: *

Recolección de datos básicos >> <<

Trunk: *

Context: *

Queue: *

Retries: *

Archivo de Llamadas: * [Examinar...](#)

Script: *

[Style] [Font] [Size]

B *I* U

Name (Nome)	Nome da campanha
Start Date (Data de Inicio)	Data de inicio da campanha, onde a campanha estará ativa para os agentes. Campaña
End Date (Data Final)	Data de finalizaçãõ da campanha, onde logo após está data a campanha será fechada, não realizando mais chamadas. Todos os números telefônicos que ficaram pedentes pode ser utilizado em uma nova campanha.
Form (Formulário)	Selecionar os formulários que irão ser utilizado durante a campanha telefónica para coletar as informações para gestão do Call Center.
Trunk (Tronco)	Tronco pelo qual será realizado as chamadas telefónicas da campanha.
Context (Contexto)	Nome do contexto que será utilizado na campanha. Por padrão utilizamos “from-internal”
Queue (Ficar na Fila)	Fila que foi criada para o IVR (URA) com os agentes que vão realizar as chamadas que estão na campanha.
Retries (Tentativas)	Número de vezes que será realizado tentativas para uma chamada que não foi realizada com sucesso.

Archivo de Llamadas (Ficheiro de Chamadas)

Ficheiro no formato CSV que contem os números de telefones das pessoas que fazem parte do conteúdo da campanha para qual os agentes irão proceder com as ligações.

Script (Texto ou Nota)

E uma mensagem que ira guias os agentes no momento que estão a realizar as chamadas, Neste texto pode estar por exemplo uma obervação sobre a pessoa que está recebendo a campanha, ou a padronização de uma saudação com o nome da campanha.

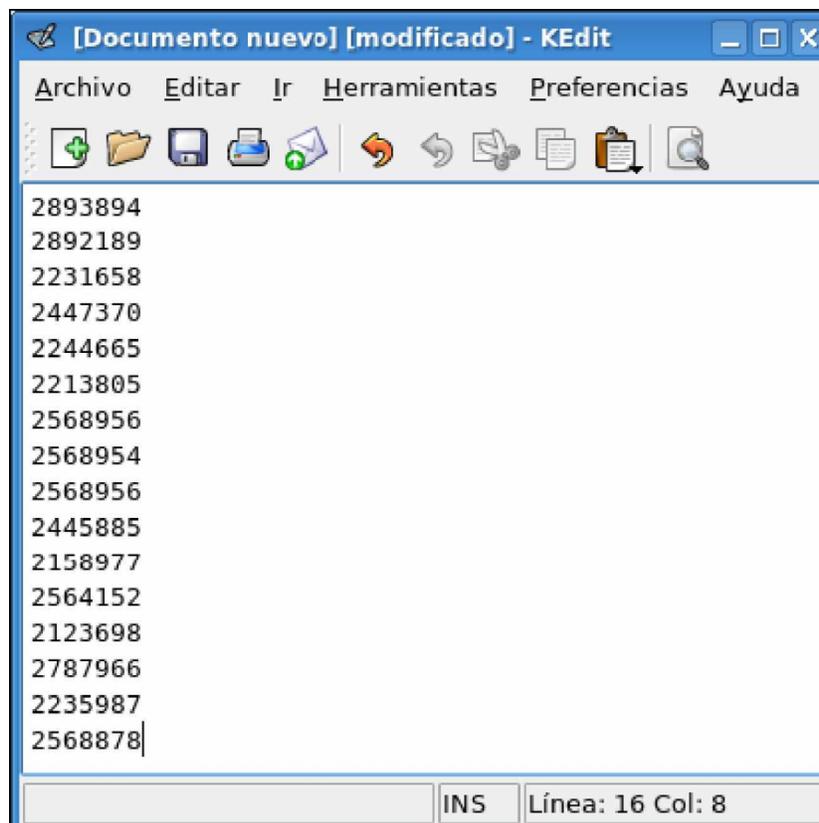
Ficheiro de chamadas

Este ficheiro de chamadas e onde devemos colocar os números de telefones, os quais serão marcados pelo Call Center para efetuar uma campanha. Também é possível especificar no ficheiro mais columnas que contenha dados como nome, endereço, identidade, etc...

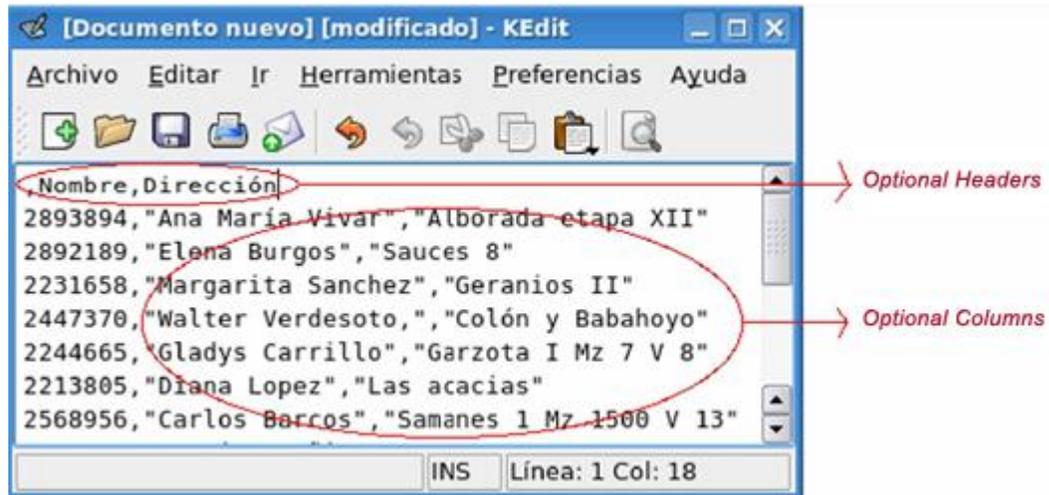
Restrições dos ficheiros

- Deve ser no formato csv.

