intelbras

Manual do usuário

Controller Corporate
Controller Pro 2.0

intelbras

Controller Corporate
Controller Pro 2.0
Software de tarifação

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

O Controller Corporate e o Controller Pro são softwares de tarifação que geram relatórios e gráficos que possibilitam o controle do sistema telefônico da empresa. Recebem informações das chamadas efetuadas pelo ramal com tempo, duração, número discado, preço da ligação, entre outras facilidades.

Índice

1. Especificações técnicas 5

2. Requisitos mínimos 5

2.1. Hardware 5
2.2. Software 5

3. Componentes do Controller 5

4. Instalação dos programas 6

4.1. Utilização do servidor de banco de dados ja existente 6
4.2. Instalação do banco de dados 7
4.3. Instalação em estação 7
4.4. Adicionar Controller no gerenciador de banco de dados 7
4.5. Interface ICTI com firewall 7
4.6. Servidor de banco de dados com firewall 8

5. Comunicação com o PABX 8

6. Menu Iniciar 8

6.1. Atalhos 8
6.2. Sys-tray 8
6.3. Execução automática 8
6.4. Senha de acesso 9

7. Interfaces 9

8. Chave de hardware 9

9. Aplicativo Bilhetador 10

9.1. Acesso ao banco de dados 10
9.2. Comunicação com o PABX 10
9.3. Múltiplos PABX (somente para o Controller Corporate) 11
9.4. Informações dos bilhetes 11
9.5. Inserção de nome no cadastro de pessoas do Controller 12
9.6. Comunicação com múltiplos PABX (somente para o Controller Corporate) 12
9.7. Execução automática 13
9.8. Configurando alertas 14
9.9. Identificação de assinante 14

10. Aplicativo Controller 15
10.1. Cadastros .15
10.2. Informações da empresa .22
10.3. Tarifação .32
10.4. Pré-pago .45
10.5. Relatórios .52
10.6. Gráficos .53
10.7. Itens de seleção .53
10.8. Solicitar relatório .54
10.9. Visualização de relatórios .55
10.10. Ferramentas .57
10.11. Leitura de informações por outras aplicações .64
11. Aplicativo Identificador de Chamada 65
11.1. Registro no bilhetador .66
11.2. Bilhetador .66
11.3. Ações .66
Contrato de licença de uso do programa 67

1. Especificações técnicas

O Controller Pro e o Controller Corporate são softwares que foram desenvolvidos para diferentes necessidades de tarifação. Esses softwares são utilizados com PABX da marca Intelbras. Entre as várias facilidades disponíveis nesse produto, podemos destacar as seguintes:

- » Geração de relatórios e gráficos que possibilitam o controle do sistema telefônico da empresa. Exemplo: gráfico de ocupação, gráfico de uso por departamento, gráfico de uso por operadora, gráficos comparativos, entre outros.
- » Apresenta informações das chamadas efetuadas por qualquer tipo de ramal e/ou juntor com tempo, duração, número discado, preço da ligação, entre outros.
- » Permite gerar código pré pago, controlando o uso, notificando e bloqueando ligações conforme necessidades.
- » Notificação por e-mail para estorno de crédito, encerramento de crédito, atingir limite pré determinado de crédito, recarga de crédito, extrato e outras informações.
- » Criação de tarifas diferenciadas. Exemplo: números especiais
- » Capacidade de tarifação de até 20 PABX (Controller Corporate) ou um único PABX (Controller Pro)
- » Simulação de custos antes de realizar ligação.
- » Identificação de chamada recebida no computador pessoal com possibilidade de inserir informações e visualizar histórico.

2. Requisitos mínimos

2.1. Hardware

Os requisitos mínimos de hardware são:

- » CPU Pentium (ou outro processador compatível) ou superior.
- » 512 MB de memória RAM.
- » 1 GB de espaço disponível em seu disco rígido.

Atenção: a velocidade de processamento dos bilhetes está associada ao tipo de equipamento, ao sistema operacional e a outros processos que são executados em paralelo.

2.2. Software

0s requisitos de software são:

- » Sistemas operacionais compatíveis: Windows® 2000, Windows® Vista, Windows® 7 (32 e 64 bits), Windows® 8 e 8.1, e Windows® 10 com formato regional configurado como *Português (Brasil)*.

3. Componentes do Controller

Ao realizar a instalação serão oferecidas ao usuário algumas alternativas de instalação, pelas quais pode-se escolher o que se deseja instalar de acordo com as necessidades de utilização do programa e do ambiente de computação disponível:

- » **Sistema gerenciador de banco de dados:** e um sistema composto de um ou mais programas que controla e fornece o acesso as informações que são armazenadas em um banco de dados. 0 Controller utiliza como gerenciador de banco de dados o Firebird versão 2.5, o qual deverá estar instalado e configurado para que o Controller possa operar. Na instalação completa (padrão), o instalador do Controller providenciará a instalação do Firebird e realizará a configuração, junto com os demais programas. Se necessário, o sistema gerenciador de banco de dados e o próprio banco de dados podem ser instalados, separadamente do Controller, em um outro computador de sua rede local. Caso já disponha de um servidor com gerenciador de banco de dados Firebird 2.5 instalado este poderá ser utilizado para gerenciar o banco de dados do Controller conforme descrito na seção *Instalação* em servidor já existente.
- » **Banco de dados (ou bases de dados):** é um conjunto de informações organizadas em uma determinada estrutura e agrupadas para uma finalidade. 0 acesso as informações contidas no banco de dados é realizado através de um sistema gerenciador de banco de dados. No Controller o banco de dados está organizado em dois arquivos de extensão FDB (Controller e tarifação), que devem ser instalados no mesmo computador em que o sistema gerenciador de banco de dados for instalado.

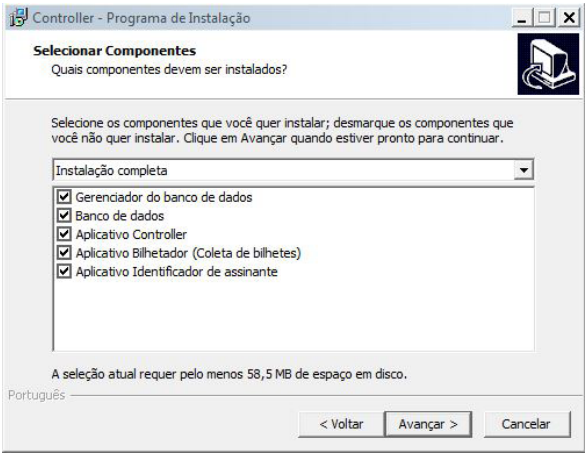
» **Bilhetador:** é um programa que realiza a comunicação com o PABX, recolhendo as informações sobre as chamadas realizadas no PABX. Realiza o cálculo do valor da chamada e armazena as informações no banco de dados. Devido a sua finalidade, este programa é executado de forma independente do Controller, podendo ser instalado em um outro computador, separadamente do Controller, em sua rede local.

