



**SIPCONNECT**

INOVAÇÃO AO SEU ALCANCE

# Sumário

---

1. Sipconect	4
2. Guia do usuário	5
2.1 Relatórios	5
2.1.1 Chamadas	5
2.1.2 Callcenter	9
2.1.3 Agentes	15
2.1.4 Gravações	20
2.2 Online	21
2.2.1 Ramais	21
2.2.2 Callcenter	22
2.2.3 Agentes	24
3. Facilidades	27
3.1 Introdução	27
3.2 Siga-me (Desvio)	27
3.2.1 Ativar	27
3.2.2 Desativar	27
3.3 Não pertube	27
3.3.1 Ativar	27
3.3.2 Desativar	27
3.4 Cadeado eletrônico	27
3.4.1 Alterar senha	27
3.4.2 Ativar	27
3.4.3 Desativar	27
3.5 Noturno	27
3.5.1 Ativar	28
3.5.2 Desativar	28
3.6 Login Agente	28
3.6.1 Ativar	28
3.6.2 Desativar	28
3.6.3 Desativar	28
3.7 Pausa	28
3.7.1 Ativar	28
3.7.2 Desativar	28
3.8 Ouvir número do ramal	28
3.9 Transferência	28

3.10 Consulta (transferência assistida)	28
3.11 Retornar a chamada	29
3.12 Pêndulo	29
3.13 Conferência	29
3.14 Captura	29
3.14.1 Captura em grupo	29
4. Versão	30



**SIPCONECT**  
INOVAÇÃO AO SEU ALCANCE

## 1. Sipconect

## 2. Guia do usuário

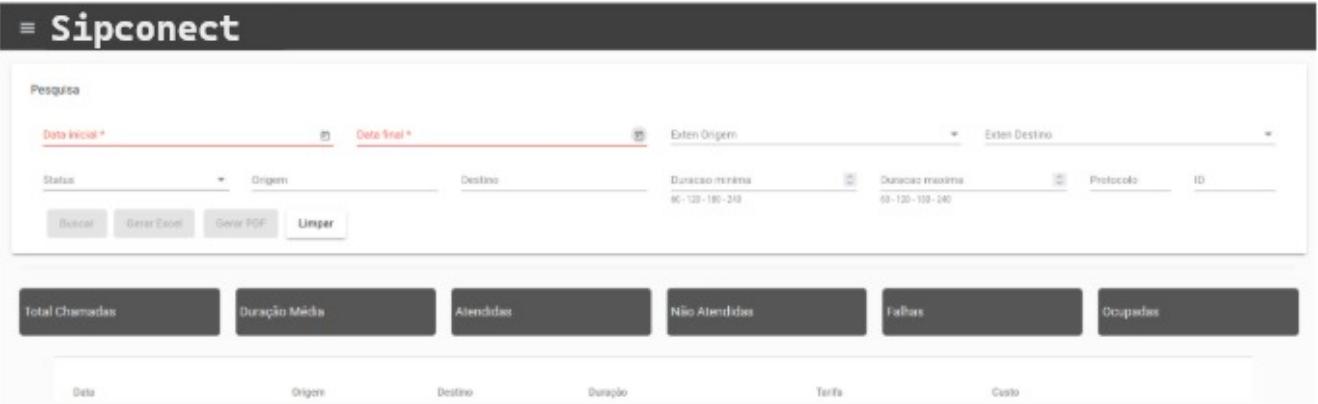
---

### 2.1 Relatórios

#### 2.1.1 Chamadas

Ao logar na ferramenta temos o primeiro menu:

Nessa tela podemos ver alguns campos para ser preenchidos onde:



The screenshot shows the 'Sipconnect' application window. At the top, there's a dark header bar with the title 'Sipconnect'. Below it is a search bar labeled 'Pesquisa' with fields for 'Data Inicial' and 'Data Final'. To the right of these are dropdowns for 'Exten Origem' and 'Exten Destino'. Below the search bar are several filter fields: 'Status' (with options like 'Atendidas', 'Ocupadas', 'Não Atendidas', 'Abandonadas', and 'Todas'), 'Origem' (number input), 'Destino' (number input), 'Duração mínima' (input field with value '90-120-180-240'), 'Duração máxima' (input field with value '60-120-180-240'), 'Protocolo' (dropdown), and 'ID' (input field). At the bottom of the search area are buttons for 'Buscar', 'Gerar Excel', 'Gerar PDF', and 'Limpar'. Below the search bar is a row of six dark buttons with white text: 'Total Chamadas', 'Duração Média', 'Atendidas', 'Não Atendidas', 'Falhas', and 'Ocupadas'. At the very bottom of the interface is a thin horizontal table with columns labeled 'Data', 'Origem', 'Destino', 'Duração', 'Tarifa', and 'Custo'.

**Data Inicial:** Dia inicial para puxar os relatórios.

**Data Final:** Dia final para puxar os relatórios.

**Exten Origem:** Podemos filtrar por um ramal específico que originou (que fez) a chamada.

**Exten Destino:** Podemos filtrar por um ramal específico que teve como destino (que recebeu) a chamada.

**Status:** Podemos filtrar por somente chamadas: Atendidas, Ocupadas, Não Atendidas, Abandonadas ou todas.

**Origem:** Podemos fazer um filtro pelo número de algum cliente. Exemplo: Imagine que você precisa achar uma gravação de um cliente que ligou mês passado, porém você não sabe o dia que ele ligou entretanto você sabe o número do cliente. Nesse caso é só fazer o filtro no campo "origem" e inserir o número do seu cliente e fazer a busca.

**Destino:** Esse campo é semelhante o campo de "origem" porém no sentido inverso. Ele representa uma ligação realizada para o número informado na pesquisa.

**Duração Mínima e Máxima:** Onde é possível escolher algum tempo de duração da chamada.

**Protocolo:** Caso a função protocolo esteja habilitada, podemos fazer a busca pela ligação pelo número do protocolo. (A função protocolo só funciona para ligações de entrada)

Realizei um filtro do período do dia 01/01 a 31/01. Onde o Gnew me trouxe um resumo das chamadas que foram recebidas e realizadas.

Pesquisa

Data inicial \* 1/1/2022 Data final \* 31/1/2022

Status Origem Destino Exten Origem Exten Destino

Duracao minima 60 - Duracao maxima 120 - 180 - 240

Protocolo ID

**Buscar** **Gerar Excel** **Gerar PDF** **Limpar**

Total Chamadas	<b>1667</b>	Duração Média	<b>100</b>	Atendidas	<b>1019</b>	Não Atendidas	<b>599</b>	Falhas	<b>8</b>	Ocupadas	<b>23</b>
----------------	-------------	---------------	------------	-----------	-------------	---------------	------------	--------	----------	----------	-----------

Temos as seguintes informações:

**Total de chamadas:** Número total de chamadas recebidas e realizadas. **Duração media:** Tempo médio que durou as ligações. (média em segundos) **Atendidas:** Total de chamadas que foram atendidas. **Não atendidas:** Total das chamadas que não tiveram atendimento. **Falhas:** Total das chamadas que tiveram falha, exemplo: chamadas que o operador discou errado. **Ocupadas:** Total das chamadas que o destino não atendeu.

Mais abaixo temos as informações da chamada individual. Onde podemos ver a data e o horário que ocorreu a chamada, a origem (quem fez a chamada) e o destino (para onde o agente ligou). Temos a duração em segundos da chamada, o tipo da tarifa no caso foi um VC1 (chamada celular local SP) e por fim o custo da chamada.

Data	Origem	Destino	Duração	Tarifa	Custo
17 de fev. de 2022 13:10:28	7342 - Aldemir	968409298	00:00:13	NAO DEFINIDA	R\$ 0,00

Se clicarmos em cima da chamada, teremos mais algumas informações, juntamente com o áudio da ligação. Caso necessário podemos baixar o arquivo.

Obs: Essa chamada foi uma ligação de saída para um celular.

**17/02/2022 13:10** Copiar dados

**ID:** 6274857

**Origem:** 7342 - Aldemir

**Destino:** 968409298

**Duração:** 00:00:13

**Tarifa:** NAO DEFINIDA

**Status:** Atendida

**Custo:** R\$ 0,00

**Tronco saída:** NUVEM GNEW



Já nesse caso temos uma ligação entrada. Onde ela entrou por uma fila de atendimento.

17/02/2022 13:50 [Copiar dados](#)

ID: 6286341  
Origem: 11968409298  
Destino: 7327 - Escritório  
Duração: 00:00:00  
Tarifa: INTERNA  
Status: Não atendida  
Custo: R\$ 0,00  
Tronco entrada: NUVEM GNEW

Rastreamento

2001 - Tecnica	Entrou na fila
2001 - Tecnica	Atendida
2001 - Tecnica	Finalizada pelo agente

0:00 / 0:39 [Baixar gravação](#)

13:50: 13:22: 13:17: 13:13: 13:12: 13:12:04 /436 - Tatianno Softphone /331 - Rodrigo 00:00:00 INTERNA R\$ 0

Se notarmos no canto direito temos um campo de “rastreamento” onde é possível ver todo o caminho da chamada. Desde o atendimento do agente (ramal) até o desligamento.