Formato básico do ficheiro de chamadas



Formato avanzado do ficheiro de chamadas



Nota : O número do telefone não tem as aspas duplas, já os demais campos teve ser colocado as aspas duplas. Note que os campos devem ser separados por virgula (,).

Visualizar, Editar e Eliminar

Ao dar um clique sobre o nome View seremos levado a um ecrã tela, onde será mostrado os dados da campanha.

The screenshot shows a "View Campaign" dialog box with the following parameters:

Name: *	Campaña 1
Start Date: *	01 Feb 2008 15:23
End Date: *	29 Feb 2008 15:23
Form: *	Recolección de datos básicos
Trunk: *	ZAP/ig0
Context: *	from-internal
Queue: *	7000 Ventas
Retries: *	2
Script: *	Buenos Días, La Cuesta que usted.....

Para editar, desativar ou eliminar uma campanha faça uso dos botões que se encontra na parte de cima das informações. Os dados que pode ser alterados são: Nome, Data Inicial, Data Final, Formulários, Troncos, Contextos, Fila de Espera, Números de Tentativas e o Texto (Script).

The screenshot shows a web-based interface for editing a campaign. At the top, there is a title bar with a printer icon and the text "Edit Campaign 'Campaña 1'". Below the title bar are two buttons: "Apply changes" and "Cancel". The main area is divided into several sections:

- Name:** A text input field containing "Campaña 1".
- Start Date:** A date and time picker showing "01 Feb 2008 15:23".
- End Date:** A date and time picker showing "29 Feb 2008 15:23".
- Form:** A section with a list of forms on the left and a preview window on the right. The preview window shows a form titled "Recolección de datos básicos".
- Trunk:** A dropdown menu showing "ZAP/g0".
- Context:** A text input field containing "from-internal".
- Queue:** A dropdown menu showing "7000 Ventas".
- Retries:** A text input field containing "2".
- Script:** A rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert image, and insert table. The text area contains the text: "Buenos Dias, La Cuesta que usted.....".

1.6. Chamadas em modo Receptivo

Nos permite a sinalar aquelas filas de espera que serão destinadas para recepção de chamadas em um Call Center, facilitando a realização de monitorização das chamadas recebidas por um agente, para determinar quais serão realizadas com êxito e quais não foram capazes de responder.

a) Lista de Filas de Espera

Mostra as listas de chamadas entrantes com os seguintes dados:

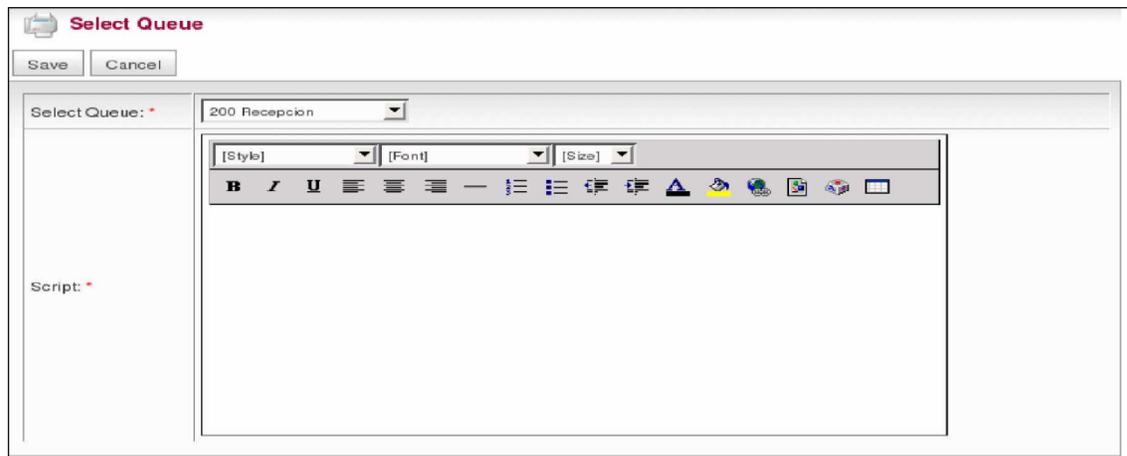


Name Queue	Status	Options
8000	Active	View
791	Inactive	Activate

Name Queue (Nome da Fila de Espera)	Número da Fila de Espera.
Status (Estado)	Ativa Inativa
Options (Opções)	View (Ver). Mostra as informações da fila de espera, nesta informação podemos ter: Texto (Script) . Detalhes das mensagens que os agentes realizaram como observações. Inativar: Desativa uma Fila de Espera que está no estado de Ativado (Active). Ativar. Ativa uma Fila de Espera que está no estado de Inativo (Inactive).

