

intelbras

Guia do usuário

Wide Cloud

intelbras

Wide Cloud

Parabéns, você acaba de adquirir um produto com a qualidade e segurança Intelbras.

Wide Cloud é uma solução para integração de redes de voz e dados. Ideal para qualquer empresa, pois além de apresentar as funções habituais de uma CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica), unifica tecnologias, sejam elas analógicas, digitais, IPs, móveis ou webs.

Índice

| | |
|--|---|
| 1. Operações básicas | 4 |
| 1.1. Efetuando chamadas | 4 |
| 1.2. Capturando chamadas | 4 |
| 1.3. Colocar em espera (estacionamento de chamadas) | 4 |
| 1.4. Transferência de chamadas | 4 |
| 1.5. Monitoramento de chamadas – sopro, sem sopro e intercalação | 4 |
| 1.6. Outros comandos | 5 |
| 1.7. Relatórios | 6 |

1. Operações básicas

1.1. Efetuando chamadas

Para realizar ligações entre ramais, basta discar o número do ramal e finalizar discando SUSTENIDO (*jogo da velha*).

Ex.: 1700 + #

Para realizar ligações para números locais, ou seja, com mesmo DDD, basta discar o número desejado. Para completar mais rápido, disque SUSTENIDO (*jogo da velha*).

Ex.: 36521777 + #

Em ligações que exijam códigos de áreas diferentes (DDD), disque 0 + OPERADORA + DDD + NÚMERO DESTINO + #

Ex.: 0152136521777 + #

Em ligações Internacionais (DDI), disque 00 + OPERADORA + Código do País + Código Local (se houver) + Telefone + #

Ex.: 00 15 1 100 888 9999

1.2. Capturando chamadas

Quando uma chamada é direcionada a um ramal e este está tocando, é possível capturar esta chamada a partir de um outro ramal, utilizando um simples código do teclado. Há dois tipos de códigos diferentes para captura, sendo um para quando o ramal que estiver chamando pertencer ao mesmo grupo de ramais que o seu e outro para quando o ramal que estiver chamando não pertencer ao mesmo grupo. Neste segundo caso, é preciso saber o número do ramal que toca, para que seja capturado diretamente.

- » **Capturar ligação de um grupo de ramais:** *660 + #
- » **Capturar um ramal específico:** *3 + RAMAL + #

1.3. Colocar em espera (estacionamento de chamadas)

Quando desejar que uma chamada fique em espera, sem que seja derrubada, há a opção de colocá-la no estacionamento de chamadas. A central informará em qual espera você colocou a chamada.

Comando #700

Para capturá-la, basta discar 70 + (*número da espera*).

Ex.: você está conversando com uma pessoa e quer que ela espere, basta transferir para 700

Com o comando, a central irá informar a posição 701. Para capturar essa chamada, basta discar 701, a partir de qualquer ramal. Vale lembrar que este foi um exemplo e que o número da espera que a central informa (neste caso, 701) varia de acordo com cada ligação.

1.4. Transferência de chamadas

Se você está em uma chamada e deseja transferi-la para outro ramal, pressione #. Após a reprodução da mensagem "TRANSFERÊNCIA", digite o número do ramal para o qual deseja transferir a ligação, ou até mesmo um número externo.

Veja: # + Ramal + # ou # + número externo #

Para concluir a transferência, basta desligar o telefone.

1.5. Monitoramento de chamadas – sopro, sem sopro e intercalação

Se você desejar ouvir uma chamada em andamento, basta que seu ramal tenha permissão e poderá ouvir ou interagir de 3 formas:

- » **Monitoramento apenas** (somente escuta a conversa, sem ser ouvido).
Digite 1368 + Ramal.
- » **Monitoramento sopro** (escuta a conversa e pode conversar com ramal sem que a outra pessoa escute).
Digite 1369 + Ramal.
- » **Monitoramento intercalado** (escuta a conversa e interage com os dois lados da chamada).
Digite 1367 + Ramal.