» **Controller:** sua finalidade é permitir aos usuários cadastrados o acesso as informações coletadas pelo Bilhetador, organizando as para consulta e geração de relatórios. Para tal, fornece funções para o gerenciamento das informações sobre o PABX (ramais, juntores, códigos de conta), das informações sobre tarifação (prefixos, tarifas, números especiais, feriados) necessárias ao cálculo do valor das chamadas, das informações sobre o ambiente da empresa (usuários e departamentos dentre outras) e demais informações necessárias ao funcionamento do programa. Fornece funções para emissão de gráficos e relatórios e funções de apoio como backup e atualização dos programas e informações.

» **Identificador de chamada:** é um programa que apresenta, antes do atendimento, informações sobre a chamada que está sendo recebida pelo PABX. Instalado em computadores da rede local, este programa recebe informações do programa Bilhetador e apresenta no canto inferior direito da tela do computador, uma janela com informações sobre a chamada que está sendo recebida.

4. Instalação dos programas

Para realizar a instalação dos programas escolha a opção mais adequada dentre as seguintes possibilidades:



Instalação dos programas

» **Instalação completa:** esta é a opção-padrão a ser utilizada pela maioria dos usuários, pois instala todos os componentes do Controller. Pode ser utilizada também para instalar apenas os componentes Gerenciador de banco de dados e Banco de dados em um computador que será utilizado como servidor de banco de dados, separando-os dos programas aplicativos do Controller.

» **Instalação em estação:** esta é a opção de instalação a ser utilizada para instalar em computadores da rede local os programas aplicativos para que outros usuários possam fazer uso do controller, Identificador de Chamadas ou para instalar em um outro computador o programa Bilhetador. Se o programa Bilhetador for instalado em uma estação de sua rede local, certifique-se de que este não esteja instalado em outro computador.

» **Instalação personalizada:** ao utilizar esta opção o usuário tem a possibilidade de escolher quais itens serão instalados. Os itens são: Gerenciador de banco de dados, Banco de dados, Aplicativo Controller, Aplicativo Bilhetador, Aplicativo Identificador de Chamadas.

Atenção: a reinstalação do banco de dados, através da instalação completa ou da instalação apenas do banco de dados sobre uma instalação prévia, destruirá, de forma irrecuperável, todas as informações anteriores.

4.1. Utilização do servidor de banco de dados ja existente

O Controller poderá utilizar um Sistema Gerenciador de Banco de Dados Firebird 2.5 que já esteja instalado em seu ambiente computacional.

4.2. Instalação do banco de dados

Execute o programa instalador e selecione a opção Instalação apenas do banco de dados, selecionando a pasta de destino de instalação dos arquivos (CONTROLLER.FDB e TARIFACAO.FDB) que correspondem a base de dados do Controller.

No arquivo *aliases.conf* de sua instalação do Firebird configure as pastas em que foram instaladas as bases de dados do controller.

O sistema Controller utilizará as seguintes configurações de "alias" (nome pelo qual o banco de dados é conhecido no gerenciador):

- **Controller:** indica o caminho em que está instalado o arquivo CONTROLLER.FDB.
- **Tarifacao:** indica o caminho em que está instalado o arquivo TARIFACAO.FDB.

Exemplo:

Controller=C:\Arquivos de Programas\Intelbras\Controller\DADOS\CONTROLLER.FDB

Tarifacao=C:\Arquivos de Programas\Intelbras\Controller\DADOS\TARIFACAO. FDB

Atenção: os arquivos de banco de dados CONTROLLER.FDB e TARIFACAO.FDB serão instalados em um único diretório. Em caso de necessidade de transferi-los para outro diretório, ambos deverão permanecer juntos e a configuração dos "aliases" no banco de dados deverá ser reconfigurada.

4.3. Instalação em estação

Execute o programa Instalador e selecione a opção *Instalar em estação*, e de acordo com o objetivo da instalação selecione os programas aplicativos a serem instalados.

Após a instalação, ao executar o programa, este solicitará ao usuário que defina o nome do computador servidor em que está instalado o sistema gerenciador de banco de dados.

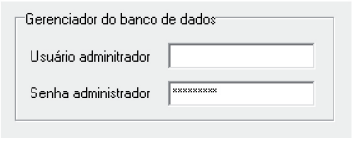
4.4. Adicionar Controller no gerenciador de banco de dados

Após instalação dos arquivos de banco de dados e configuração do seu gerenciador de banco de dados, ao executar os aplicativos do Controller estes adicionarão, caso não existam, usuários em seu gerenciador de banco de dados que permitirão o acesso as informações.

Para adicionar estes usuários será necessário acessar o seu gerenciador de banco de dados como administrador.

Quando as configurações de administrador do seu gerenciador de banco de dados forem diferentes do padrão, estas serão solicitadas pelo programa Controller ao ser executado pela primeira vez.

Administrador do banco de dados



Administrador do banco de dados

- **Usuário administrador:** informe o nome do usuário administrador do seu gerenciador de banco de dados.
- **Senha administrador:** informe a senha do usuário administrador do seu gerenciador de banco de dados.

4.5. Interface ICTI com firewall

Para que o programa Bilhetador possa conectar-se a interface de comunicação ICTI através de um firewall configure o firewall para liberar as portas dos serviços de programação e de bilhetagem.

Atenção:

- ICTI é a interface de comunicação disponibilizada pela Intelbras para conexão com alguns PABX.
- As portas-padrão de programação e bilhetagem utilizando o ICTI são respectivamente *61080* e *61082*, no caso da UnniTI ou quando a central possui placa ICIP, as portas serão *51001* e *52001*.
- Ao utilizar a CIP 850 a porta-padrão é *61025*, assim como na CIP 92200 em modo offline.
- A Modulare+/Conecta+ utilizam a porta serial, não necessitando liberação do firewall.

4.6. Servidor de banco de dados com firewall

Os serviços do servidor de banco de dados são acessados através da porta-padrão *3050*. Esta porta pode ter sido alterada pelo administrador do banco de dados caso esteja sendo utilizado um servidor de banco de dados já existente.

Para notificação de eventos o servidor do banco de dados utiliza uma outra porta definida aleatoriamente pelo servidor de banco de dados.

Quando a instalação do gerenciador de banco de dados for realizada pelo instalador do Controller esta porta para notificação de eventos será fixada em 3051.

Caso esteja sendo utilizado um banco de dados já existente solicite ao administrador do banco de dados que fixe o valor da porta para notificação de eventos.

Para que os programas Bilhetador e Controller acessem os serviços do banco de dados através de um firewall configure o firewall para liberar as seguintes portas:

- **Porta de serviço:** porta de serviço do Firebird (normalmente 3050).
- **Porta de notificação de eventos:** se o Firebird for instalado pelo Controller é a porta 3051. Em servidor de banco de dados já instalado consulte o administrador do banco de dados.

5. Comunicação com o PABX

Quando equipado com placa ICIP o PABX será conectado através de seu endereço de rede, e para os casos em que não disponha da placa ICIP o PABX será conectado através de ICTI Manager instalado no mesmo computador em que o Controller, ou instalado em outro computador que seja acessível através de rede.

Para os modelos Modulare+/Conecta+ a conexão ao PABX ocorrerá através de portal serial.