#### Rastreamento

2001 - Tecnica	Entrou na fila
2001 - Tecnica	Atendida
Data: 17/02/2022 13:50	
Agente: 7342 - Aldemir	
Tempo de espera: 00:00:01	
Tempo chamando: 00:00:00	
2001 - Tecnica	Finalizada pelo agente

---

**Rastreamento**

2001 - Técnica	Entrou na fila
----------------	----------------

2001 - Técnica	Atendida
----------------	----------

2001 - Técnica	Finalizada pelo agente
----------------	------------------------

Data: 17/02/2022 13:51

Agente: 7342 - Aldemir

Tempo de espera: 00:00:01

Tempo de chamada: 00:00:39

Posição Original: 1

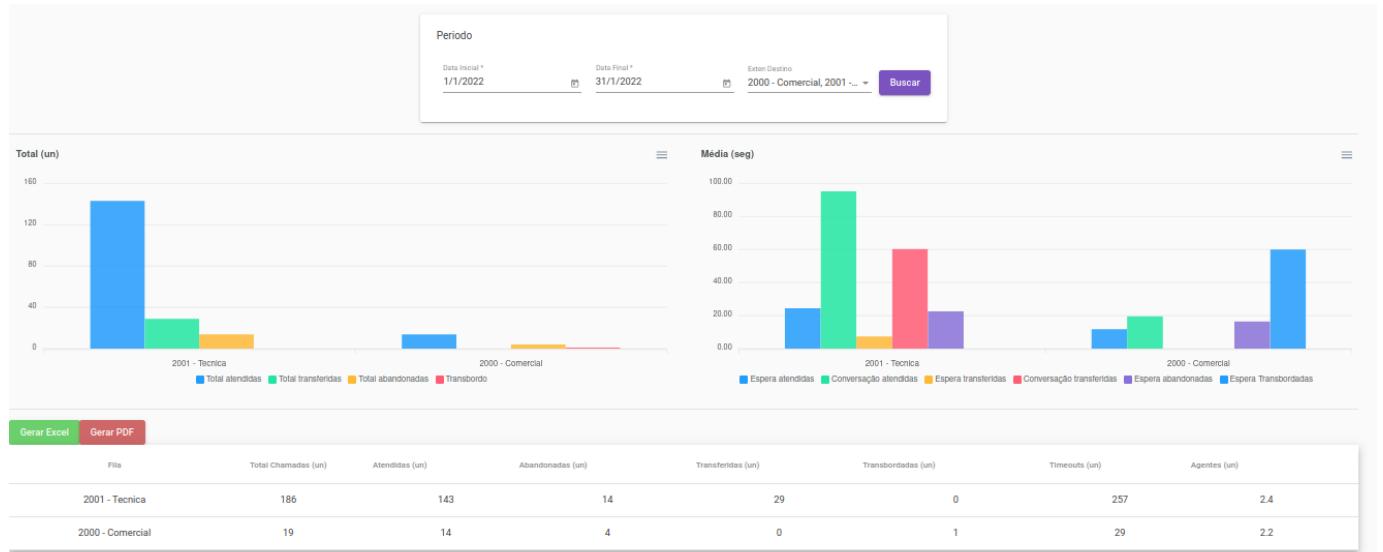
## 2.1.2 Callcenter

### Módulo Callcenter

Temos um campo onde podemos adicionar um período, Data inicial e Data final e ao lado temos outro campo onde podemos selecionar as filas individualmente.

#### BUSCANDO UM RELATÓRIO

Clicando em “Buscar” ele me trouxe os seguintes dados :



Esse gráfico representa as filas de atendimento da MM Telecom, por exemplo:

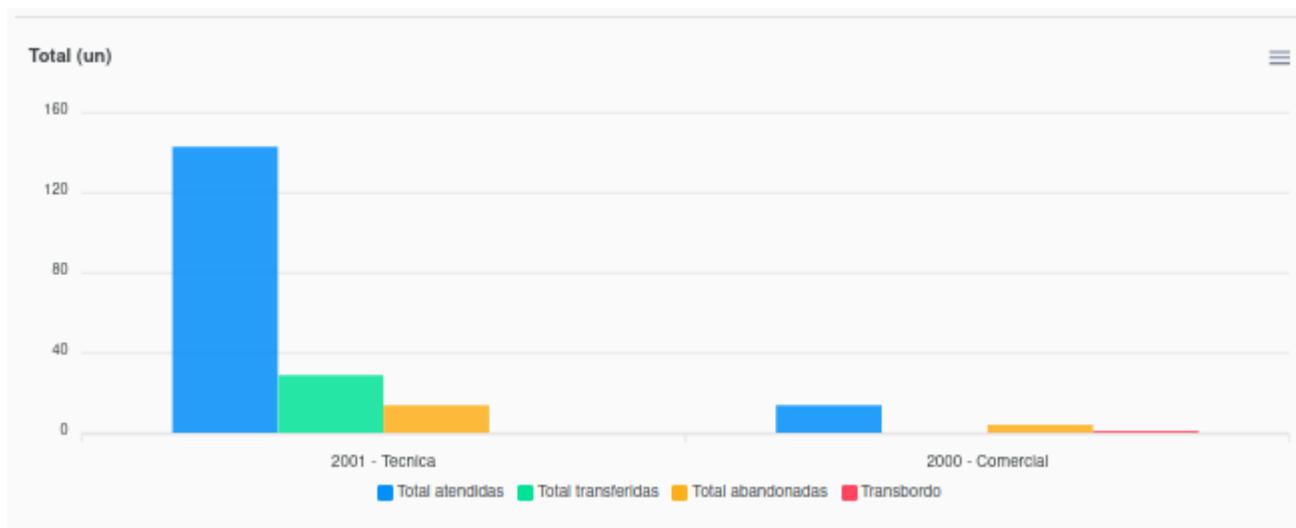
Nosso número de suporte é 11 3709-2380, quando o cliente liga nesse numero ele é direcionado para uma URA onde tem uma gravação informando “dite 1 para comercial ou 2 para suporte técnico”. Se o cliente digitar 2 a chamada vai para uma fila de atendimento. Onde ele irá aguardar o atendimento de um de nossos técnicos. Nesse momento o Gnew registra cada segundo de espera na fila, onde ele gera os relatórios. Então para sabermos o que aconteceu na fila colocamos um nome nessa fila para podermos monitorar o atendimento.

Então agora que você já sabe um pouco mais do conceito de filas, vamos para parte prática.

Esse gráfico representa a “quantidade” de chamadas para cada fila de atendimento da empresa referente ao período 01/03 a 25/03.

#### FILAS DE ATENDIMENTO

Vou pegar como exemplo a fila “Técnica” onde temos as seguintes informações nas cores:



**Azul** - Total de chamadas, onde tivemos 115 ligações

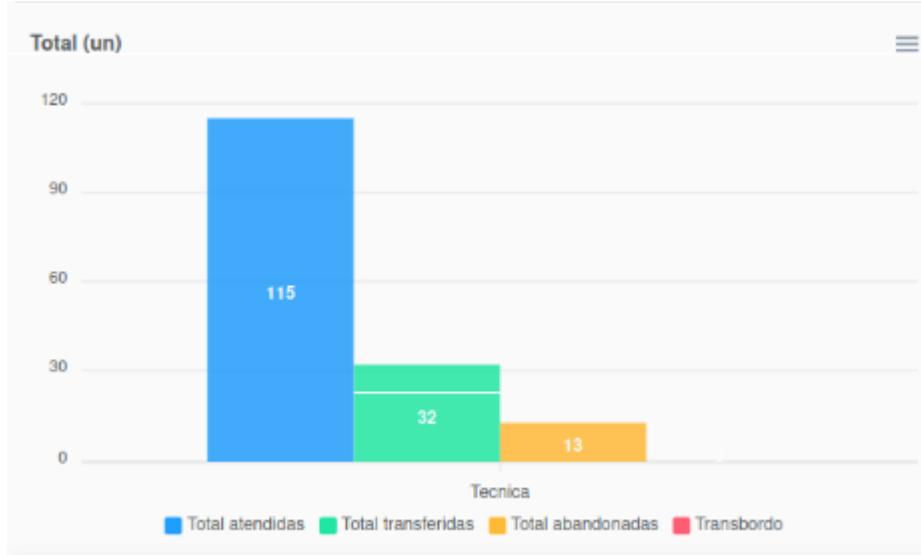
**Verde** - Total transferidas, onde foram 32 ligações

**Amarelo** - Total abandonadas, onde foram 13 ligações. A chamada para ser considerada abandonada seria quando o cliente (a pessoa que ligou para a fila) desiste da ligação. Nesse momento o Gnew registra a chamada como 1 abandono.

**Vermelho** - Total de transbordo. Esse campo seria assim: Digamos que alguém liga na empresa, a chamada entra na fila para ser atendida e não tem ninguém para atender, pois todos os operadores (telefone/ramal) já estão ocupados. A pessoa vai ficar esperando até alguém atendê-la ou ela irá desistir da chamada. Nesse caso configuramos um tempo limite para que se a chamada não for atendida em "x" tempo ela seja transbordada (transferida) automaticamente para outra pessoa ou grupo de apoio. Daí através do Gnew conseguimos medir essa quantidade de chamadas que foram transbordadas.