1.6. Outros comandos

Desviar para caixa postal

Comando: *581

Siga-me

Permite que as chamadas recebidas pelo ramal sejam desviadas para serem atendidas por outro ramal, grupo ou para um número externo.

Comando: *583 + Ramal

Cadeado

Comando: *585

Sala de conferencia particular

Comando: *0

Intercalação

A intercalação permite que você entre em uma ligação em andamento de outro ramal. Esta facilidade é bastante útil para ramais que precisam se comunicar com urgência, não podendo aguardar que o outro ramal desocupe.

Comando: 1367 + Ramal

Atendimento compulsório

O atendimento compulsório serve para quando um ramal recebe um fluxo alto de ligações. Ao digitar o comando *5 o usuário do ramal ficará ouvindo música da central, quando chegar uma ligação a chamada é atendimento imediatamente. É necessária programação de fila e atendimento automático na central.

Comando: *5

Para derrubar a ligação corrente digite: *

Pêndulo

Esta facilidade possibilita trocar a chamada corrente por outra que esteja na fila de atendimento, sejam essas chamadas internas ou externas.

Comando: *4

Aborta transferência

Comando: *1

Transferencia sem consulta

Comando: *9

Captura grupo de ramais

Comando: *660

Gravar saudação caixa postal

Comando: *2

Não perturbe

Comando: *582

Siga-me se não atende

Programa a chamada para ser desviada se o ramal não atender após um determinado tempo.

Comando: *584

Conferência a 3

Para iniciar uma conferência você deve discar para um novo ramal ou número externo, após o atendimento, digite o comando *3.

1.7. Relatórios

Para acessar a relatórios, acesse <https://widecloud.intelbras.com.br> e entre com suas credenciais.

Com os *Relatórios* é possível ter um amplo controle das ligações e dos agentes que pertencem aos GRUPOS DAC. Os relatórios mostram gráficos e detalhes como: a quantidade de ligações, as durações dessas ligações, gravações, etc.

Também é possível ter um relatório completo de ligações dos ramais do PABX.

Acesse *Relatórios > Relatórios* e uma tela, conforme a do exemplo abaixo, irá aparecer:

Data e Hora Inicial: 27/12/2019 00:00:00

Data e Hora Final: 27/12/2019 13:34:22

Buscar entre as datas porem por faixa de Horarios:

Selecionar Somente os dias da Semana abaixo:

Domingo: Segunda: Terça: Quarta: Quinta: Sexta: Sabado:

Chamadas Únicas:

Tipo de Chamada: Saída Entrada Ambos Apenas Pausa

Busca por Numero:

Busca por Ramal:

Busca por Ramais:

Busca por Setores:

Busca por DDD:

Busca por Operador:

Busca por Grupo:

TAG:

Consultar Times:

Busca por Campanha Discador:

Intervalo Acumulado: Agrupar por Horario:

Tronco:

Tipo de Chamada:

TMS (Tempo Médio de Serviço): % (segundos)

Busca por Duração (seg):

Busca por Status da Chamada: Atendida Não Atendida Abandono Fila Abandono Ramal

Tempo Aguardo Atendimento:

Call Entrada:

Protocolo:

Classificação da Chamada: DAC DISCADOR Ambos PABX CHAT

Opções de Visualização:

Exibir Nome

Exibir Setor

Exibir Tabulação

Exibir Quem Desligou

Exibir Tronco

Exibir Protocolo

A tela apresenta os parâmetros que podem ser usados como filtro para gerar o relatório desejado.