Os PABX compatíveis com o Controller são: linha Impacta, CIP 850, CIP 92200, Gateway 280[1], Modulare+/Conecta+ e UnniTI[2] 2000 e 3000.

[1] O uso do Controller com o Gateway GW280 possibilita somente a tarifação dos juntores GSM.

[2] UnniTI 2000 e 3000 compatível o Controller a partir da versão 4.0 ou superior.

6. Menu Iniciar

6.1. Atalhos

Para execução dos programas o instalador disponibiliza atalhos no grupo *Controller* dentro do grupo *Intelbras* no menu arquivos do seu sistema operacional.

Se a opção de criação de atalhos for selecionada durante a instalação será disponibilizado um atalho na área de trabalho.

6.2. Sys-tray

Durante a execução dos programas do Controller estes serão disponibilizados na área de tray da barra de tarefas do seu sistema operacional, sendo suas funções acessíveis através de duplo clique do mouse sobre o ícone do programa ou através de menu acessado pelo botão direito do mouse sobre o ícone do programa.

6.3. Execução automática

A execução automática do programa Bilhetador ocorrerá, ao iniciar seu sistema operacional de acordo com a configuração de ativação do programa Bilhetador.

6.4. Senha de acesso

o aplicativo Controller e algumas funções do aplicativo Bilhetador necessitam permissão de acesso.

Quando necessário será solicitado ao usuário a sua identificação e senha para verificar a permissão de acesso (caso não possua usuários cadastrados utilize a senha-padrão).

Senha de acesso

Senha-padrão

O programa possui um usuário-padrão administrador denominado A*dministrador* cuja senha inicial e *admin*.

Para alterar a senha-padrão ou cadastrar novos usuários utilize a função cadastro de usuários do aplicativo Controller.

7. Interfaces

Os aplicativos disponibilizam suas funções, organizadas em módulos, através de uma barra de tarefas, na qual encontram-se botões de função.

Os botões a seguir, quando disponíveis em uma janela realizarão as seguintes funções:

	Encerra a aplicação
	Fecha a janela retornando para a tela anterior
	Fecha a janela em edição, salvando as informações e retorna para a janela anterior
	Fecha a janela em edição, cancelando as alterações e retorna para a janela anterior
	Acessa a janela de edição de item criando um novo registro
	Acessa a janela de edição de item selecionado, apresentando as informações e permitindo edição das informações
	Apaga as informações relacionadas ao item selecionado
	Permite realizar busca por item
	Acessa a tela de ajuda apresentando a seção deste manual correspondente à janela em edição

As janelas que possuem outras funções apresentam outros botões sendo estas descritas no tópico correspondente deste manual.

Durante a utilização do programa, o recurso de ajuda poderá ser acessado através do botão de ajuda disponível na barra de tarefas de cada janela, sendo este direcionado para o tópico de ajuda relacionado a janela em utilização.

8. Chave de hardware

Para que o programa seja executado, é necessário conectar a *Chave de Hardware* fornecida junto com o programa em uma das portas USB do computador em que será executado o programa Bilhetador.

O software Controller é o mesmo para os modelos Pro e Corporate. A diferença está na chave de hardware, que libera o uso para 1 PABX (Controller Pro) e para até 20 PABX (Controller Corporate).

9. Aplicativo Bilhetador

» **Bilhetador:** é o componente do Controller responsável pela coleta e armazenamento dos bilhetes das chamadas realizadas no PABX.

» **Bilhete:** é um conjunto de informações associadas a uma ligação telefônica que inclui data, hora, duração, número discado, ramal, juntor e código de conta e que é registrada pelo PABX e transmitida ao programa Bilhetador que apresenta estas informações na janela de atividades do PABX e armazenadas no banco de dados para posterior utilização pelo programa Controller.

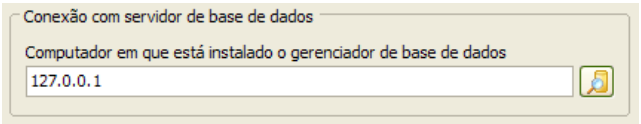
Para que o programa Bilhetador realize a comunicação, cadastre o PABX a ser bilhetado.

	Acessa a configuração da forma de ativação do programa. Quando o programa Bilhetador for instalado em estação, ou seja, em um computador diferente daquele em que está instalado o servidor de banco de dados, será necessário definir o nome do servidor de banco de dados.
	Acessa a configuração da apresentação de alertas
	Acessa o cadastro das informações do PABX
	Acessa o cadastro de ramais ou grupos para utilizar o Identificador de Chamadas.
	Acessa a configuração do acesso ao servidor de banco de dados

Algumas funções da barra de tarefas e encerramento do programa necessitam de permissão, para o qual será solicitada senha de acesso.

9.1. Acesso ao banco de dados

Quando o programa bilhetador for instalado em um computador diferente daquele em que se encontra o gerenciador de banco de dados, será necessário configurar o caminho de acesso ao servidor do banco de dados.



Acesso ao banco de dados

» **Computador em que está instalado o gerenciador de banco de dados:** informe o nome do computador em que está instalado o sistema gerenciador de banco de dados. Alternativamente ao nome do computador poderá ser informado o endereco IP. Utilize o botão de localização, ao lado do campo de edição, para pesquisar em sua rede local e definir o nome do computador.

9.2. Comunicação com o PABX

Ao cadastrar o PABX, seja acessando o aplicativo Controller, entrando no ícone *Cadastros* e selecionando a opção *PABX* ou acessando o aplicativo Bilhetador entrando no menu *Configuração* e selecionando o ícone *PABX*. O programa Bilhetador criará uma janela de atividades na qual serão apresentadas as informações (bilhetes) recebidas do PABX e iniciará a comunicação com o PABX.

O programa irá conectar-se automaticamente ao PABX quando este estiver configurado para conexão através de ICTI.

ICTI é a interface de comunicação disponibilizada pela Intelbras para conexão com alguns PABX.

Quando estiver configurado para conexão através de modem o programa aguardará que o usuário solicite a discagem para o PABX, ou que o PABX realize a discagem para o bilhetador.

» **Calendário do PABX:** ao conectar com o PABX se o calendário deste estiver diferente do calendário do computador será oferecida ao usuário a possibilidade de reprogramar o calendário do PABX. Caso a opção não seja confirmada o programa prosseguirá mantendo a programação de calendário do PABX.

Atenção: se o calendário do PABX estiver incorreto ao realizar pesquisa de ligações ou emissão de relatórios as informações poderão não ser apresentadas, pois poderão não ser encontradas no período solicitado.

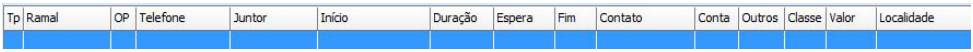
» **Configurações de bilhetagem:** ao conectar com o PABX, se as configurações de bilhetagem programadas no PABX estiverem diferentes daquelas configuradas no programa será oferecida ao usuário a possibilidade de reconfigurar a programação de bilhetagem do PABX. Caso a opção não seja confirmada o programa prosseguirá mantendo a programação de bilhetagem do PABX.

9.3. Múltiplos PABX (somente para o Controller Corporate)

Quando mais de um PABX estiver cadastrado o programa alternará a apresentação para o modo de comunicação com múltiplos PABX.