b) Selecionar uma Fila de Espera

Para selecionar uma fila de espera, basta dar um clique no botão de selecionar uma fila de espera. Será mostrado um formulário no qual podemos inserir os seguintes campos:



Select Queue (Seleccionar una fila de espera)

Seleccionar una fila de espera

Script (Texto)

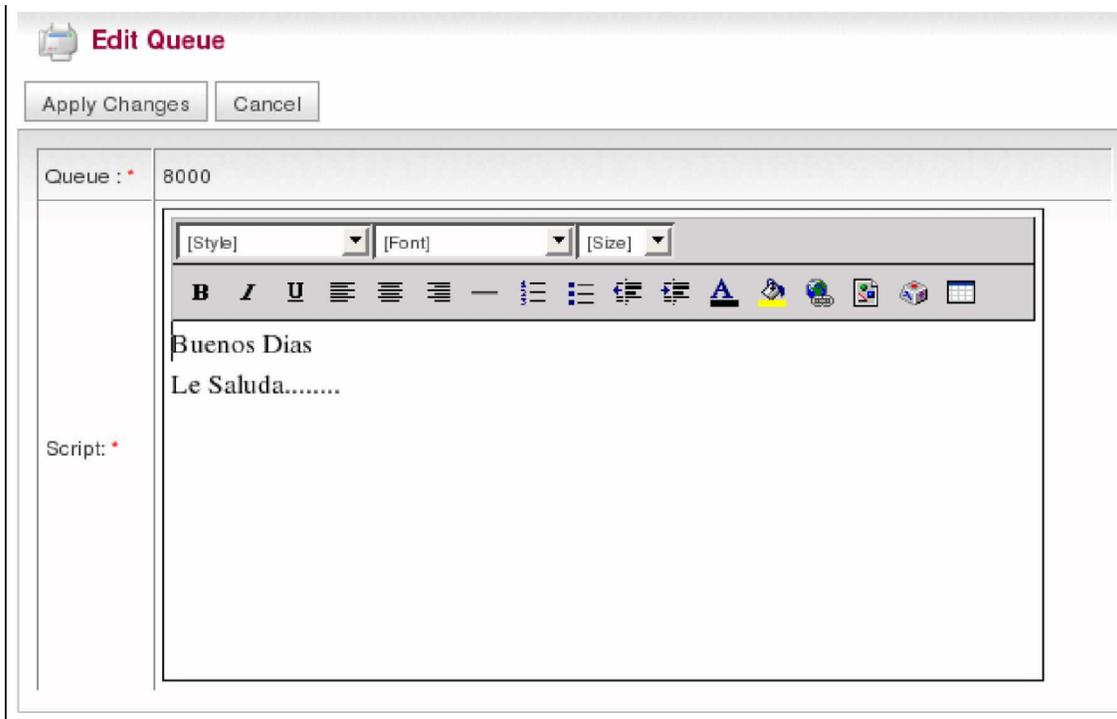
Mensagens visualizada pelos Agente

b) Visualizar, Editar e Eliminar

Ao executar o clique sobre o nome View seremos levados a um ecrã onde será mostrada os dados da fila de espera.



Para eliminar uma fila de espera clique no botão eliminar. Para poder modificar os dados da fila de espera clique no botão Editar. O dado que pode ser modificado e o texto (Script).



1.7. Administrador de Breaks (Paradas)

Esta opção “Administrador de Breaks (Paradas)” permite que você crie instantes de tempo predefinido em que os agentes não são receptivos ou que passem a ser ativos, ou seja realizar chamadas, um bom exemplo de Break, hora do almoço de um agente, é muito importante os intervalos predefinidos para, assim, determinar produtividade dos agentes e reconhecer que foi o tempo que esteve ausente do Call Center (Centro de Chamadas).

a) Lista de Breaks (Paradas)

Mostra a lista dos Breaks (Paradas) existentes, com os seguintes dados:

Breaks List			
Create New Break			
Start / Previous (1 - 4 of 4) Next / End			
Name	Description	Status	Options
Administración	Reunión sin ser planificada con Mardos Superiores	Active	View
Lunch	Tiempo de 30 min	Active	View
Reunión	Reunión previamente planificada.	Inactive	Activate
Start / Previous (1 - 4 of 4) Next / End			

Name (Nome)	Nome de Break (Parada)
Description (Descrição)	Descrição do Break (Parada)
Status (Estado)	Ativo Inativo
Options (Opções)	View (Ver). Mostra a informação do break (Parada). O break poderá ser: Editado ou Desativado. Quando está com o seu status (estado) de ativo (Active). O mesmo pode ser ativado ou editado quando está com o seu status (estado) inativo (Inactive)

b) Inserir um novo Break (Parada)

Para criar um break (Parada), clique no botão criar um novo break (Parada). Então será mostrado o formulário em que devem ser inseridos os seguintes dados:

Name (Nome)	Nome do Break (Parada)
Descriptions (Descrição)	Descrição do Break

c) Visualizar, Editar e Eliminar

Ao realizar um clique sobre o nome View, seremos levados um ecrã onde nos será mostrado os dados do break (Parada).

Para desativar um break (Parada) de um clique no botão “Desactivate” (Desativar). Também podemos modificar os dados do break (Parada) clicando no botão “Edit” (Editar). Os dados que podem ser modificados são: Nome e Descrição.