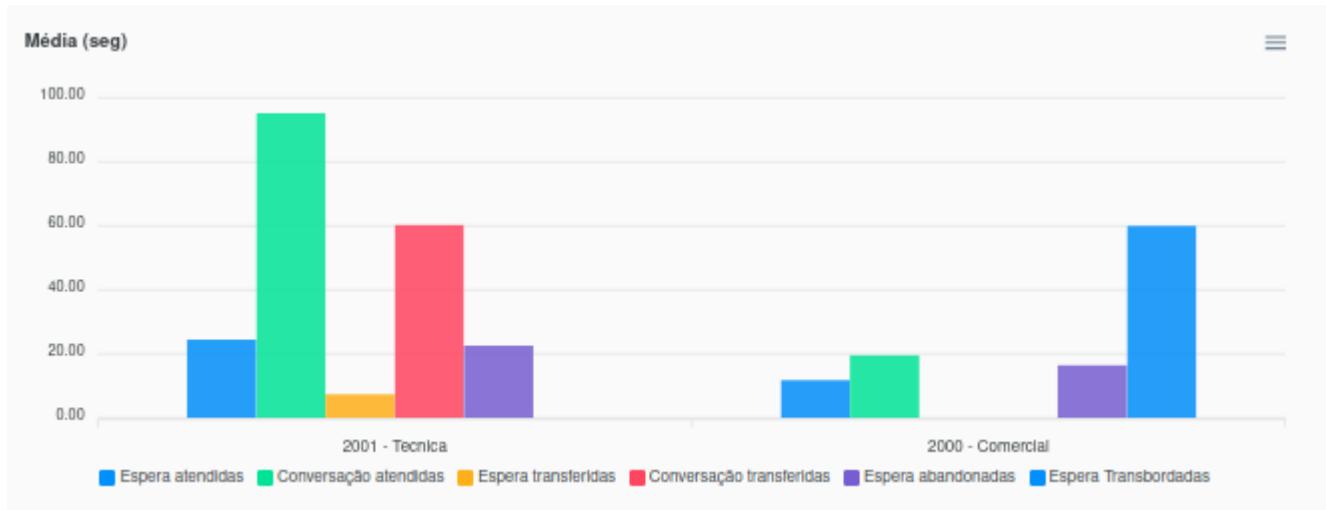
**Opinião:** Caso a quantidade de chamadas de transbordo esteja muito alta, talvez seja necessário adicionar mais pessoas no atendimento.

No gráfico ao lado temos outras informações



Esse gráfico representa o tempo de atendimento das chamadas para cada fila de atendimento da empresa. Lembrando que esses dados são uma média de tempo atendimento.

Vou pegar novamente como exemplo a fila "Técnica" onde temos as seguintes informações nas cores:



**Azul** - Espera atendidas. Mostra que tivemos o tempo de atendimento de 18.62 segundos. Isso significa que nossos técnicos demoram cerca de 18.62 segundos para realizar o primeiro atendimento. Lembrando que cada ring (o bip de chamada) demora quase 5 segundos então a chamada demora mais o menos 4 toques para ser atendida. Que está em um bom tempo de atendimento, levando em consideração para um número de suporte técnico.

**Verde** - Conversação Atendidas. Mostra o tempo que dura mais o menos o atendimento. Nesse caso 81.62 segundos em media. Então sabemos que quando uma pessoa liga no suporte ela fica em media em conversação 1 minuto e 35 segundos.

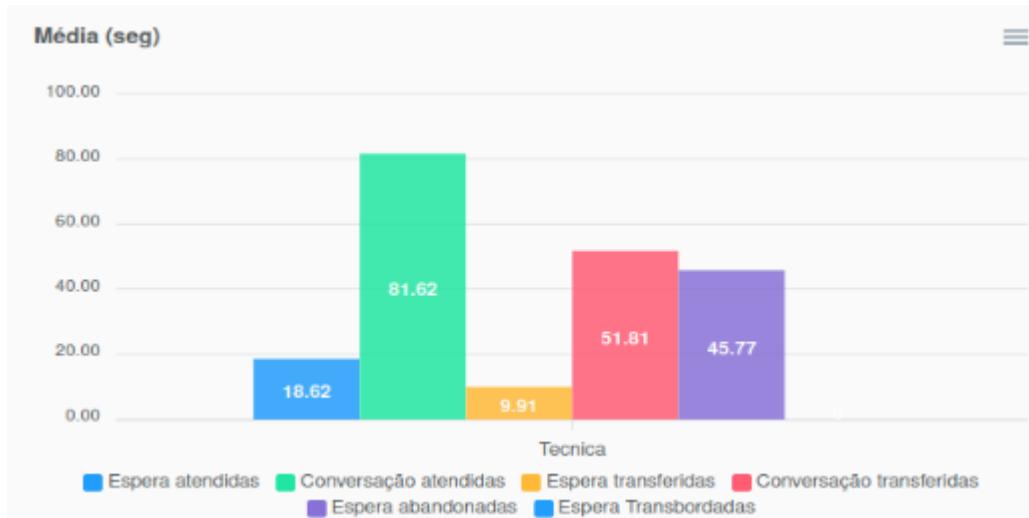
**Amarelo** - Espera Transferidas. Mostra o tempo que durou para a chamada ser transferida para outro ramal. Nesse caso temos 9.91 segundos. Exemplo: O cliente liga na empresa conversa com o atendente e o mesmo o transfere para outro ramal. O Gnew vai contabilizar essa janela de tempo durante a transferencia.

**Vermelho** - Conversação Transferidas. Mostra o tempo que durou a chamada entre o cliente e o operador até a chamada ser transferida. Nesse caso tivemos o tempo de 51.81 segundos.

**Roxo** - Espera abandonada. Mostra o tempo que o cliente esperou para ser atendido mas desistiu da chamada e desligou o telefone sem ser atendido. Nesse caso temos o tempo de 45.77 segundos.

**Azul** - Espera transbordadas. Mostra o tempo que durou para a ligação tocar no operador e não ser atendida e ir para um grupo de apoio.

Agora se rolar o mouse para baixo podemos ver a mesma informação representada em tabela.



Nas colunas temos duas informações novas:

**Timeouts:** Vamos imaginar o seguinte cenário onde, eu tenho um callcenter com 2 agentes em uma fila de atendimento (agentes a e b) e que a fila de atendimento está configurada para tocar 3 vezes em cada agente e caso ele não atenda, a ligação vai para o próximo que estiver livre. Um cliente ligou na empresa e tocou 3 vezes no agente "a" mas ele não atendeu a ligação pois não estava na mesa, e a chama foi para o agente "b" que atendeu a chamada.

O sistema não vai contabilizar a chamada como não atendida pelo agente, pois a chamada foi atendida por outro membro da fila. Nesse caso usamos o termo timeout, onde cada vez que um agente deixa de atender uma ligação o sistema conta como 1 timeout.

**Agentes:** Mostra uma metrica de como está o atendimento, no exemplo da fila "técnica" está 1.5 seria como 1 agente e meio disponível para cada ligação que entrar.

Se clicarmos em cima do nome da fila será aberto uma nova tela com informações mais detalhadas referente a quella fila.

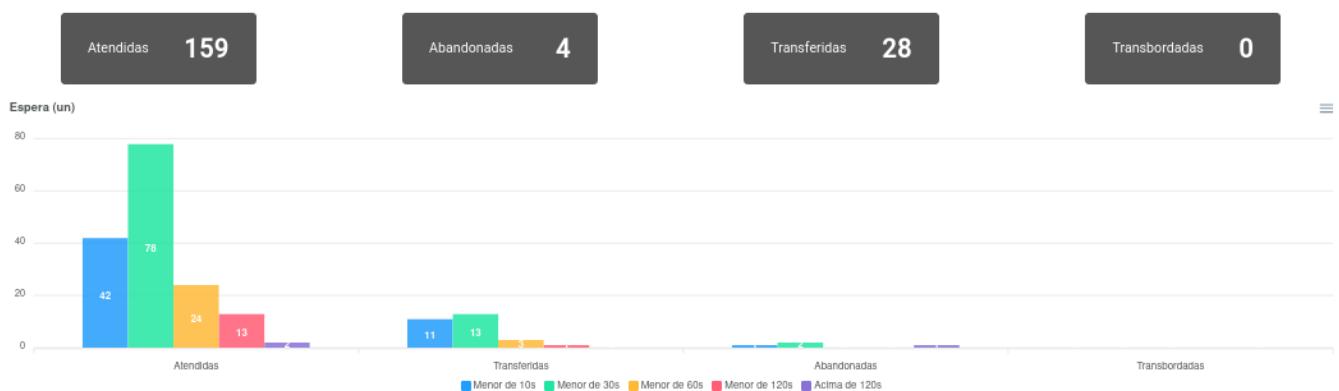
Fila	Total Chamadas (un)	Atendidas (un)	Abandonadas (un)	Transferidas (un)	Transbordadas (un)	Timeouts (un)	Agentes (un)
2001 - Técnica	186	143	14	29	0	257	2.4
2000 - Comercial	19	14	4	0	1	29	2.2

Nesse gráfico estamos vendo o tempo de atendimento da Fila "técnica" onde tivemos 159 chamadas atendidas. E onde 42 chamadas foram atendidas em um tempo menor que 10 segundos. E 78 chamadas foram atendidas em até 30 segundos e assim por diante com as demais informações.