9.4. Informações dos bilhetes

Os bilhetes de ligações apresentarão na grade de ligações da tela de atividades do PABX as seguintes colunas de informação:



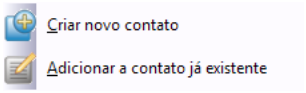
» **Tp:** tipo de ligação telefônica, podendo ser:
  » **I:** chamada interna.
  » **R:** chamada recebida.
  » **O:** chamada originada.
» **Ramal:** ramal que originou ou recebeu a chamada.
» **OP:** operadora telefônica utilizada na discagem. Quando não for possível obter o código de seleção da operadora a partir do número discado, será apresentado o código da operadora associada ao juntor no cadastro de juntores.
» **Telefone:** número do telefone discado (chamadas originadas) ou de quem chamou (chamadas recebidas).
» **Juntor:** número do juntor utilizado na chamada originada ou recebida.
» **Inicio:** data e hora de início da chamada.
» **Duração:** duração da chamada.
» **Espera:** duração de espera pelo atendimento da chamada.
» **Fim:** descreve como a chamada foi encerrada, podendo ser:
  » **ATD:** chamada atendida.
  » **NAT:** chamada não atendida.
  » **NCP:** chamada não completada.
  » **OCP:** chamada ocupada.
» **Contato:** nome da pessoa (física ou jurídica) de contato associada ao número do telefone no cadastro de pessoas.
» **Conta:** número do código de conta utilizado na realização da chamada.
» **Outros:** apresenta informações sobre o destino e origem das transferências das chamadas.
» **Classe:** tipo de tarifação, podendo ser:
  » **DDI:** internacional.
  » **DDD:** interurbano.
  » **DDDC:** conurbada.
  » **CCN:** celular nacional.
  » **CCE:** celular estadual.
  » **CCR:** celular regional.
  » **ESP:** número especial (presente no cadastro de números especiais do Controller).
  » **LOC:** local.
  » **ACB:** a cobrar.
  » **NIDT:** não identificada (não foi possível identificar nas informações do Controller o destino ou origem da chamada).
» **Valor:** valor calculado para a chamada.
» **Localidade:** localidade de destino ou origem da chamada ou descrição do número especial.

Uma coluna poderá estar em branco para uma determinada chamada. Isto ocorrerá quando o valor da coluna não é aplicável (por exemplo, no caso de interna não há juntor) ou quando não há informação associada (por exemplo, número do telefone nas chamadas recebidas sem identificação de assinante).

9.5. Inserção de nome no cadastro de pessoas do Controller

É possível inserir um novo contato relacionando-o ao número do telefone da chamada selecionada na janela de informações dos bilhetes. Para realizar esta operação, de um duplo clique sobre a linha da lista de chamadas cujo número de telefone deve ser registrado no cadastro de pessoas.

Para realizar a inserção do número associando-o a um contato já existente no cadastro de pessoas, clique com o botão direito do mouse sobre a linha da lista de chamadas e selecione a opção *Adicionar a contato já existente*.

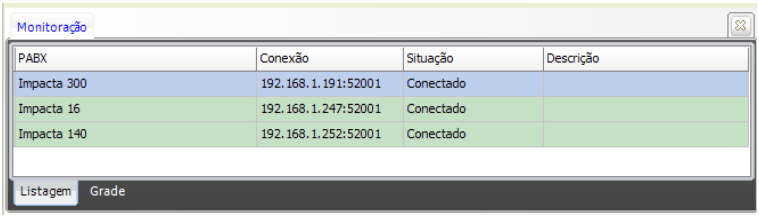


Inserção de nome no cadastro de pessoas do Controller

9.6. Comunicação com múltiplos PABX (somente para o Controller Corporate)

Quando mais de um PABX estiver cadastrado, o programa realizará a comunicação com os vários PABX, apresentando-os em uma listagem e em uma grade de monitoração conforme a figura a seguir.

Representação dos PABX em formato de lista



Representação dos PABX em formato de lista

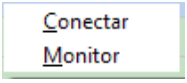
Representação dos PABX em formato de grade

Representação dos PABX em formato de grade

Janela de atividades do PABX

Ao realizar a comunicação com múltiplos PABX a janela de atividades não será apresentada automaticamente. Para que esta janela seja apresentada clique com o botão direito do mouse, ou de um duplo clique, sobre o PABX desejado.

Utilize o botão direito do mouse para apresentar um menu de apoio com as funções disponíveis para o PABX selecionado.



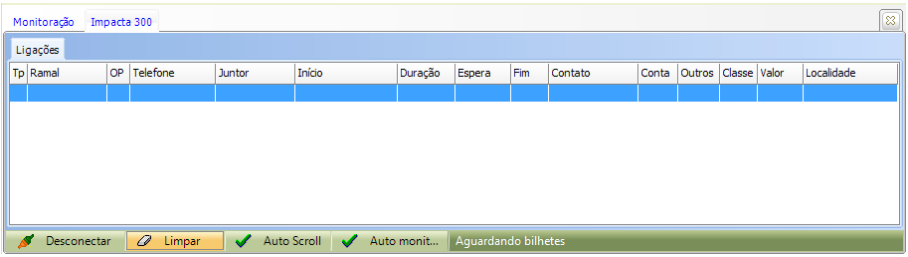
Janela de atividades do PABX

O programa permite a abertura de até 10 (dez) janelas de atividades simultaneamente.

As chamadas registradas até o momento, caso não tenha sido descarregado, serão apresentadas na janela de atividade do PABX representada pela figura a seguir.

Atenção: após mudar a data para um novo dia o programa limpará automaticamente a janela de atividades do PABX ao registrar uma nova chamada.

Se encerrar a comunicação com o PABX e a abrir novamente, mostrará apenas novas chamadas, retirando da tela as ligações que estavam antes do fechamento.



Informações de ligações (tela de bilhetes)

Utilize os botões de função na barra de tarefas no rodapé da janela para realizar as seguintes funções:

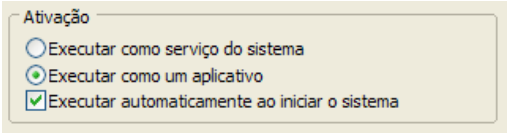
Desconectar	Permite ao usuário desconectar e reconectar um PABX. Quando a conexão estiver configurada para ser realizada através de modem, este botão deverá ser utilizado para conectar-se ao PABX iniciando a discagem
Limpar	Limpa a tela de bilhetes
Auto Scroll	Ativa e desativa a propriedade de auto rolagem da grade de ligações
Auto monitorar	A função auto monitorar define ao programa Bilhetador para que a monitoração seja iniciada automaticamente nas próximas execuções

Painel de ligações

Na grade de ligações são apresentadas as informações dos bilhetes das ligações telefônicas realizadas no PABX.

9.7. Execução automática

Ao ser instalado, o programa Bilhetador será disponibilizado para execução automática. A configuração da execução automática e a forma como esta é realizada poderá ser alterada.