The image shows a software dialog box titled "Edit Break 'Administración'". At the top left, there is a printer icon. Below the title, there are two buttons: "Apply changes" and "Cancel". The main area of the dialog is a table with two rows. The first row is labeled "Name: *" and contains the text "Administración" in a text input field. The second row is labeled "Description: *" and contains the text "Reunión sin ser planificada con Mandos Superiores" in a text area.

1.8. Console do agente

Na verdade o console é o ambiente onde o utilizador ira interagir como sistema como um todo. A opção Console do Agente vai proporcionar um efeito de campanha (inquéritos padrão dos números dos telefones), um agente ativo no Call Center (centro de chamadas). Este ambiente também irá permitir chamadas para números telefónicos bem como entrar na fila de espera (Queue) especifica para atendimento da campanha receptiva.

Para entrar no Console do agente, você deve digitar o seu número de agente que é atribuído a extensão adequada a utilização do sistema para as realizações de campanhas, você pode coletar dados através dos formulários. É muito importante que o agente lembre-se de realizar a finalização do seu console (LOGOUT) quando termina o seu dia no Call Center (Central de Chamadas), devido ao monitorização que é realizado pelo sistema sobre o agente em relação as durações das sessões de campanhas, isto é importante para evitar falhas nos relatórios.

a) Interface do Console de Agentes

Requer as seguintes informações:

The image shows a login interface for the agent console. At the top, there is a red banner with the text "» Bienvenido a la consola de agente". Below this, there is a grey box with the text "Por favor ingrese su número de agente y la extensión". Underneath, there are two input fields: "Número de Agente:" followed by a text input field, and "Extensión:" followed by a dropdown menu with "No extension" selected. At the bottom, there is a button labeled "Ingresar".

Para acceder será informado os seguintes dados:

Número do Agente	Número do Agente
Extensión (Extensão)	Deve ser selecionado a extensão com a qual o agente irá utilizar para receber ou realizar chamadas.

b) Console do Agente

O acesso do agente em seu ambiente de trabalho (Console do Agente) foi realizado, o mesmo deve esperar alguns segundos, que o sistema deve verificar se existem campanhas ativas, no caso de existir o agente pode começar a efetuar chamadas para os números disponibilizados na criação de uma campanha, ou ainda poderá receber as chamadas de uma campanha receptiva.



c) Realizar chamadas

As chamadas são feitas para os números que foram atribuídos para a campanha. O sistema irá mostrar a descrição da pessoa a quem você está conduzindo a campanha, as informações fornecidas será de acordo com as chamadas feitas, se você fez no formato básico de chamadas, será mostrado apenas o número que ele está realizando a chamada, caso tenha disponibilizado mais informações da pessoa, como nome, endereço, etc... Estas informações também serão informadas para o agente em campanha.

Calling 00:00:27

Llamada Script Formulario 1

Agente: MARTINEZ GERMAN Número: 5007

Colgar

Número: 022371095
Nombre: GARCIA TAPIA RAQUEL ALICIA

Break

Transferir

Vtiger

Cerrar Sesión

0: GARCIA TAPIA RAQUEL ALICIA
1: TUMBACO BARRIO RUMIHUAYCO CALLE GUAYAQUIL DIAGONAL IGLESIA BUEN PASTOR

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006, 2007.

Para realizar una llamada para un número presentado, temos que observar também as informações inseridas nos ficheiros de chamadas.

d) Inserindo dados nos Formulários de Campanhas

Durante uma campanha o agente deve coletar informações referente a pessoa em contato telefónico da campanha, estas informações devem ser inseridas nos formulários da campanha. Os dados disponíveis para inserção das informações serão exatamente aqueles criados no instante da criação do formulário da campanha.

Calling 00:00:44

Llamada Script Formulario 1 Agente: MARTINEZ GERMAN Número: 5007

Colgar **Número: 022370983**
Nombre: MAYA RIVADENEIRA EDUARDO GERMANICO

Break

Transferir

Vtiger

Cerrar Sesión

Formulario Encuesta Comibaya

Por favor ingrese la información

Guardar

1. Dentro del hogar
quién es la persona
que toma la decisión de
compra de equipos de
suministro de
computación?

2. Si es otro indicar cual
es?

**Instrucción: Si el encuestado no es la persona que toma las decisiones solicitar que comuniqué con el mismo, si no se logra
comunicar terminar la encuesta aplicar despedida**

3. En que es lo que se
fija para acudir a un
local de venta de
equipos de
computación?

4. Esta conforme con la
calidad de los equipos
de computación que
adquiere?

5. Indíqueme por que?

6. Si una nueva tienda
de equipos y suministro
de computación abriera
un local, donde
prefería que este
ubicado?

e) Texto (Script).

Descrverá as etapas que um agente deve seguir para fazer uma chamada, ou ainda um roteiro de questões a ser utilizados em campanhas específicas.

f) Botões do Console dos Agentes

Colgar	Colgar (Desligar). Para desligar uma chamada que foi concluída, clique em desligar.
Break	Break (Parada). Se o agente tiver que realizar uma pausa na campanha, então o mesmo irá acionar com um clique o botão Break (Parada), e importante que seja realizado este procedimento por razões de que é o único instrumento que o sistema é avisado que o agente não está presente.
Transferir	Transfer (Transferir). Com este botão o agente pode realizar a transferência da chamada para qualquer extensão existente.
Vtiger	Vtiger . Ele mostra o link para o vtiger CRM integrado ao Elastix



Cerrar Sesión (Finalizar a Campanha). É muito importante que ao finalizar a campanha seja executado este procedimento, ou se tiver que sair do console do agente, por qualquer motivo, você deve realizar finalização de campanha para evitar falhas nos relatórios.