**Conversação** Arrastando o mouse para baixo temos o tempo de conversação das chamadas.

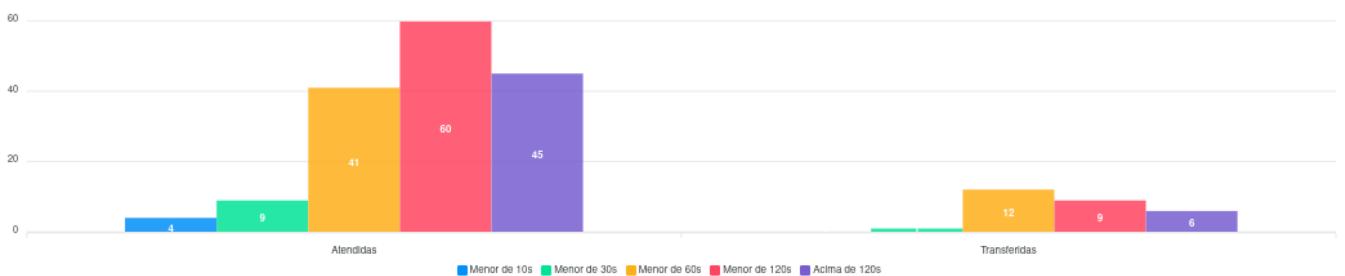
Digamos que eu precise saber o tempo que está durando o atendimento, por exemplo:

Eu gostaria de saber quanto tempo dura mais ou menos o tempo que meu cliente fica na linha com meu operador.



Nesse gráfico sabemos que 4 ligações durarão um tempo menor que 10 segundos. 9 ligações durarão um tempo menor que 30 segundos. O mesmo se aplica para o gráfico das chamadas transferidas. 12 ligações foram transferidas em um tempo menor que 60 segundos e 9 ligações foram transferidas em um tempo menor que 120 segundos.

## Conversação (un)

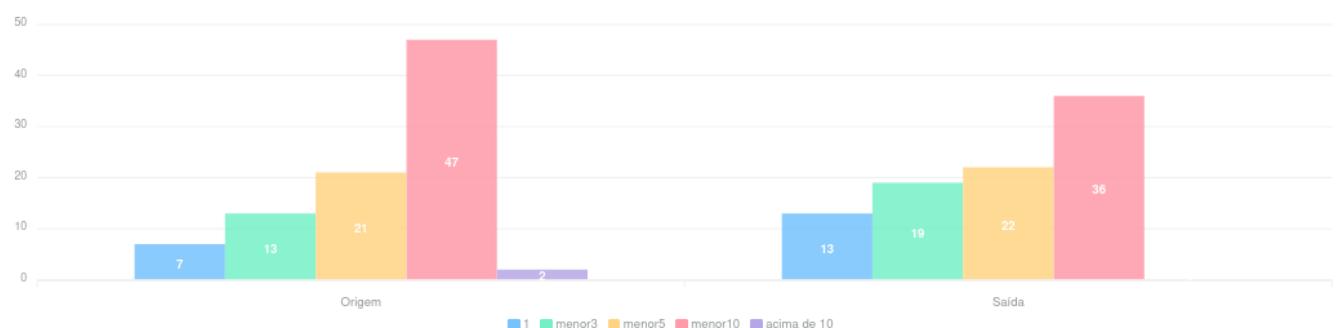


Chamadas	Menor de 10s	Menor de 30s	Menor de 60s	Menor de 120s	Acima de 120s	Média (seg)
Atendidas	4	9	41	60	45	113.74
Transferidas	0	1	12	9	6	89.36

## POSIÇÃO DE ABANDONO



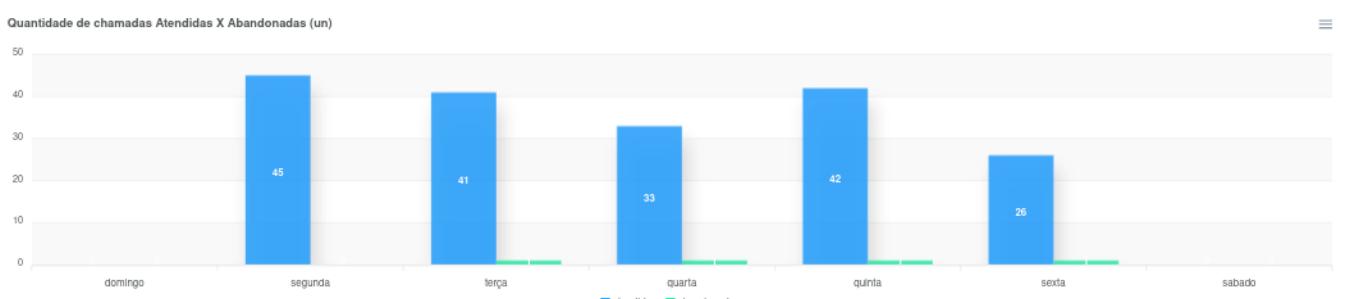
## Posição de abandono (un)



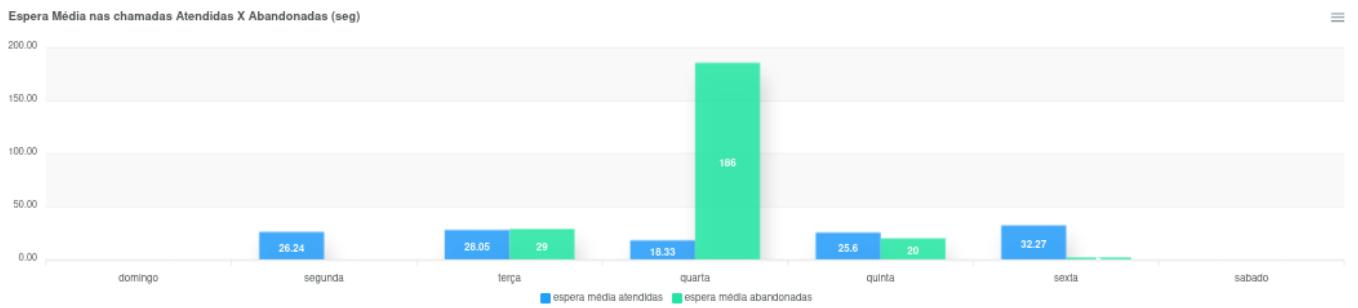
Digamos que eu gostaria de saber a quantidade de chamadas que entraram de uma só vez no Gnew ou saber a quantidade de chamadas que desistiram do atendimento quando iriam ser atendidas.

Aqui vemos o seguinte: Na coluna vermelha (Origem) mostra que tivemos 47 ligações que entraram para ser atendidas na posição menor que 10 . E 36 desistiram do atendimento quando já ia ser atendido na posição menor que 10.

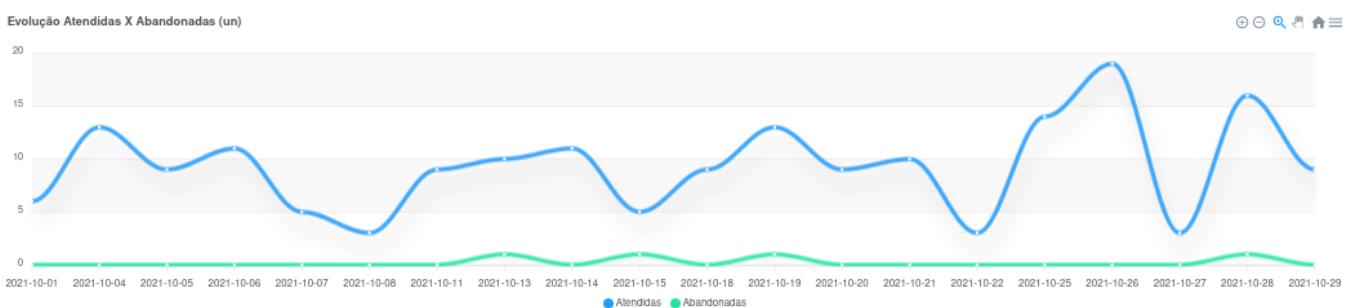
## Quantidade de chamadas atendidas x abandonadas



Nesse gráfico sabemos o volume de chamadas por dia da semana, com essa informação sabemos o dia da semana onde temos o maior volume de chamadas.



Lembrando que em todos os gráficos temos a opção de fazer um download da informação individual. É só clicar no ícone na lateral de cada gráfico e escolher o formato que deseja.



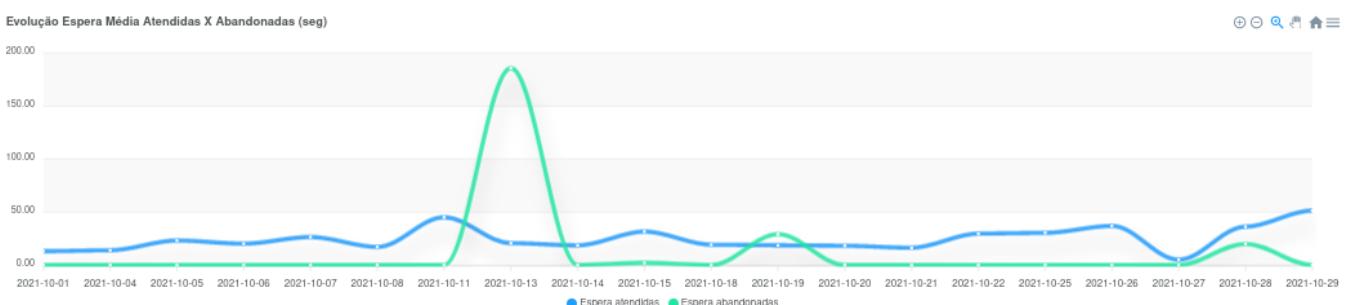
#### ESPERA MÉDIA

Nesse grafico vemos novamente informações do atendimento da semana, porém agora é representado o tempo que o cliente é atendido durante a semana.