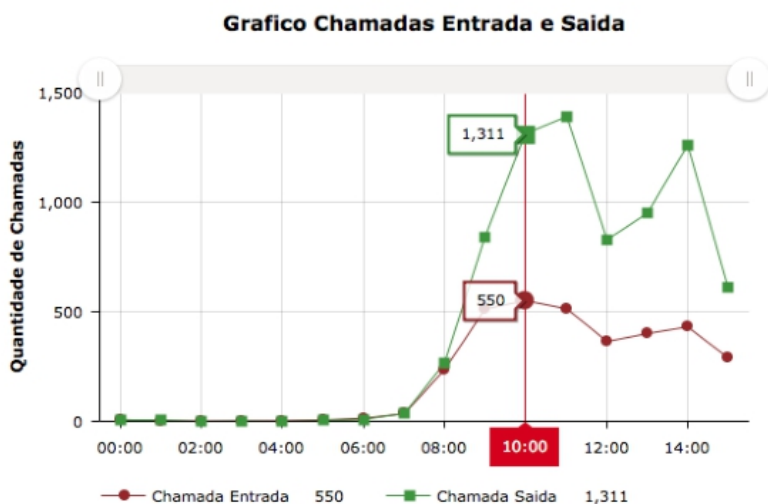
Os campos disponíveis são: Data e hora inicial

Data e hora final

Busca entre as datas porem por faixa de Horários: É possível buscar as ligações por dia específico, ex: Apenas dias úteis, como de Segunda à Sexta. Ou por faixa de horários entre as datas escolhidas.

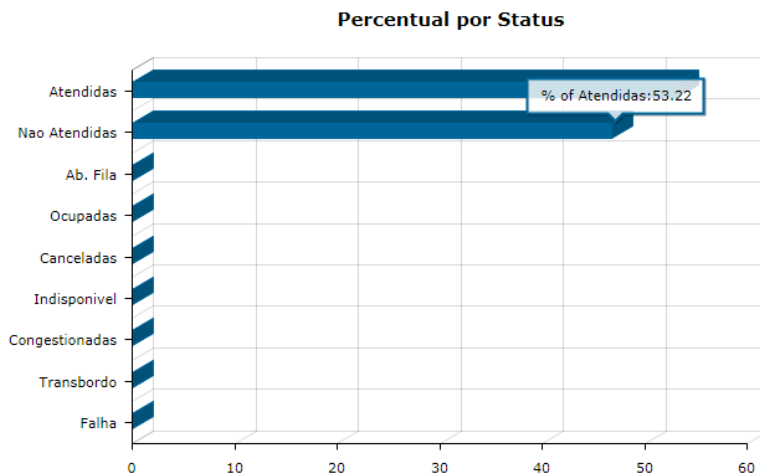
- » **Tipo de chamada:** Saída, Entrada, ambos ou Apenas Pausa. Caso não selecione nenhuma opção, *ambos* seguem como padrão.
- » **Busca por número:** número do telefone a ser localizado nos registros.
- » **Busca por ramal:** número do ramal do agente.
- » **Busca por ramais:** é possível selecionar vários ramais, para obter o relatório.
- » **Busca por DDD:** DDD da localidade desejada.
- » **Busca por operador:** nome e login do operador
- » **Busca por grupo:** grupo DAC desejado.
- » **Intervalo acumulado:** Intervalo acumulado entre as ligações.
- » **Tronco:** troncos IP da central.
- » **Tipo de chamada:** Local, Celular local, Celular DDD, DDD ou DDI.
- » **TMS (Tempo Médio de Serviço):** porcentagem e o tempo em segundos
- » **Busca por duração (seg.):** duração da chamada em segundos.
- » **Busca por status da chamada:** Atendida, Não Atendida, Abandono Fila e Abandono Ramal.
- » **Tempo aguardo atendimento:** tempo que o cliente aguardou na espera antes de ser atendido.
- » **Busca por tempo na fila:** tempo de espera para ser atendido na fila, em segundos.
- » **Busca por tempo de pausa:** tempo total de pausa dos agentes.
- » **Classificação de chamada:** DAC, DISCADOR, AMBOS, PABX ou CHAT