1.9. Reportes (Relatórios)

a) Relatórios de Breaks (Paradas)

Exibe informações sobre o tempo em que um agente não ficou em campanha de modo ativo ou receptivo, Relatórios de Breaks informa o tempo que foi realizado pausas nas campanhas, e o cálculo do tempo total em que um agente ficou ausente da sessão. Esta informação é classificada pelos agentes.



Reports Break

Start Date: * 17 Feb 2008 End Date: * 17 Feb 2008 Find

Export Start Previous (1 - 4 of 4) Next End

No. Agent	Agent Name	Hold	Administración	Lunch	Reunión	Total
100	Reynaldo Galbor	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
101	Jorge Foiseca	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
102	Henry Guerra	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1001	Carlos Fernando Barcos Sinche	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total		00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

Start Previous (1 - 4 of 4) Next End

O relatório será mudado conforme os valores filtrado:

Start Date (Data Inicial) Seleccionar data inicial

End Date (Data Final) Seleccionar data final

O relatório detalhado tem os seguintes dados:

Export (Exportação)	Exporta o ficheiro em formato CSV (Os campos são separados por vírgula)
No. Agent (Número do Agente)	Número do Agente
Agent Name (Nome do Agente)	Nome do Agente
Hold (Reter, Segurar)	Tempo de Break (Parada) por padrão
Administración(Administração),	Tempo de Breaks criados (Ver item 1.7 - Administrador de Breaks)
Lunch, (Lanche, Almoço, Café)	Paradas programadas para a realização de alimentação e descanso do agente.
Reunión (Reunião)	Paradas para reuniões realizadas com os agentes.
Total	Tempo total das paradas realizadas por um agente.

b) Detalhes das chamadas

Mostra as informações de forma detalhada das chamadas recebidas (Inbound) e realizadas (Outbound) por meio do centro de chamadas (Call Center). Inserindo um período de datas na qual desejamos ver os detalhes das chamadas, temos o estado (status) das chamadas receptivas ou realizada, o tempo de espera, a duração da chamada, etc.

 **Calls Detail**

Start Date: * End Date: *

Column:

Column:

[Export](#) Start Previous (1 - 6 of 6) Next End

No. Agent	Agent	Start Date	Start Time	End Date	End Time	Duration	Duration Wait	Queue	Type	Phone	Transfer	Status
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:21:22	2007-12-19	11:24:43	00:03:21	00:00:00	8000	Inbound			Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:25:21	2007-12-19	11:25:41	00:00:20	00:00:00	8000	Inbound	702		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:26:39	2007-12-19	11:27:07	00:00:28	00:00:00	8000	Inbound	702		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:47:56	2007-12-19	11:48:58	00:01:02	00:00:00	8000	Inbound	704		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	12:02:54	2007-12-19	12:03:04	00:00:10	00:00:00	8000	Inbound	704		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	12:09:15	2007-12-19	12:09:36	00:00:21	00:00:00	8000	Inbound	710		Success
Total						00:05:42						

O relatório mudará dependendo dos valores que forem filtrado:

Start Date (Data Inicial)	Inserção da data inicial
End Date (Data Final)	Inserção da data final
Column (Coluna)	Inserir: Número do Agente, Fila de Espera (Queue), Tipo (Inbound, In, Outbound, Out), Telefone Campo em branco

O relatório detalha os seguintes campos:

Exportar	Exporta o relatório em formato CSV (os campos são separados por virgula)
Número do Agente	Número de Agente
Agente	Nome do Agente
Data de Inicio	Data de inicio das chamadas
Hora Inicio	Hora de inicio das chamadas
Data Final	Data que Finalizou as chamadas
Hora Final	Hora do fim das chamadas
Duração	Duração das chamadas registada
Tempo Espera	Tempo de espera de uma chamada recebida ou realizada
Fila de Espera (Queue)	Número da fila de espera por onde foi realizadas as chamadas
Tipo	Inbound (Entrada), Outbound (Saída)
Telefone	Número do Telefone marcado
Transferência	Número das extensões para onde foram transferidas as chamadas
Estado	“Sucess”. Quer dizer que a chamada foi realizada com exito, satisfação, que ouve um atendimento por parte do destinatário da chamada, ou por parte do agente. “Abandoned”.A chamada foi abandonada

c) Chamadas por Hora

Mostra as informações das chamadas recebidas e realizadas por uma hora específica classificadas por uma fila de espera, ou atendimento (Queue).

Temos o detalhe dos números das chamadas realizadas nas últimas horas (período de 24 horas). Esta visualização é por cada uma das filhas de atendimento ou espera (Queue), além disto este relatório mostra o total de números de chamadas realizadas durante o período que determinamos na inserção das datas.