Nesse gráfico podemos afirmar que os dias que tem maior demora no atendimento é na segunda-feira e no sábado. Onde na segunda o tempo mínimo onde a chamada foi atendida é 13.72 segundos e o tempo maior que a chamada esperou e desistiu foi 103.67 segundos.

#### EVOLUÇÃO ATENDIDAS X ABANDONADAS (UN)

Nesse gráfico de linhas o Gnew representa o volume de chamadas com a visão geral do período do dia 01/10 a 31/10, onde podemos analisar o pico de chamadas atendidas x abandonada.



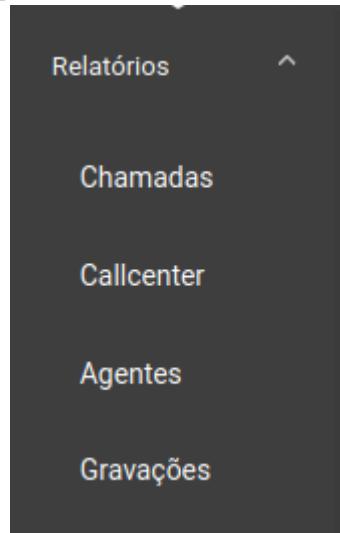
#### EVOLUÇÃO ESPERA MEDIA ATENDIDAS X ABANDONADAS (SEG)

Nesse gráfico podemos analisar de forma geral o tempo que as chamadas estão sendo atendidas, e o tempo que os cliente estão desistindo da ligação.

## 2.1.3 Agentes

### Modulo Agentes

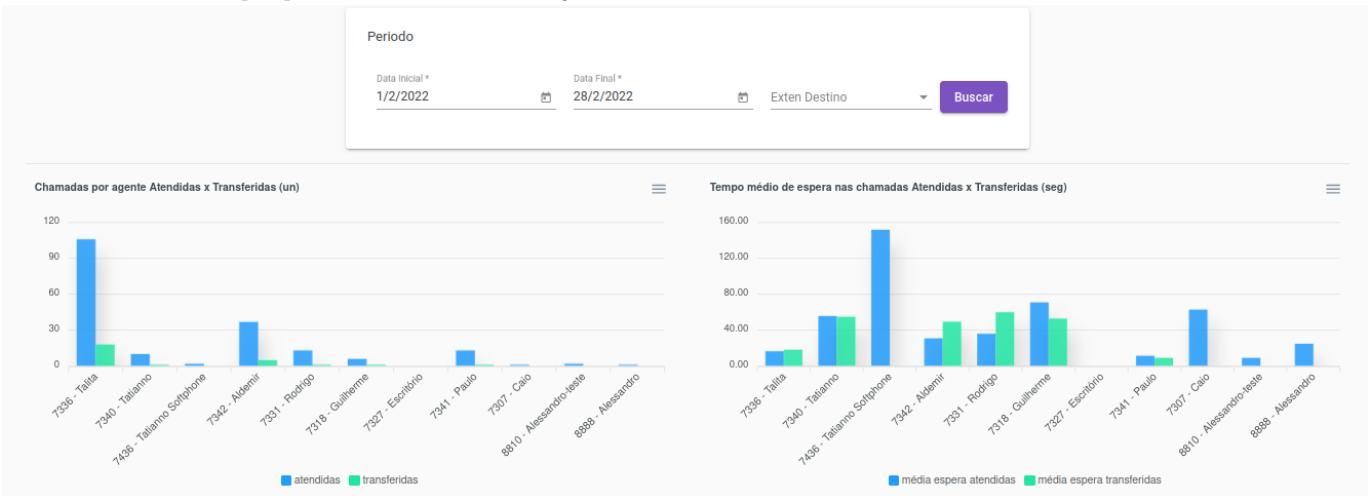
No modulo de agentes temos relatórios mais completos e dinâmicos com muitas funções porem de fácil compreensão. Para ter



acesso a essa parte entre em: Relatórios\Agentes.

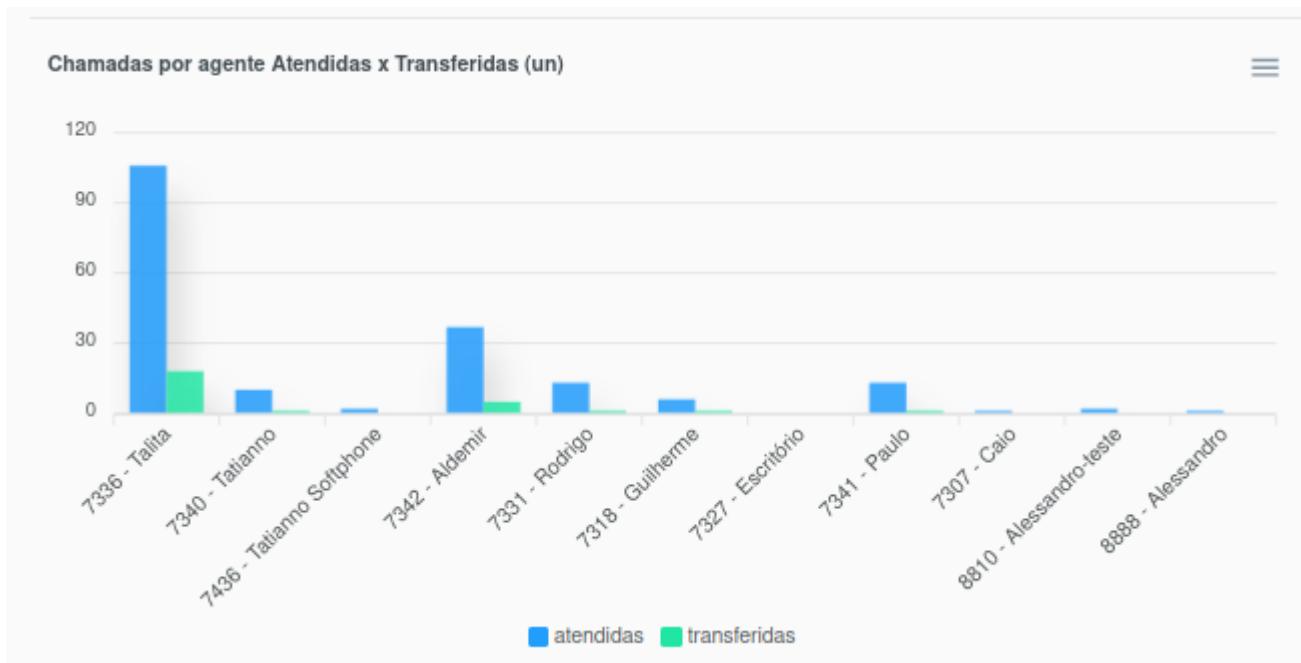
Agora podemos notar que abriu mais um menu onde podemos inserir a data inicial\final e a Exten Destino (ramal) da nossa pesquisa.

Podemos realizar uma pesquisa somente do dia de hoje ou até mesmo de uma semana ou mês fechado.



Fiz o filtro do dia 01/08 até 31/08, podemos notar que ele trouxe algumas informações em forma de gráfico. Vamos ver cada um deles de forma individual.

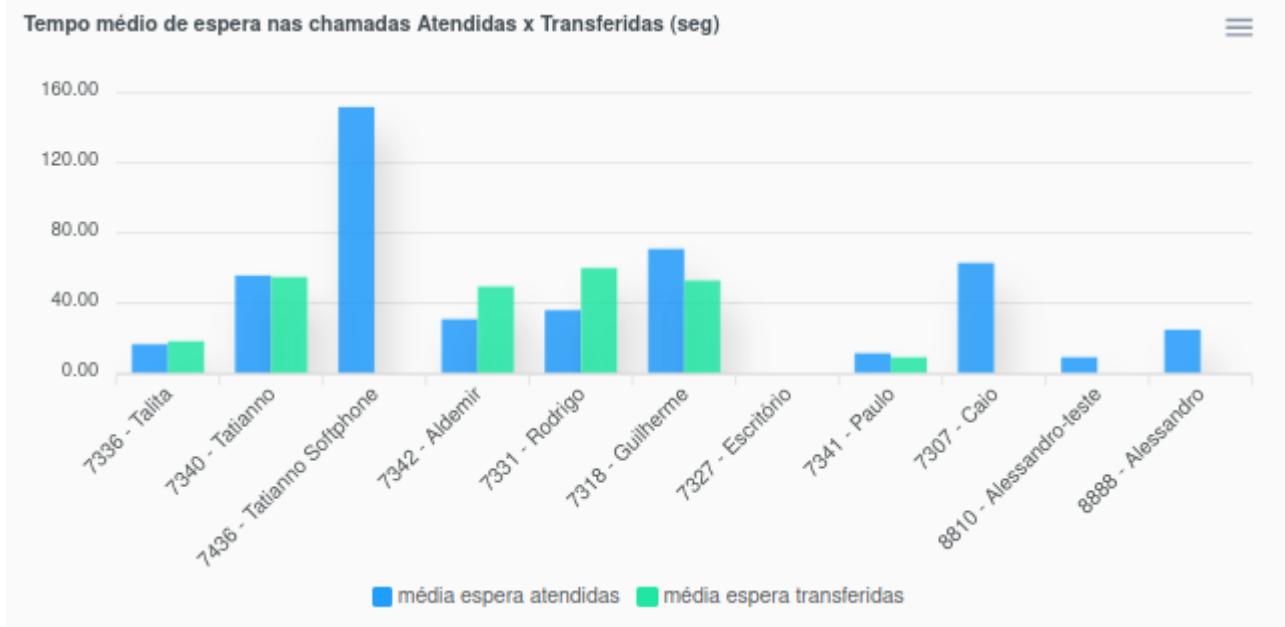
### Chamadas por agente Atendidas x Transferidas (un)



Nesse gráfico é possível ver qual agente atendeu ou transferiu mais chamadas.