Ao clicar em *Consultar*, uma nova janela será aberta, com várias informações presentes. Segue abaixo descrição de cada item:

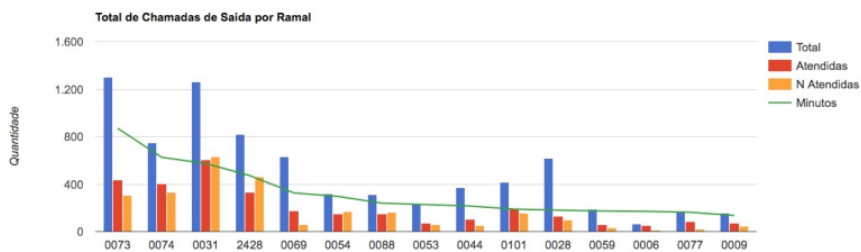


O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações por horário das 00:00H às 15:00H.

Percentual dos status das ligações:

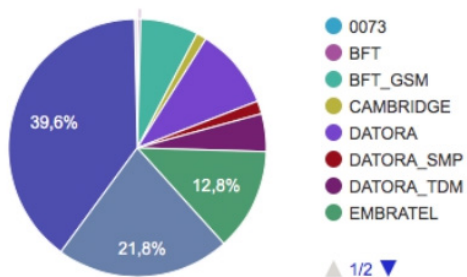


Total de chamadas de saída por ramal (os 10 mais):



Percentual de chamadas por Troncos/Operadora de telefonia:

% de Chamadas Atendidas por Troncos



Chamadas recebidas por status:

| Chamadas Recebidas | |
|--|----------|
| Total de Chamadas | 3363 |
| Duração Total | 96:26:56 |
| Tempo Médio de Chamadas | 00:02:04 |
| Total Chamadas Atendidas | 2815 |
| Total Chamadas Não Atendidas | 333 |
| Total de Chamadas com Falha | 0 |
| Total de Chamadas Ocupadas | 149 |
| Total de Chamadas Abandonadas em Fila | 0 |
| Total de Chamadas Indisponíveis | 66 |
| Tempo Total na Fila | 00:00:00 |
| Tempo Médio na Fila | |
| Tempo Total de Aguardo para ser Atendido | 03:32:32 |
| Tempo Médio de Aguardo ao Atend. | 00:00:07 |
| Chamadas Transbordadas | 0 |

Chamadas efetuadas por status:

| Chamadas Efetuadas | |
|----------------------------------|-----------|
| Total de Chamadas | 7514 |
| Duração Total | 111:48:34 |
| Tempo Médio de Chamadas | 00:01:35 |
| Total Chamadas Atendidas | 4269 |
| Total Chamadas Não Atendidas | 3090 |
| Total Chamadas com Falha | 0 |
| Total Chamadas Ocupadas | 155 |
| Tempo Total de Aguardo ao Atend. | 43:46:01 |
| Tempo Médio de Aguardo ao Atend. | 00:00:21 |

Chamadas recebidas por horário e cálculo de nível de serviço por horário:

| Horário | Total | At | N At | Transb. | TME | TMA | Espera >(80s) | Ab. Fila | Ab < (10s) | Ab < (20s) | Ab > (20s) | Nível de Serviço |
|--|-------|----|------|---------|----------|----------|---------------|----------|------------|------------|------------|------------------|
| 2016-09-20 07:00:00 - 2016-09-20 08:00:00 | 2 | 0 | 2 | 0 | 00:04:08 | 00:04:08 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0,00% |
| 2016-09-20 08:00:00 - 2016-09-20 09:00:00 | 1 | 1 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100,00% |
| 2016-09-20 09:00:00 - 2016-09-20 10:00:00 | 3 | 2 | 1 | 0 | 00:00:00 | 00:00:23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 83,33% |
| 2016-09-20 10:00:00 - 2016-09-20 11:00:00 | 5 | 5 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100,00% |
| 2016-09-20 11:00:00 - 2016-09-20 12:00:00 | 3 | 1 | 2 | 0 | 00:00:00 | 00:01:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41,67% |
| 2016-09-20 12:00:00 - 2016-09-20 13:00:00 | 3 | 3 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:01:03 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100,00% |
| 2016-09-20 13:00:00 - | 3 | 1 | 2 | 0 | 00:00:00 | 00:24:38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41,67% |
| Nível de Serviço (Configuração do Grupo: 80% em ate 20 Segundos) | | | | | | | | | | | | 81,25 % |