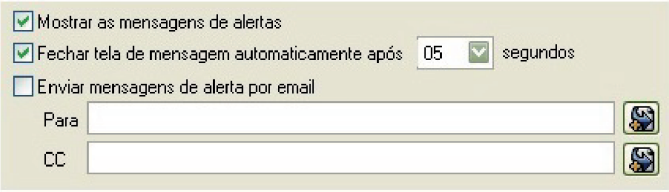
Execução automática

- **Executar como serviço do sistema:** selecione esta opção se deseja que o programa seja executado como um serviço do sistema operacional.
- **Executar como um aplicativo:** selecione esta opção se deseja que o programa seja executado como uma aplicação.
- **Executar automaticamente ao iniciar o sistema:** como a função do programa bilhetador é realizar a coleta de informações relacionadas as chamadas realizadas (e recebidas) no PABX, este programa deverá estar sempre em execução, sendo recomendada a ativação automática ao iniciar o sistema operacional.

9.8. Configurando alertas

Alguns eventos do bilhetador geram uma mensagem de alerta que são apresentadas no canto inferior direito da tela do computador.

Configure o comportamento da apresentação destes alertas através da opção *Alertas da barra de tarefas Configuração* definindo se os alertas devem ser apresentados e o tempo que devem permanecer visíveis.



Configurando alertas

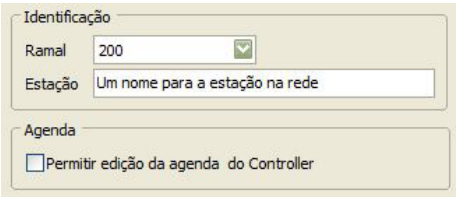
- **Mostrar as mensagens de alertas:** define que o programa deve apresentar a janela de alertas.
- **Fechar tela de mensagem automaticamente após N segundos:** define por quanto tempo a janela de apresentação de alerta permanecerá visível. Define o valor 0 para que a janela de alerta não seja fechada automaticamente.
- **Enviar mensagem de alerta por e-mail:** define que o programa deve enviar mensagens de alerta para os endereços de e-mail configurados.
- **Para:** define o endereço de e-mail principal para envio das mensagens de alerta.
- **CC:** define o endereço de e-mail para envio de cópia das mensagens de alerta.

9.9. Identificação de assinante

Para que informações de identificação de assinante das chamadas que estão chegando ao PABX sejam enviadas para o programa Identificador de chamada, instalado em estações da rede, é necessário cadastrar os ramais ou grupos que irão gerar informações de identificação e um nome qualquer que permita identificar a estação de rede em que está instalado o programa Identificador de chamada.

Identificação

Para associar um ramal ou grupo a uma estação na rede para gerar identificação de assinante informe:



Identificação

- **Ramal/grupo:** selecione o ramal ou grupo para o qual deseja gerar informações de identificação de assinante.
- **Estação:** informe um nome para a estação de rede em que o programa Identificador de chamada está instalado. Pode ser o nome do computador na rede, endereço IP, ou qualquer outra informação que permita diferenciar a estação de rede desejada das demais. O programa permite que informações de identificação de vários ramais sejam enviadas para uma mesma estação.
- **Permitir edição da agenda do Controller:** defina se a estação tem permissão para inserir ou alterar informações da agenda do Controller.

10. Aplicativo Controller

Aplicativo Controller é o componente do Controller utilizado para realização de pesquisa de ligações telefônicas e geração de relatórios. Através deste aplicativo será possível executar as funções de:

- **Cadastros:** o módulo cadastros oferece funções para edição de informações relacionadas ao PABX e relacionadas a empresa, permitindo representar o ambiente de utilização do PABX perante o Controller.
- **Tarifação:** o módulo de tarifação oferece funções para edição de informações relacionadas ao cálculo do valor das ligações.
- **Relatórios:** o módulo de relatórios oferece funções para consulta e impressão de informações relacionadas as chamadas originadas e recebidas em seu PABX.
- **Pré-pago[1]:** o pré-pago pode ser configurado no sistema Controller de forma que ao realizar uma chamada o sistema verifique o saldo disponível em uma conta pré-paga, liberando ligação ou não. As ligações liberadas tem seu saldo subtraído conforme custo da ligação.

  Atenção: a funcionalidade de pré-pago está disponível somente para a linha UnniTI, linha Impacta e CIP 92200.
- **Ferramentas:** o módulo de ferramentas oferece funções para atualização do programa, backup e consulta rápida de informações relacionadas as chamadas originadas e recebidas em seu PABX.

[1] Funcionalidade disponível com ICTI a partir da versão 3.02.23 e PABX 3.18.18.

10.1. Cadastros

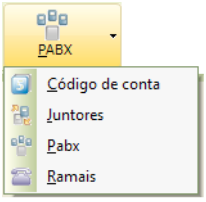
O módulo cadastros oferece funções para edição de informações relacionadas ao PABX e relacionadas a empresa permitindo representar o ambiente de utilização do PABX perante o Controller.

Ao acessar um cadastro será apresentada a relação dos itens já registrados, permitindo a edição ou remoção do item selecionado ou a inserção de um novo item.

- **Informações do PABX:** são as informações relacionadas as portas instaladas no PABX e aos códigos de conta neste programados.
- **Informações da empresa:** são as informações relacionadas à estrutura da empresa em que o programa está instalado.

Estas informações são aquelas relacionadas às portas instaladas no PABX e aos códigos de conta neste programados.

O acesso aos cadastros de informações relacionadas ao PABX estão agrupados em um menu acessado pelo botão de função PABX.



Cadastro de itens do PABX

Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

- **PABX:** configuração do PABX a ser bilhetado pelo programa Bilhetador.
- **Ramais:** acessa a relação de ramais instalados no PABX.
- **Juntores:** acessa a relação de juntores instalados no PABX.
- **Código de conta:** acessa a relação dos códigos de conta programados no PABX.

Ao conectar-se ao PABX o programa Bilhetador irá verificar as portas instaladas e os códigos de conta programados no PABX e registrará as informações nos cadastros correspondentes.

PABX

Deverão ser fornecidas as configurações do PABX a ser bilhetado pelo aplicativo Bilhetador.

Devido à necessidade de configuração do PABX, o programa Bilhetador também disponibiliza o acesso a esta janela de configuração.

Identificação e localização do PABX

O sistema necessita da identificação do PABX e da localização deste perante o sistema de tarifação.

Identificação e localização do PABX

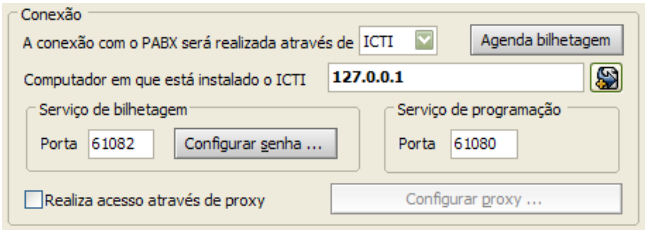
- » **Modelo do PABX:** selecione o modelo do PABX a ser bilhetado pelo Controller.
- » **Descrição:** informe um nome para identificação do PABX no Controller.
- » **Empresa:** informe o nome da empresa em que o PABX está instalado.