Queue	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	Total Calls
791															2										15
8000											4	3	3	3											15
Total	0	4	3	3	5	0	30																		

O relatório muda dependendo dos valores que forem filtrados:

Data de Inicio	Insira a data inicial	
Data final	Insira a data final	
Tipo	Ligações recebidas (Ingoing) Ligações realizadas (Outgoing)	
Estado	Todas as Ligações recebidas com Sucesso. Abandonadas	Todas as Ligações realizadas com Sucesso Números das realizadas Abandonadas

O detalhe do relatório tem os seguintes campos:

Export(Exportação)	Exportar o ficheiro em formato CSV (Lembre que os campos são separados por virgulas)
Queue(Fila de Espera)	Número da fila de espera (Queue) onde foram realizadas as chamadas
Horas 00:00 01:00 23:00	Número de chamadas por hora
Total de chamadas	Total de chamadas realizadas por fila de espera(Queue)

d) Chamadas Recebidas (Entrantes)

Mostra as informações dos números de chamadas recebidas, classificadas por fila mostra o número de chamadas com sucessos, abandonadas, final de monitorização, ativas e o tempo de espera de uma chamada recebida.

List Calls						
Date Init: *	17 Feb 2007	Date End: *	17 Feb 2008	Find		
↔ Export			Start / Previous (1 - 1 of 1) Next End			
Queue	Successful	Abandoned	Order Monitoring	Active	Hold Time	
8000	9	4	0	0	00:00:50	13
Total	9	4	0	0	00:00:50	13
			Start / Previous (1 - 1 of 1) Next End			

O relatório irá mudar de acordo com os filtros informados

Data Inicial	Ingressar com a data inicial
Data Final	Ingressar com a data final

O relatório detalha os seguintes campos:

Export (Esportação)	Exportar o ficheiro em formato CSV (Com campos separados por vírgulas)
Queue(Fila)	Número da fila onde foram realizadas as chamadas
Successful (Sucessos)	Número de chamadas realizadas com sucesso
Abandoned (Abandonadas)	Número de chamadas abandonadas
Order Monitoring (Fim do Monitoramento)	Número de chamadas na qual foram terminados os monitorização
Active(Ativos)	Número de chamadas ativas
Hold Time(Chamadas em espera)	Número de chamadas em espera
Total de chamadas	Total de chamadas realizadas por fila

e) Chamadas por Agente

Mostra a informação do número de chamadas recebidas (Inbound) e realizadas (Outbound) por agente. Facilitando uma informação das chamadas que um agente recebeu ou realizou, com as seguintes campos, duração, tempo médio de duração, e o tempo de chamada com tempo mais longo de conversação. O tempo de chamadas é demonstrada no relatório conforme os filtros informados.

 **Calls per Agent**

Start Date: * End Date: *

Column:

Column:

Export Start / Previous (1 - 3 of 3) Next / End

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Call longest
100	Reynaldo Gaibor	Inbound	8000	6	00:05:42	00:00:57	00:03:21
101	Jorge Fonseca	Inbound	8000	2	00:00:09	00:00:04	00:00:09
102	Henry Guerra	Inbound	8000	1	00:00:16	00:00:16	00:00:16
Total				9	00:06:07	00:00:25	00:03:21

Start / Previous (1 - 3 of 3) Next / End

O relatório muda de acordo com os valores filtrados:

Start Date(Data Inicial)	Inserir a data inicial
End Date(Data Final)	Inserir data final
Column(Coluna)	Inserir: Número do agente, e Fila, Tipo (Inbound, In, Outbound, Out), Telefone, Campo em branco

O relatório detalha os seguintes campos:

Export(Exportação)	Exportar o ficheiro em formato CSV (Campos separados por virgula)
No. Agent(Número do Agente)	Número do Agente
Agent(Agente)	Nome do Agente
Type(Tipo)	Inbound (entrada), Outbound (saída)
Queue(fila)	Número da fila onde foi efetuada a chamada
Calls answered(Chamadas Contestadas)	Número das chamadas contestadas
Duration(Duração)	Duração de todas as chamadas
Average (Tempo Médio)	Tempo médio da duração de todas as chamadas
Call longest(chamadas com mais duração)	Tempo de chamada com mais tempo de duração realizada

f) Tempo de Espera

Mostra a informação do número de chamadas classificadas por um range de espera tanto de receção, como de realização, além do tempo de espera média, o tempo de espera maior e o total de chamadas da fila cola. Os ranges de tempo é mostrada em segundos.

Queue	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 >	Tiempo Promedio Espera(Seg)	Espera Mayor(seg)	Total Calls
791	0	0	0	0	1	0	1	120	191	2
8000	11	2	0	0	0	0	0	4	16	13
Total	11	2	0	0	1	0	1	124	191	15

O relatório mudará de acordo com as informações utilizadas nos filtros:

Date Init(Data Inicial)	Inserir a Data Inicial	
Date End(Data Final)	Inserir a Data Final	
Type(Tipo)	Recebida (Ingoing) Realizar (Outgoing)	
Status(Estado)	Se recebida , Todas, Sucesso, Abandonadas	Se realizadas, Todas, Sucesso, Número de ligações realizadas, Abandonadas

O relatório fornece os seguintes informações:

Export(Exportação)	Exportar o ficheiro em formato CSV (Campos separados por virgula)
Queue(Fila)	Número da fila de onde foram realizadas as chamadas
Segundos	
00:10	
11:20	Range de segundos
.....	
61 >	
Tempo médio de Espera (seg)	O tempo médio das chamadas em espera.
Maior Tempo de Espera (seg)	A chamada que esperou mais para ser atendida ou realizada.
Total de chamadas	Total de espera das chamadas

g) Tempo de Login y Logout

Mostra as informações do tempo em que um agente ficou no estado ativo no console do agente desde o momento de abrir sua sessão até o momento de fechar a sessão, com isto podemos medir a eficiência do agente, contabilizar o tempo das chamadas atendidas sobre o tempo que esteve ativo, classificando o agente de maneira detalhada (mostra todos os registros referente ao agente).