### Tempo médio de espera nas chamadas Atendidas x Transferidas

Nesse gráfico podemos ver o tempo que leva mais ou menos para o agente atender as chamadas e o tempo médio para a chamada ser transferida.

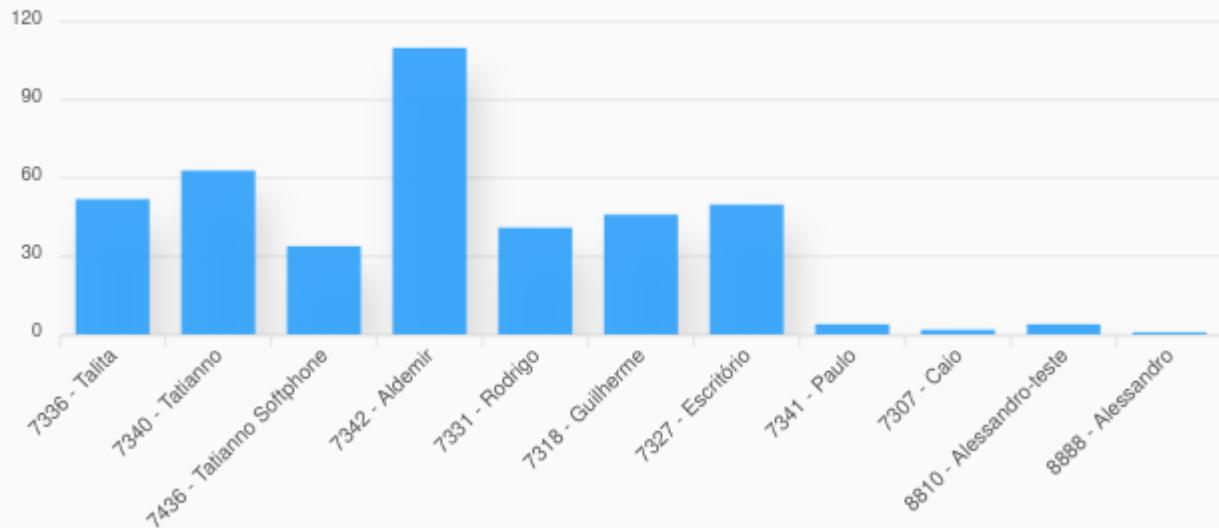


### Timeouts por agente (un)

Vamos imaginar o seguinte cenário onde, eu tenho um callcenter com 2 agentes em uma fila de atendimento (agentes a e b) e que a fila de atendimento está configurada para tocar 3 vezes em cada agente e caso ele não atenda, a ligação vai para o próximo que estiver livre. Um cliente ligou na empresa e tocou 3 vezes no agente "a" mas ele não atendeu a ligação pois não estava na mesa, e a chama foi para o agente "b" que atendeu a chamada.

O sistema **não** vai contabilizar a chamada como não atendida pelo agente, pois a chamada foi atendida por outro membro da fila. Nesse caso usamos o termo **timeout**, onde cada vez que um agente deixa de atender uma ligação o sistema conta como **1 timeout**.

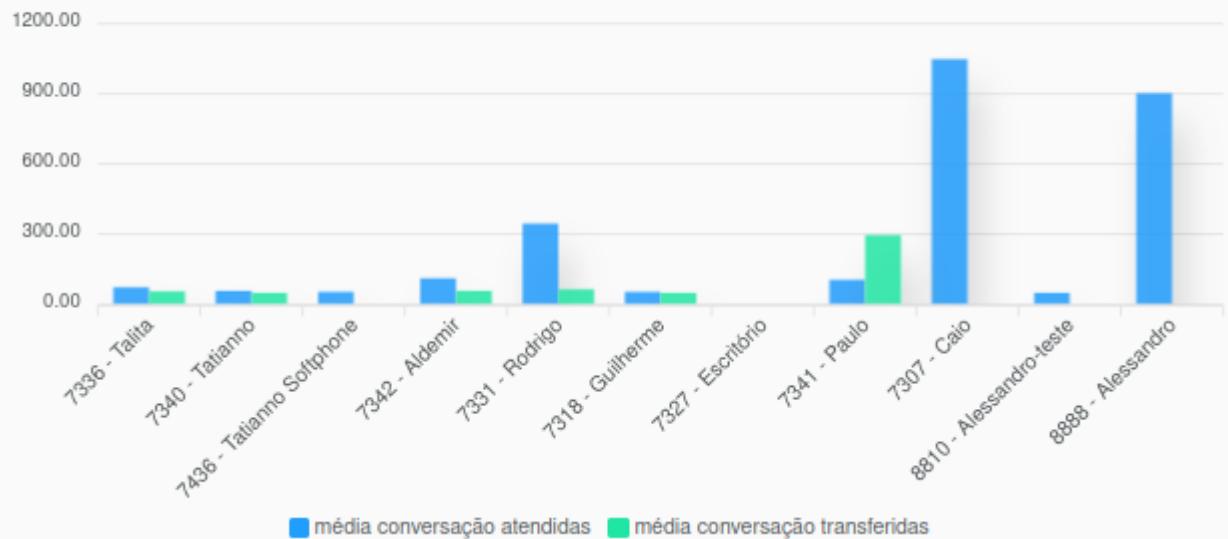
Timeouts por Agente (un)



Tempo médio nas chamadas atendidas x transferidas (seg)

Mostra o tempo que dura mais o menos um atendimento. E quanto tempo dura uma chamada até ela ser transferida para outro

Tempo médio de conversação nas chamadas Atendidas x Transferidas (seg)

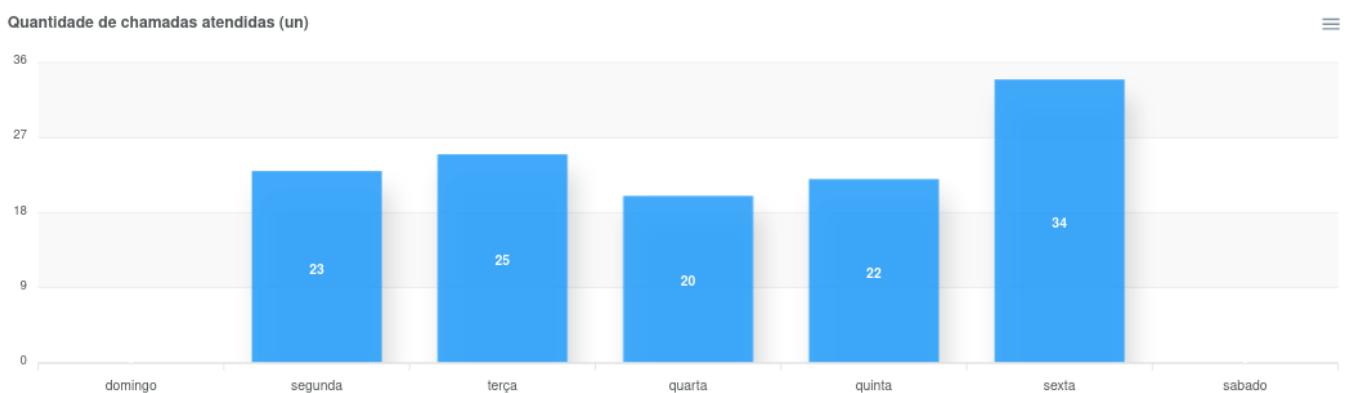


ramal.

Mais abaixo temos a mesma informação de forma geral de cada agente.

Gerar Excel	Gerar PDF	Agente	Atendidas (un)	Transferidas (un)	Espera Média Atendidas (seg)	Espera Média Transf (seg)	Conv Média Atendidas (seg)	Conv Média Transf (seg)	Timeouts (un)
		7336 - Talita	106	18	16.59	18.17	72.3	56.22	52
		7340 - Tatianno	10	1	55.7	55	58.1	50	63
		7436 - Tatianno Softphone	2	0	152	0	52.5	0	34
		7342 - Aldemir	37	5	31	49.6	111.11	58.4	110
		7331 - Rodrigo	13	1	36.15	60	345.46	65	41
		7318 - Guilherme	6	1	70.83	53	52.83	49	46
		7327 - Escritório	0	0	0	0	0	0	50
		7341 - Paulo	13	1	11.31	9	104.38	296	4
		7307 - Caio	1	0	63	0	1049	0	2
		8810 - Alessandro-teste	2	0	9	0	50	0	4

Agora se quisermos mais informações detalhadas individualmente de cada agente, basta clicar no nome dele e abrirá uma nova janela.