  Obs.: *ao alterar o nome da empresa em que o PABX está cadastrado, os departamentos que estavam associados ao nome da empresa anterior perderão o vínculo com a empresa, sendo necessário relacionar os departamentos a nova empresa.*
- » **UF:** informe a unidade da federação em que o PABX está instalado.

  Obs.: *as opções de UF só serão disponíveis se o sistema operacional estiver configurado com o formato* Português (Brasil).
- » **Localidade:** informe a localidade em que o PABX está instalado.
- » **Operadora telefônica local:** selecione a operadora telefônica local a qual pertencem suas linhas telefônicas ligadas ao PABX. Caso existam linhas telefônicas de diferentes operadoras, cadastre a operadora principal neste campo, em seguida acesse o cadastro de juntores para realizar o cadastro das demais operadoras utilizadas pelos respectivos juntores.

Conexão com a central telefônica

Para conectar-se a um PABX, o programa Bilhetador necessitará das seguintes configurações:



Configuração de conexão com PABX

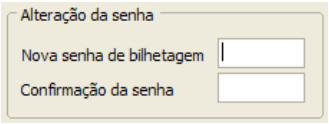
- » **A conexão com o PABX será através de:** selecione o tipo de conexão a ser realizado com o PABX.
- » **ICTI:** a conexão com o PABX será realizada através da interface ICTI.
- » **Computador em que está instalado o ICTI:** informe o endereço IP ou nome do computador em que o ICTI está instalado. Vale ressaltar que se for placa ICIP basta inserir o IP da placa.
- » **Serviço de bilhetagem:** informe as novas configurações para o serviço de bilhetagem do ICTI e configure a senha de bilhetagem.
- » **Serviço de programação:** informe as novas configurações para o serviço de programação do ICTI.
- » **Realiza acesso através de proxy:** marque esta opção se o acesso ao ICTI ocorrerá através de um servidor proxy e configure o acesso ao servidor proxy.

Configuração da senha de bilhetagem

A senha de bilhetagem é um recurso de segurança implementado para que apenas o Bilhetador configurado com a senha configurada no PABX realize a bilhetagem deste. A configuração desta senha será solicitada quando as informações do PABX forem configuradas no Bilhetador ou no Controller.

Senha de bilhetagem

Para configurar a senha de bilhetagem forneça as seguintes informações:

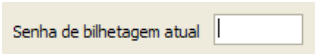


Senha de bilhetagem

- **Nova senha de bilhetagem:** informe a senha de bilhetagem que deseja configurar no PABX.
- **Confirmação da senha:** informe novamente a mesma senha de bilhetagem.

Senha de bilhetagem programada anteriormente

Quando a configuração de senha de bilhetagem for executada em um PABX que já possuir esta senha configurada, o usuário deverá informar a senha atualmente programada para que a operação seja realizada. Isto significa que é necessário conhecer a senha de bilhetagem do PABX para poder alterá-la.

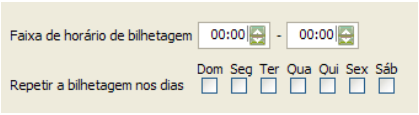


Senha de bilhetagem programada anteriormente

Atenção: em caso de perda da senha de bilhetagem, é necessário através de comandos contidos no PABX, resetar a senha de bilhetagem. Consulte o manual do PABX para maiores detalhes.

Configuração da agenda de bilhetagem

A agenda de bilhetagem define os horários em que a bilhetagem deve ser realizada para o PABX em edição. Quando configurado horário para bilhetagem as informações de bilhetes do PABX passarão a ser coletadas apenas no intervalo definido. Caso nenhum horário para bilhetagem seja definido a bilhetagem será iniciada ao iniciar o programa e permanecerá ativa enquanto este estiver em execução.

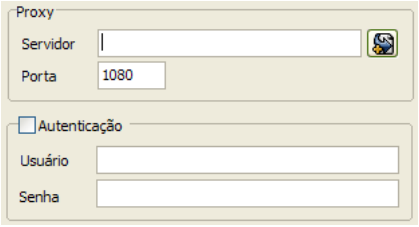


Configuração da agenda de bilhetagem

- **Faixa de horário de bilhetagem:** informe o horário de início e fim do intervalo de realização da bilhetagem.
- **Repetir a bilhetagem nos dias:** informe em quais dias da semana será realizada a bilhetagem no horário definido.

Configuração proxy

Se a conexão com PABX será realizada com ICTI através de um servidor proxy configure:

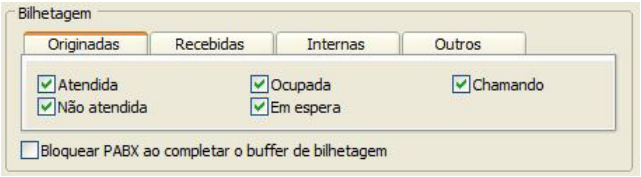


Configuração proxy

- **Servidor proxy:** informe o endereço IP ou nome do computador em que está o servidor proxy.
- **Porta proxy:** informe o número da porta para conexão com o servidor proxy.
- **Autenticação:** marque esta opção e configure as informações a seguir se a conexão ao servidor proxy exige autenticação:
  - **Usuário para autenticação:** informe o nome do usuário para autenticação no servidor proxy.
  - **Senha para autenticação:** informe a senha para autenticação no servidor proxy.

Bilhetagem

Selecione os tipos de bilhetes que deseja que sejam registrados pelo PABX e enviados ao bilhetador:



Bilhetagem

Originadas

- **Atendida:** configura o registro das chamadas originadas atendidas.
- **Não atendida:** configura o registro das chamadas originadas não atendidas.
- **Ocupada:** configura o registro das chamadas originadas ocupadas.
- **Não completada:** configura o registro das chamadas originadas não completadas.
- **Em espera:** configura o registro das chamadas originadas em espera.
- **Chamando:** configura o registro das chamadas originadas chamando.

Recebidas

- **Atendida:** configura o registro das chamadas recebidas atendidas.
- **Não atendida:** configura o registro das chamadas recebidas não atendidas.
- **Identificada:** configura o registro das chamadas recebidas identificadas.
- **Ocupada:** configura o registro das chamadas recebidas ocupadas.

Internas

- **Atendida:** configura o registro das chamadas internas atendidas;
- **Não atendida:** configura o registro das chamadas internas não atendidas.

Outros

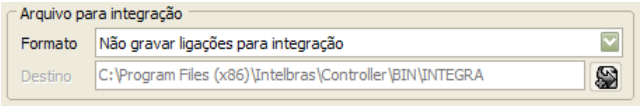
- **Programação:** configura o registro das programações realizadas no PABX. O registro das programações será realizado em arquivo texto separado por ponto e vírgula, com denominação *PRGRaaaamm.CSV* (aaaa=ano, mm=mes) na pasta *PABX0001*.
- **SMS:** configura o registro de envio e recebimento de SMS.
- **Alarmes:** configura o registro dos alarmes gerados pelo PABX. O registro dos alarmes será realizado em arquivo texto separado por ponto e vírgula, com denominação ALRMaaaamm.CSV (aaaa=ano, mm=mes) na pasta PABX0001.