Time Login-Logout								
Date Init *		19 Dec 2007	Date End *		19 Dec 2007	Type	Detallado	Find
Export Start Previous (1 - 26 of 26) Next End								
Agent	Name	Login	Logout	Total Login	Time of Calls	Service(%)	Status	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:19:35	2007-12-19 11:40:06	00:20:31	00:04:09	20.23		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:35:20	2007-12-19 11:36:08	00:00:48	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:47:34	2007-12-19 11:49:14	00:01:40	00:01:02	62.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:55:13	2007-12-19 11:55:15	00:00:02	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:01:26	2007-12-19 12:01:27	00:00:01	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:02:40	2007-12-19 12:10:27	00:07:47	00:00:31	6.64		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:50:29	2007-12-19 12:55:10	00:04:41	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 13:33:28	2008-02-17 23:26:16	1449:52:48	00:00:00	0.00	En Linea	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:14:08	2007-12-19 11:14:19	00:00:11	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:47:05	2007-12-19 11:47:06	00:00:01	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:52:44	2007-12-19 11:52:46	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:11:49	2007-12-19 12:11:51	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:22:48	2007-12-19 12:39:17	00:16:29	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:39:36	2007-12-19 12:44:30	00:04:54	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:46:42	2007-12-19 12:47:24	00:00:42	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:48:18	2007-12-19 12:55:41	00:07:23	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:56:31	2007-12-19 12:56:33	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:57:13	2007-12-19 13:03:57	00:06:44	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:04:57	2007-12-19 13:07:53	00:02:56	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:09:28	2007-12-19 13:09:34	00:00:06	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:10:14	2007-12-19 13:11:07	00:00:53	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:16:10	2007-12-19 13:31:43	00:15:33	00:00:09	0.96		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:17:04	2007-12-19 13:27:11	00:10:07	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:32:00	2007-12-19 13:32:02	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:32:35	2007-12-19 13:32:37	00:00:02	00:00:00	0.00		
102	Henry Guerra	2007-12-19 12:21:10	2007-12-19 12:22:03	00:00:53	00:00:16	30.19		
Total				1451:35:20	00:06:07			
Start Previous (1 - 26 of 26) Next End								

O relatório muda de acordo que os valores dos filtros são informados:

Data de Inicio	Inserir data inicial
Data Final	Inserir data final
Tipo	Detalhado Geral (Classificado por Agente)

O relatório detalha os seguintes campos:

Export(Exportação)	Exporta o ficheiro em formato CSV (Campos separados por virgula)
No. Agente(Número do Agente)	Número do Agente
Login(entrada)	Data de inicio – Hora de inicio do login
Logout(saída)	Fecha fim – Hora fim de logout
Total Login(duração da entrada)	Tempo em que o agente esteve conectado
Tempo em chamadas	Duração de todas as chamadas
Service(Serviço)	Medida de Eficiência do Agente
Status(Estado)	Em linha (Ocupado, ou em ligação).

h) Gráfico de chamadas por hora

Mostra a informação das chamadas recebidas e realizadas por hora, classificadas por fila de forma gráfica. É detalhada o número das chamadas realizadas em cada hora (24 horas) visualizar cada um das filas, além de mostrar o total de números de chamadas efetuadas em um range determinada pelas datas ingressadas.

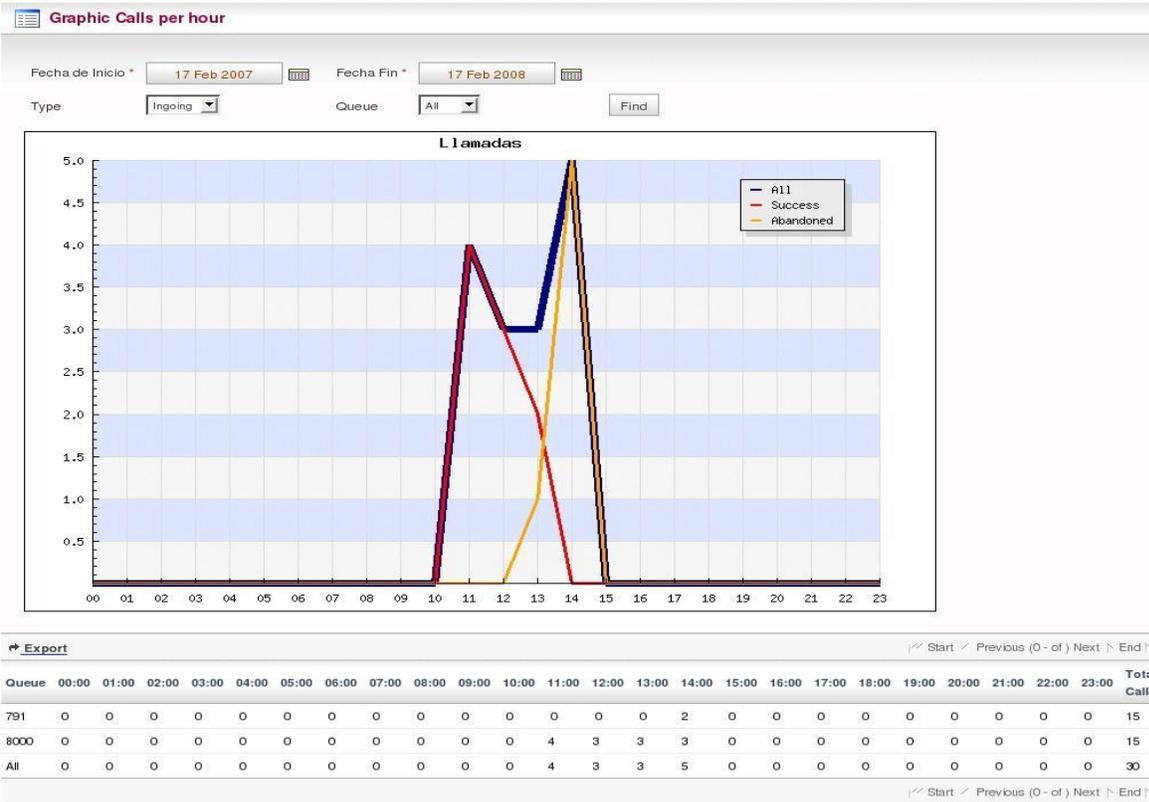
Linha Azul. Chamadas realizadas com Sucessos ou Abandonadas