Notas de atendimento atribuídas pelos clientes na pesquisa de satisfação em chamadas de entrada:

| Notas de Ligacoes de Entrada | |
|------------------------------|------|
| Qtde de Notas NÃO Atribuidas | 2815 |
| Qtde de Notas Atribuidas | 0 |
| Nota Media | 0,00 |

Notas de atendimento atribuídas pelos clientes na pesquisa de satisfação em chamadas de saída:

| Notas de Ligacoes de Saida | |
|------------------------------|------|
| Qtde de Notas Nao Atribuidas | 4269 |
| Qtde de Notas Atribuidas | 0 |
| Nota Media | 0,00 |

Ao final da tela há uma tabela que exibe as estáticas separadas por agente. No fim de cada linha há uma lupa que abrirá uma outra tela, que exibe o relatório detalhado de cada ligação do agente.

| Conta/Operador | Recebidas | Atendidas | N. Atend. | Med Rec. | Originadas | Atendidas | N. Atend. | Méd. Orig. | Falado | Pausas | T. Livre | T. Logado | Nota | - |
|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-----------|-----------|------------|----------|----------|----------|-----------|------|---|
| Adilson | 11 | 11 | 0 | 00:02:55 | 38 | 27 | 11 | 00:02:08 | 01:29:31 | 03:14:26 | 02:57:03 | 07:41:00 | 0.00 | 🔍 |
| Keyvan | 0 | 0 | 0 | | 11 | 5 | 6 | 00:00:36 | 00:03:01 | 02:15:30 | 05:10:37 | 07:29:08 | 0.00 | 🔍 |
| LUIZ | 25 | 23 | 2 | 00:03:29 | 12 | 9 | 3 | 00:01:44 | 01:35:42 | 00:00:17 | 06:04:36 | 07:40:35 | 0.00 | 🔍 |

| Tempos Médios | |
|-------------------------|----------|
| Tempo Médio Recebidas: | |
| Tempo Médio Originadas: | 00:00:36 |
| Tempo Logado: | 03:53:57 |
| Tempo Total Falado: | 00:03:01 |
| Tempo Total Pausas: | 02:15:30 |
| Tempo Total LIVRE: | 05:10:37 |

| Qtde. Lig. Atendidas | |
|---------------------------------|----|
| Quantidade de Ligações Entrada: | 0 |
| Quantidade de Ligações Saída: | 11 |
| TOTAL CHAMADAS ATENDIDAS: | 11 |

| Lista de Pausas | | ⬆ Fechar de Pausas |
|-----------------|----------|--------------------|
| Banheiro1 | 00:00:00 | |
| Almoco | 00:00:00 | |
| Cafe | 00:00:00 | |
| Feedback | 00:00:00 | |
| Reuniao_2 | 00:00:00 | |
| Acordo_Cliente | 00:00:00 | |
| Discador | 00:00:00 | |
| Cigarro | 00:00:00 | |
| Pausa_9 | 00:00:00 | |
| Pausa_10 | 00:00:00 | |
| Sem Atendimento | 00:00:00 | |
| Pausa Sistema | 01:47:47 | |