Bloquear PABX ao completar o buffer de bilhetagem

Quando o computador estiver desligado ou o programa bilhetador estiver desativado ou o PABX desconectado, as ligações não serão armazenadas no computador. Estas serão armazenadas no PABX enquanto houver espaço em seu buffer de bilhetagem. Quando o limite do buffer for alcançado, este poderá ser bloqueado evitando que mais ligações sejam efetuadas, as quais não seriam registradas.

Arquivo para integração

O programa oferece a possibilidade de geração de informações para serem lidas por outros programas, selecione as opções de Formato e destino conforme figura para proceder a configuração:



Integração com outros programas

» **Formato:** selecione o formato de arquivo que será gerado para que outros programas possam ler as informações registradas pelo bilhetador.
  » **Não gravar ligações para integração:** define para que não seja gerado arquivo para integração.
  » **Gravar em um único arquivo em formato CSV:** define que as informações das ligações sejam gravadas em um único arquivo texto com as informações separadas por ponto e vírgula.
  » **Gravar em um único arquivo em formato TXT:** define que as informações das ligações sejam gravadas em um único arquivo texto com as colunas de informação separadas por espaços em branco.
  » **Gravar em um arquivo por dia em formato CSV:** define que as informações das ligações sejam gravadas em um arquivo texto diário com as informações separadas por ponto e vírgula. Ao nome do arquivo será adicionada a data de gravação no formato AAAAMMDD (em que AAAA=ano, MM=mês e DD=dia).
  » **Gravar em um arquivo por dia em formato TXT:** define que as informações das ligações sejam gravadas em um arquivo texto diário com as colunas de informação separadas por espaços em branco. Ao nome do arquivo será adicionada a data de gravação no formato AAAAMMDD (em que AAAA=ano, MM=mês e DD=dia).
  » **Destino:** informe ou selecione a pasta em que serão gravadas as informações para integração.

Múltiplos PABX (somente para o Controller Corporate)

O programa Controller permite que mais de um PABX seja cadastrado, suportando assim o gerenciamento de vários PABX.

Para que a funcionalidade seja possível, será necessário conectar uma chave de hardware com licença para o Controller Corporate.

Ao reconhecer o registro de produto Controller Corporate o programa irá liberar as funções de cadastro de múltiplos PABX.

Este cadastro apresentará uma relação de itens conforme imagem a seguir, permitindo inserir, editar ou remover PABX desta relação.

PABX	Localidade	Modelo	Conexão	Porta
Impacta 140	CURITIBA - PR	Impacta 220	ICTI	192.168.1.252...
Impacta 16	FLORIANOPOLIS - SC	Impacta 140	ICTI	192.168.1.247...
Impacta 300	SAO PAULO - SP	Impacta 140	ICTI	192.168.1.191...

Múltiplos PABX (somente para o Controller Corporate)

Seleção de um PABX

Quando houver vários PABX cadastrados em certas funções do programa, será necessário selecionar o PABX a ter as informações editadas.

E o caso de algumas opções de relatórios e cadastros, como, por exemplo, o cadastro de ramais, para o qual será necessário selecionar o PABX a ter os ramais editados.

Nestas funções será apresentada um campo de seleção do PABX, indicando o PABX atual selecionado, e permitirá o acesso a função de seleção de ramal, representada pela figura a seguir.

PABX	Localidade
Impacta 140	CURITIBA - PR
Impacta 16	FLORIANOPOLIS - SC
Impacta 300	SAO PAULO - SP

Seleção de PABX

Selecione o PABX desejado, ou mais de um PABX quando permitido e confirme a seleção através do botão *OK*.

Cadastro de ramais

Para realizar consultas e emissão de relatórios por ramais estes deverão estar cadastrados.

Este cadastro é atualizado automaticamente, registrando novos ramais, pelo programa Bilhetador quando este conecta-se ao PABX.

Associe os nomes das pessoas usuárias dos ramais para melhor identificação nos relatórios.

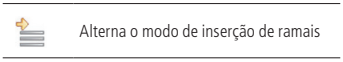
Configure as seguintes informações para o ramal em edição:

Ramais

- » **Ramal:** informe o nome ou número do ramal instalado no PABX.
- » **Departamento:** selecione o departamento no qual o ramal está instalado. Esta informação é utilizada para construção de um organograma disponível em cadastro de departamentos.
- » **Usuário:** informe o nome do usuário do ramal. 0 nome do usuário do ramal será inserido no cadastro de pessoas. Caso o nome do usuário tenha sido programado no PABX este cadastro será atualizado pelo Bilhetador.

Inserção de faixa

A criação de novos ramais permite que estes sejam adicionados por faixa.

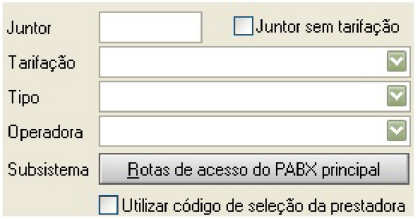


Cadastro de juntores

Para realizar consultas e emissão de relatórios por juntores estes deverão estar cadastrados.

Este cadastro é atualizado automaticamente, registrando novos juntores, pelo programa Bilhetador quando este conecta-se ao PABX.

Configure as seguintes informações para o juntor em edição:



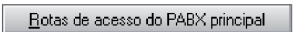
Juntores

- » **Juntor:** informe o nome ou número do juntor instalado no PABX. Caso o juntor esteja conectado a um ramal de um outro PABX, configure também as informações de subsistema.
- » **Juntor sem tarifação:** marque esta opção para que as ligações telefônicas realizadas por este não tenham valor calculado.
- » **Tarifação:** selecione o tipo de tarifação do juntor. Caso o juntor esteja conectado a linha convencional selecione a opção *Fixo*.
- » **Tipo:** define o tipo de juntor: analógico, digital, IP ou GSM.
- » **Operadora:** selecione a operadora telefônica a que pertence a linha telefônica conectada ao juntor que está sendo cadastrado.
- » **Utilizar código de seleção de prestadora:** define se ao realizar a discagem por este juntor e necessário utilizar o código de seleção de prestadora.

Subsistema

Para que as chamadas sejam tratadas corretamente quando realizadas através de um juntor conectado como subsistema e necessário realizar a configuração dos ramais do PABX principal e das rotas de acesso do PABX principal.

Acessa o cadastro de ramais do PABX principal



Acessa o cadastro de rotas do PABX principal, utilizado quando o PABX for subsistema

Ramais do PABX principal

Cadastre os ramais do PABX principal a que seu PABX está conectado como subsistema.

O cadastro destes ramais permitirá ao programa operar adequadamente ligações originadas destinadas a estes. Tais ligações não terão valor calculado e serão identificadas corretamente nos relatórios de ligações.

Ramal

Configure as seguintes informações para o ramal em edição:

Ramal

- **Ramal:** informe o número do ramal.
- **Usuário:** informe o nome do usuário do ramal.

Inserção de faixa

Para facilitar a inserção de múltiplos ramais estes poderão ser adicionados por faixa.

Alterna o modo de inserção de ramais

Rotas de saída do PABX principal

Quando um PABX é subsistema, ao discar para linha externa e necessário utilizar uma linha do PABX que está sendo bilhetado e posteriormente uma linha externa do PABX principal.