Linha Roxa. Chamadas realizadas com Sucesso

Linha Amarela. Chamadas que foram Abandonadas

Eixo X: Tempo de Horas

Eixo Y: Número de chamadas



O relatório mudará dependendo dos valores inseridos nos filtros:

Data Inicial	Ingresso da data inicial
Data Final	Ingresso da data final
Tipo	Entrante, recebidas (Ingoing)
Estado	Todas com sucessos, ou Abandonadas

O relatório detalha os seguintes campos:

Export(Exportação)	Exportar o ficheiro CSV (Campos separados por virgula)
Fila	Número da fila onde foram realizadas as chamadas
Horas 00:00 01:00 23:00	Número de chamadas por hora
Total de chamadas	Total de chamadas realizadas por filas

1.10. Clientes

a) Importar o cliente. Interface é exibida na qual você insere os seguintes campos:

Upload File

Select file to Upload

File: Examinar...

Upload

Format File:

"telefono","cedula/ruc","nombre","apellido"

Ficheiro Selecionar dentro de um diretório o ficheiro que contem os clientes. Este ficheiro tem que ter extensões (**CSV** ou **DOC**).

Formato do ficheiro com clientes a ser importada
"telefone","contribuinte/bi","nome","apelido"

Exemplo:

"2289652", "0968956321", "Roxan", "Villacis"
"2369878", "0923589658", "Cesar", "Morales"
"2372846", "0756910615", "Sarah", "Lopez"

Histórico

Tradução e adaptação por Angelo de Barros Delphini. “Professor Especialista em Segurança da Informação”, pos graduado pela FATEC unidade de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil em Segurança da Informação. Atuou como Professor Especialista tanto no SENAC TI unidade de Florianópolis no curso de “Tecnólogo em Administração de Redes” ministrando aulas na competência de FOSS (Free Open-Source Solution), como no SENAI unidade de Londrina, Parana, Brasil, no curso de “Pós Graduação em Segurança de Redes de Computadores”, ministrando aulas na competência de Ferramentas de Segurança da Informação com FOSS. Perito Forense Computacional (ad-hoc) do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, Brasil. Trabalha a mais de dezoito anos com Teleinformática, sendo neste seguimento funcional ativo, e consultor em várias empresas no Brasil e Argentina. Atualmente reside em Vila Nova de Gaia, Porto, Portugal onde é Professor Especialista em FOSS e Gerente em Tecnologia da Informação da Smart Solutions Telecom.”

Revisão ortográfica e formatação por Anderson Gouveia. Formador, mais 4 anos de experiência de VoIP e Asterisk, atualmente é um dos sócios e Diretor Técnico da empresa Smart Solutions em Vila Nova de Gaia – Portugal, empresa que atua na área de produtos e serviços de VoIP e Asterisk, com diversos projetos e desenvolvimentos na área, incluindo PBX IP (www.elastix.org), plataforma de Calling Cards, além de formação em VoIP /ou Asterisk e realização de eventos e seminários, sendo o ultimo realizado na PT Contact para vários profissionais do grupo (Ex. PT Telecom, TMN, ZON). Como profissional na área e Vice-Presidente da ANSOL – Associação Nacional para o Software Livre, realizou o 1º Curso de Asterisk em Portugal na FEUP Porto e GALILEU Lisboa. 1º Brasileiro Certificado pela Elastix sob nº 200270310, membro e administrador da lista de discussão pt-br Elastix. Idealizador dos Portais www.asterisk.pt e www.elastix.com.pt, atualmente escreve artigos para a Revista BIT Informática (Revista Nacional de TI Portuguesa) relacionados com a tecnologia VoIP, Asterisk entre outros.

Fonte

PaloSanto Solutions Partner Program
Elastix® Freedom To Communicate

ID da solução: PS-032008
Data de criação: 28-03-2008
Última modificação: 07-07-2011

© 2011 Palosanto Solutions Todos direitos reservados.