Aqui podemos ver a quantidade de chamadas atendidas por ele durante a semana.

Mais abaixo temos mais informações.

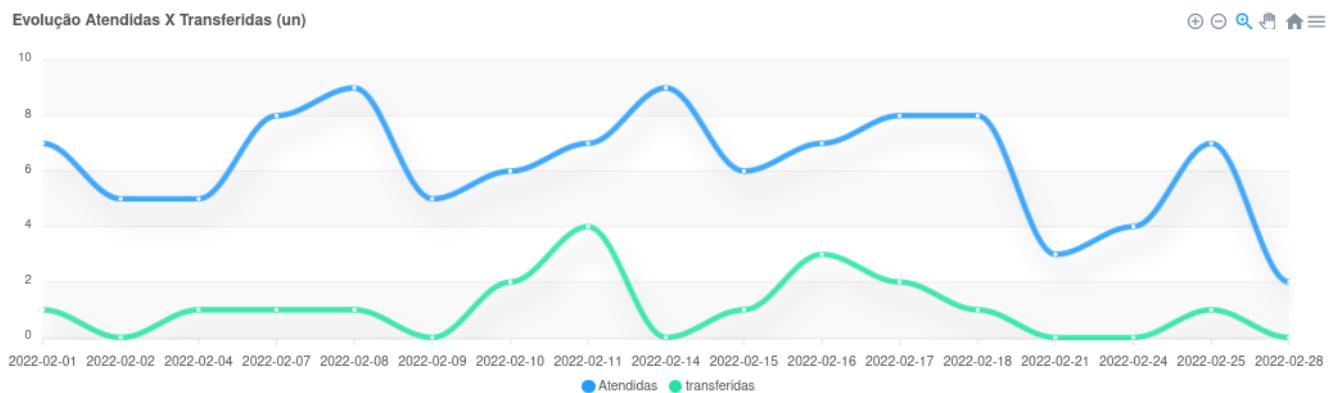
### Média nas chamadas atendidas espera x conversação (seg)

Nesse gráfico podemos medir o tempo médio que nosso agente leva para atender uma chamada nos dias da semana, e o tempo que ele fica no telefone em média.

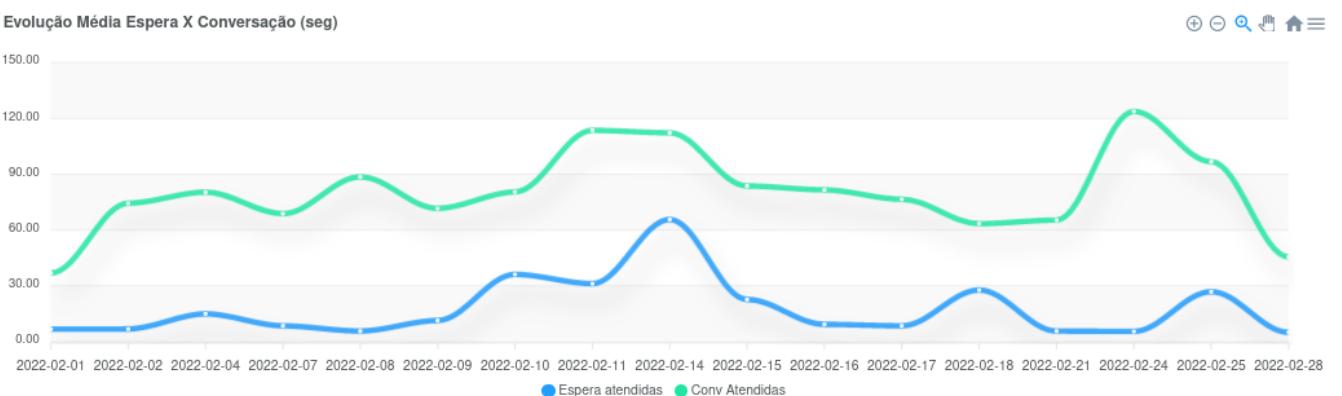


### Evolução atendidas x transferidas

Nesse gráfico de linhas o Gnew representa o volume de chamadas com a visão geral do período do dia 01/03 a 23/03, onde podemos analisar o pico de chamadas atendidas x transferidas. De um único agente.



### Evolução media espera x conversação (seg)



## 2.1.4 Gravações

### Modulo - Gravações

Podemos localizar também de uma forma mais rápida em Relatórios/Gravações. Onde ele vai me trazer todo o histórico de ligação desse cliente desde a primeira vez que ele ligou para a empresa.

The screenshot shows a search interface for recordings. At the top, there is a red-bordered input field labeled "Palavra chave \*". Below it, a smaller text box says "Escolha a palavra chave". Underneath these, there is a table header row with columns: Data, Origem, Destino, Duração, and Download. The main body of the table is currently empty, showing only the header row.

Data	Origem	Destino	Duração	Download

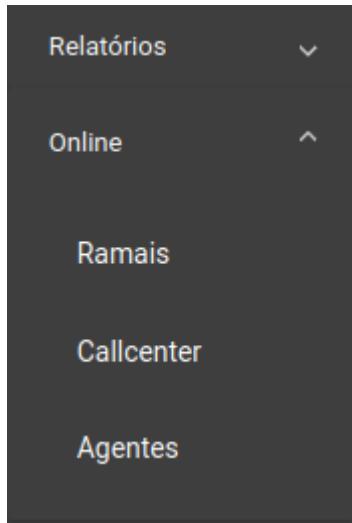
Para fazer a pesquisa por data seria assim: ano/mês/dia. Ex:2022/02/01 Para fazer a pesquisa por telefone seria assim: 9xxxx-xxxx ou 3xxxx-xxxx

## 2.2 Online

### 2.2.1 Ramais

#### Modulo Online - Ramais

Nesse modulo o Gnew mostra os ramais que estão ativos em tempo real. Para acessar clicamos em: online/ramais.



Em ramais podemos ver quais operadores estão disponíveis.

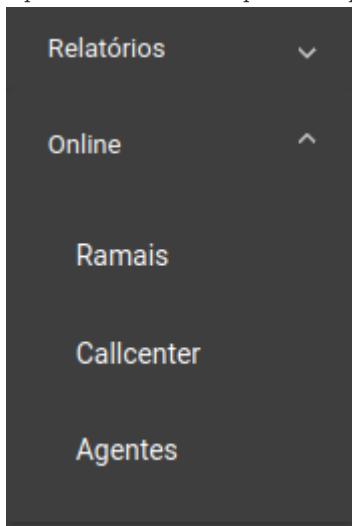
	■ Disponível	■ Ocupado	■ Tocando	■ Indisponivel	■ Espera	
ALARME	4000	ramal teste	500	501	Cris	7301
Debora	7311	Guilherme H	7313	Marisa	7317	Guilherme
Daniela	7324	Escritório	7325	Escritório	7327	Jhony
Talita	7336	Kaina	7338	Tatianno	7340	Rodrigo
Tatianno zolper	7435	Tatianno Softphone	7436	Anderson	7437	Joao Carlos
						Paulo
						7329
						jonathan
						7538
						Alessandro
						8888
						Caio
						7305
						Leone
						7320
						7334
						7331
						Valter
						7334
						Guilherme Movel
						7413

- Verde:
- Está disponível
- Vermelho:
- Ocupado (ramal em uso)
- Amarelo:
- Tocando
- Cinza:
- Está inativo (ramal sem registro)
- Azul:
- Espera (ramal recebendo 2 segunda ligação)

## 2.2.2 Callcenter

### Modulo online – Callcenter

Nessa parte podemos ver em tempo real a quantidade de chamadas que estão entrando na fila, para acessar vamos em: online/



callcenter.

Aqui podemos ter uma visão geral de todas as filas com as seguintes informações:

Espera	0	Indisponíveis	8	Livres	9	Ocupados	0	Pausados	0	Tocando	0
Fila	Extensão	Chamadas Espera	Membros Indisponíveis	Membros Livres	Membros Ocupados	Membros Pausados	Membros Tocando	Membros Totais			
teste de fila	002323	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comercial	2000	0	2	3	0	0	0	0	5		
Tecnica	2001	0	4	5	0	0	0	0	9		
Financeiro	2002	0	0	2	0	0	0	0	2		
fila DEV	2003	0	2	2	0	0	0	0	4		

- Espera:
- Mostra a quantidade ligações estão aguardando para ser atendida. Pois a fila pode ter mais de 1 ligação simultânea
- Indisponíveis:
- Mostra a quantidade de ramais que estão indisponíveis (offline)
- Livres:
- Seria a quantidade de ramais (agentes) disponíveis para atendimento.
- Ocupados:
- Mostra a quantidade de ramais ocupados.
- Pausados:
- Mostra a quantidade de ramais em pausa.
- Tocando:
- Mostra a quantidade de ligações em fila.

Aqui temos um exemplo de como fica a fila durante a entrada de ligação. A fila fica em cor amarela até algum ramal atender.