| Exportar Selecionados | | RELATÓRIO DE LIGAÇÕES | | | | | | |
|-------------------------------------|----------------|-----------------------|-------|---------|-----------------------|------------|---------------------|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Conta/Operador | Grupo | Ramal | Chamada | Numero | Duração | Data / Hora | St |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770 | 1716 | Entrada | 1156455000 | 0 00:00:47 | 2016-09-26 08:27:37 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770 | 1722 | Entrada | 1156455000 Transf (1) | 0 00:02:08 | 2016-09-26 08:28:24 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 08007744453 | 0 00:00:23 | 2016-09-26 09:49:14 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 08007744453 | 0 00:00:05 | 2016-09-26 10:23:29 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 08007744453 | 0 00:00:17 | 2016-09-26 10:33:43 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 08007744453 | 0 00:00:01 | 2016-09-26 10:46:46 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 08007744453 | 0 00:00:38 | 2016-09-26 10:47:50 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 30391500 | 0 00:04:30 | 2016-09-26 10:54:37 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 08007705876 | 0 00:00:02 | 2016-09-26 11:03:02 | Atr |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0011 - Keyvan | 7770-2402-2401 | 1716 | Saída | 08007705876 | 0 00:00:42 | 2016-09-26 11:03:44 | Atr |

Em *Relatório de ligações*, é possível visualizar todos dados das ligações. Caso as ligações sejam completadas normalmente, é possível ouvir a gravação de cada uma delas.

No final de cada linha, estão disponíveis os seguintes links:



- » Para ouvir a gravação (seta azul).
- » Para enviar o áudio da gravação, para ser ouvida em um ramal, outro celular, etc.
- » Para salvar o arquivo de áudio, no formato GSM.
- » Para salvar o arquivo de áudio, no formato WAV.

É possível também analisar o log de cada chamada, clicando nos três pontinhos (...) ao lado do ícone de gravação.

| Exportar | RELATÓRIO DE LIGAÇÕES | | | | | | | | | | 01 de 03 | |
|----------------|-----------------------|-------|-------|-------------|------------|---------------------|--------------|------------|------|---------------|----------|--|
| Conta/Operador | Grupo | Ramal | Tipo | Numero | Duração | Data / Hora | Status | Aguardou | Nota | Entrada Via | | |
| - | | 2300 | Saída | WY035913880 | 0 00:00:02 | 2019-12-26 08:00:51 | Atendida | 0 00:00:09 | | 035913880 ... | | |
| - | | 213 | Saída | YA984403431 | 0 00:00:10 | 2019-12-26 10:06:09 | Atendida | 0 00:00:44 | | 984403431 ... | | |
| - | | 213 | Saída | 991214421 | 0 00:00:00 | 2019-12-26 10:09:48 | Nao Atendida | 0 00:00:04 | | 991214421 ... | | |
| - | | 213 | Saída | YA991214421 | 0 00:00:03 | 2019-12-26 10:10:13 | Atendida | 0 00:00:40 | | 991214421 ... | | |
| - | | 212 | Saída | 982053078 | 0 00:00:00 | 2019-12-26 10:36:15 | Nao Atendida | 0 00:00:02 | | 982053078 ... | | |
| - | | 212 | Saída | YA982053078 | 0 00:02:00 | 2019-12-26 10:50:34 | Atendida | 0 00:00:12 | | 982053078 ... | | |
| - | | 212 | Saída | 992698440 | 0 00:00:00 | 2019-12-26 11:03:46 | Nao Atendida | 0 00:00:34 | | 992698440 ... | | |
| - | | 212 | Saída | YA988044430 | 0 00:00:21 | 2019-12-26 11:08:11 | Atendida | 0 00:00:20 | | 988044430 ... | | |

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2108 3131

Suporte via e-mail: pabxvirtual@intelbras.com.br

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 704 2768

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia SC 281, km 4,5 – Sertão do Maruim – São José/SC – 88122-001
CNPJ 82.901.000/0014-41 – www.intelbras.com.br

01.20
Indústria brasileira