Espera	<b>1</b>	Indisponíveis	<b>8</b>	Livres	<b>7</b>	Ocupados	<b>0</b>	Pausados	<b>0</b>	Tocando	<b>2</b>
Fila	Extensão	Chamadas Espera	Membros Indisponíveis	Membros Livres	Membros Ocupados	Membros Pausados	Membros Tocando	Membros Totais			
teste de fila	002323	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comercial	2000	0	2	3	0	0	0	0	5		
Tecnica	2001	1	4	3	0	0	2	9			
Financeiro	2002	0	0	2	0	0	0	2			
fila DEV	2003	0	2	1	0	0	1	4			

Temos mais algumas informações detalhadas de cada fila que são:

- Extensão:
- Código da fila
- Chamada em espera:
- Quantidade de chamadas em espera na quela fila. Pois a fila pode ter mais de 1 ligação simultânea
- Membros indisponíveis:
- Quantidade de agentes (ramais) indisponíveis.
- Membros livres:
- Quantidade de agentes (ramais) disponíveis.
- Membros Ocupados:
- Quantidade de agentes (ramais) em ligação.
- Membros Pausados:
- Quantidade de agentes (ramais) em pausa.
- Membros Tocando:
- Quantidade de agentes (ramais) recebendo ligação.
- Membros Totais:
- Quantidade de agentes (ramais) total.

## 2.2.3 Agentes

### Modulo online – Agentes

Nesse modulo temos acesso as ligações de nossos agentes onde podemos ver em tempo real quem está livre (sem ligação) e quem está em atendimento. Lembrando que essas informações são diárias. O que significa que os dados são zerados todos os dias, Porem o Gnew armazena todos os relatórios em outra pagina. Para acessar essa tela vamos em: online/agentes.

Atendidas	18	Indisponíveis	7	Livres	9	Ocupados	0	Pausados	0	Tocando	0
Membro	Extensão	Chamadas Atendida		Chamada Corrente	Fila	Quantidade de Filas	Pausa	Status	Tempo	Espera	
Filipe	7305	0		-	-	1	0	LIVRE	00:01:57		
Guilherme Movel	7413	0		-	-	1	0	LIVRE	01:11:26		
Guilherme H	7313	0		-	-	1	0	INDISPONIVEL	23:14:08		
Joao Carlos	7329	0		-	-	1	0	LIVRE	01:05:44		
Daniela	7324	0		-	-	1	0	INDISPONIVEL	21:34:29		
Paulo	7341	1		-	-	1	0	INDISPONIVEL	02:08:26		
Aldemir	7342	2		-	-	1	0	LIVRE	00:03:01		
Guilherme	7318	1		-	-	1	0	INDISPONIVEL	22:23:45		
Talita	7336	11		-	-	2	0	LIVRE	00:01:12		
Rodrigo	7331	1		-	-	1	0	LIVRE	00:03:01		

Temos algumas informações no começo da imagem que são: - Atendidas: - Chamadas atendidas até o momento - Indisponíveis: - Agentes indisponíveis - Livres: - Agentes disponíveis - Ocupados: - Agentes em ligação - Pausados: - Agentes em pausa - Tocando: - Agentes recebendo ligação

Podemos notar que, tem umas linhas na cor verde, onde mostra o estado do agente, onde:

- Verde:
- Disponível
- Vermelho:
- Ocupado
- Amarelo:
- Tocando
- Cinza:
- Indisponível

Cada coluna tem algumas informações, vamos ver o que cada uma significa:

- Membro: -Nome do agente
- Extensão: -Número do ramal
- Chamadas atendidas:
- Chamadas atendidas até o momento.
- Chamada corrente:
- Mostra qual o numero o agente está ligando ou recebendo a ligação.
- Fila:
- Mostra por qual fila entrou a ligação.
- Quantidade de filas:
- Mostra a quantidade de filas que o agente faz parte, pois um agente pode fazer parte de mais de uma fila.
- Pausa:
- Se estiver em pausa, mostra motivo da pausa.
- Status:
- Mostra o real status na quele momento. (livre, ocupado, indisponível)
- Tempo:
- Mostra o tempo que o agente está na quele status.

Agora se clicarmos em cima do nome do agente, temos mais algumas funções:

Monitorar	Sussurrar	Pausar	Despausar	Desligar		
Fila	Chamadas Atendidas	Penalidade	Motivo Pausa	Pausado	Última Chamada	
Tecnica	2	0	Nenhum	0	03/03/2022 15:47	

#### MONITORAR

O Gnew tem uma função onde podemos monitorar uma chamada em tempo real, se o agente estiver em uma ligação podemos ouvir essa ligação. Basta clicar em “monitorar”. Assim que clicar em “monitorar” seu ramal irá tocar, assim que você atender a ligação você irá ouvir a ligação. O agente e o cliente não vão conseguir te ouvir.

(Para ter acesso a parte de monitorar a ligação é preciso solicitar essa configuração para o administrador do Gnew)

#### SUSSURRAR

Caso queria falar com o seu agente durante a ligação dele, cliente em “sussurrar”. Seu agente poderá te escutar, porem o cliente não.

#### PAUSAR

Caso o agente precise sair mais cedo ou entrar em uma reunião, podemos pausar ele. Com isso não entrar mais chamadas para ele.

#### DESPAUSAR

Quando o agente retornar podemos despausar para ele voltar a receber chamadas da fila.

#### DESLIGAR

Podemos desligar uma chamada em curso. Imagine que o supervisor está monitorando uma chamada onde o cliente e o agente estão discutindo, o supervisor pode encerrar essa ligação sem precisar ir até a mesa do agente.

Mas abaixo temos mais informações:

**Fila:** Nome das fila que o agente faz parte. **Chamadas atendidas:** Quantidade de chamadas que ele atendeu de cada fila.

**Penalidade:** Seria a prioridade dele naquele fila para atender as ligações. **Motivo pausa:** Se o agente estiver em pausa, mostra qual é o motivo. **Pausado:** Mostra quanto tempo o agente está em pausa. **Ultima chamada:** Mostra quando foi que ele antedeu a ultima chamada.

## 3. Facilidades

---

### 3.1 Introdução

---

As informações descritas abaixo trazem os códigos padrões do GNEW PABX IP, podemos altera-los na configuração do sistema.

### 3.2 Siga-me (Desvio)

---

Facilidade utilizada para desviar as chamadas para um ramal interno ou um destino externo (utiliza a rota de saída configurada no ramal). Não obedece chamadas destinadas a filas (grupos de atendimento - QUEUE).

#### 3.2.1 Ativar

Disque \*11 + destino desejado. O sistema reproduzirá a mensagem ativado.

#### 3.2.2 Desativar

Disque \*12 do ramal que a facilidade foi ativada.

### 3.3 Não pertube

---

Facilidade utilizada para bloquear chamadas destinadas ao ramal onde a função foi ativada. Não obedece chamadas destinadas a filas (grupos de atendimento - QUEUE). Nesse caso realize o procedimento de pausa.

#### 3.3.1 Ativar

Disque \*97 para bloquear a entrada de chamadas.

#### 3.3.2 Desativar

Disque \*98 para desbloquear a entrada de chamadas.

### 3.4 Cadeado eletrônico

---

Facilidade utilizada para bloquear chamadas de originadas no ramal onde a função foi ativada.

#### 3.4.1 Alterar senha

Disque \*93 + senha anterior e informe a nova senha. A senha padrão é 000000.

#### 3.4.2 Ativar

Disque \*66 e a senha cadastrada para ativar o cadeado eletrônico, permitindo somente chamadas internas.

#### 3.4.3 Desativar

Disque \*67 e a senha cadastrada desativar o cadeado eletrônico.

### 3.5 Noturno

---

Facilidade utilizada para ativar noturno manual. Desvia o posto de atendimento noturno definido no calendário de atendimento.

### 3.5.1 Ativar

Disque \*44 para ativar o noturno.

### 3.5.2 Desativar

Disque \*45 para desativar o noturno.

## 3.6 Login Agente

Facilidade utilizada para autenticar um usuário ao ramal onde a função foi ativada.

### 3.6.1 Ativar

Disque \*405 + Id do usuário e informe a senha.

### 3.6.2 Desativar

Pausa Disque \*406 + Id do usuário e informe a senha.

### 3.6.3 Desativar

## 3.7 Pausa

Facilidade utilizada para pausar o atendimento de chamadas destinadas à uma fila (grupos de atendimento - QUEUE).

### 3.7.1 Ativar

Disque \*402 + motivo da pausa. Onde:

1. Refeição
2. Adm
3. Reunião
4. Ativo
5. Banheiro
6. Outros

### 3.7.2 Desativar

Disque \*403 para retornar ao atendimento.

## 3.8 Ouvir número do ramal

Disque \*77 para ouvir o número interno do ramal.

## 3.9 Transferência

## 3.10 Consulta (transferência assistida)

Durante a chamada disque ##, disque o ramal desejado. Desligue para concluir a transferência da chamada.

### 3.11 Retornar a chamada

---

Em qualquer momento durante o processo de transferência, disque \*1 para desligar a chamada atual e retornar a ligação em espera.

### 3.12 Pêndulo

---

Em qualquer momento durante o processo de transferência, disque \*2 para alternar entre as chamadas.

### 3.13 Conferência

---

Em qualquer momento durante o processo de transferência, disque \*3 para unificar as 2 chamadas correntes.

### 3.14 Captura

---

#### 3.14.1 Captura em grupo

---

Disque 55 para captura uma chamada que está tocando em outro ramal do grupo configurado no PABX.

## 4. Versão

---

Aplicação	Versão
Frontend	1.57.2
Backend	3.6.3