Assim, ao discar a rota de saída do PABX principal os dígitos discados farão parte do número do telefone chamado no PABX subsistema, gerando erros na tarifação. Isto pode ser corrigido informando ao Controller quais rotas serão utilizadas para sair do PABX principal, para que este elimine-as do número do telefone discado.

Para cada juntor, do PABX que está sendo bilhetado, utilizado como subistema forneças as rotas de acesso as linhas externas (rotas de saída) do PABX principal.

Rota

Informe as seguintes informações para a rota em edição:

Rota

- **Rota:** informe os dígitos da rota de saída do PABX principal.
- **Copiar a rota para o(s) iuntor(es):** selecione os juntores em que a rota em edição será utilizada. Ao inserir um novo juntor todos os demais juntores serão apresentados para seleção. Ao cadastrar rota para um juntor que já existia, este não aparecerá na lista de seleção pois a rota já será cadastrada para o juntor em edição.

Cadastro código de conta

Para realizar consultas e emissão de relatórios por códigos de conta estes deverão estar cadastrados.

Este cadastro é atualizado automaticamente, registrando novos códigos de conta, pelo programa Bilhetador quando este conecta-se ao PABX.

Configure as seguintes informações para o código de conta em edição:

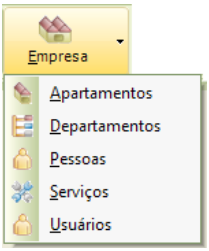
Código de conta

- » **Código:** informe o número do código de conta.
- » **Departamento:** informe o departamento que deseja associar o código de conta.
- » **Usuário:** informe o nome do usuário do código de conta.

10.2. Informações da empresa

Estas informações são aquelas relacionadas à estrutura da empresa em que o programa está instalado.

O acesso aos cadastros de informações relacionadas a empresa estão agrupados em um menu acessado pelo botão *Empresa*.



Informações da empresa

Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

- » **Apartamentos:** acessa o cadastro de apartamentos, recurso necessário em meios de hospedagem.
- » **Departamentos:** acessa o cadastro de departamentos da empresa.
- » **Pessoas:** acessa a relação das pessoas físicas e jurídicas que possuem relação com a utilização do Controller e do sistema de telefonia da empresa.
- » **Serviços:** acessa o cadastro de serviços associados a ramais e códigos de conta.
- » **Usuários:** acessa o cadastro de usuários que possuem permissão de acesso ao Controller.

Pessoas

No cadastro de pessoas registre as pessoas de natureza física e pessoas de natureza jurídica que possuem relação com a utilização do Controller e do sistema de telefonia da empresa.

Estas informações serão utilizadas para identificar os usuários de ramais e códigos de conta, identificar os usuários do programa Controller e nas ligações, identificar pessoas associadas aos números do telefone discado.

Grupos

Crie grupos de pessoas com alguma característica em comum através do cadastro de grupos, e utilize o filtro de grupos para restringir a apresentação de pessoas na grade de itens.

Utilize a função de associação de grupos, disponível na edição dos registros, para relacionar os grupos ao registro da pessoa em edição.

Índice alfabético

Utilize o índice alfabético para restringir aos nomes iniciados com sua letra inicial a relação de itens apresentados na grade de itens.

Informações

O registro da pessoa selecionada pode ter mais informações apresentadas se a janela de informações da pessoa estiver habilitada.

Importação e exportação

Os registros das pessoas poderão ser importados ou exportados através da função de Importação e exportação.

Pessoa física

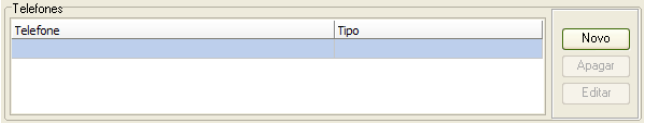
Para cadastrar uma pessoa de natureza física selecione a opção *Física* e forneça as seguintes informações:

Pessoa física

- **Nome:** nome da pessoa física.
- **Endereço:** endereço da pessoa.
- **Cidade:** cidade da pessoa.
- **CEP:** CEP do endereço da pessoa.
- **E-mail:** endereço de e-mail da pessoa.
- **Site:** site da pessoa.
- **Empresa:** nome da empresa em que trabalha esta pessoa.
- **Departamento:** departamento em que este trabalha na empresa informada no campo anterior.
- **Restrito:** marque esta opção para que outros usuários não tenham acesso ao registro da pessoa em edição. Usuários com perfil administrador possuem acesso a todos os registros inclusive os registros restritos.

- **Telefones**

  Registre os números de telefones da pessoa física para que esta seja identificada nas chamadas:



Telefones

Ao editar os números de telefones informe:

- **Internacional:** marque esta opção se o número é internacional.
- **Tipo/País:** selecione a utilização do telefone ou o nome do país.
- **DDD/DDI:** selecione o código DDD ou DDI do número de telefone.
- **Telefone:** informe o número do telefone sem o código DDD ou DDI.

Pessoa jurídica

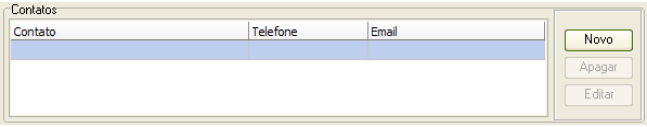
Para cadastrar uma pessoa de natureza jurídica selecione a opção *Jurídica* e forneça as seguintes informações:

Pessoa jurídica

- **Empresa:** nome da empresa.
- **Endereço:** endereço da empresa.
- **Cidade:** cidade em que está localizada a empresa.
- **CEP:** CEP do endereço da empresa.
- **E-mail:** endereço de e-mail principal da empresa.
- **Site:** site da empresa.
- **Restrito:** marque esta opção para que outros usuários não tenham acesso ao registro da empresa em edição. Usuários com perfil administrador possuem acesso a todos os registros inclusive os registros restritos.

- **Contatos/Telefones**

  Registre os contatos da pessoa jurídica e seus respectivos números de telefones para que as ligações telefônicas relacionadas a esta sejam identificadas:



Contatos/Telefones

Ao editar os contatos da empresa informe:

- **Contato:** informe o nome da pessoa de contato na empresa em edição.
- **Internacional:** marque esta opção se o número é internacional.
- **Tipo/País:** selecione a utilização do telefone ou o nome do país.
- **DDD/DDI:** selecione o código DDD ou DDI do número de telefone.
- **Telefone:** informe o número do telefone sem o código DDD ou DDI.
- **E-mail:** informe o endereço de e-mail do contato na empresa em edição.

Grupos

O cadastro de pessoas pode ser organizado por grupos de pessoas com características em comum. Para tal cadastre os grupos relevantes para sua organização e posteriormente associe os grupos aos registros das pessoas utilizando a função associar grupo do cadastro de pessoas.

Configure as seguintes informações para o grupo em edição:

Grupos

- **Grupo:** informe uma descrição para o grupo em edição.

Informações da pessoa

Ao navegar pela grade de relação de pessoas, as informações do item selecionado podem ser visualizadas na janela de informações adicionais sem que seja necessário entrar na janela de edição de pessoa.

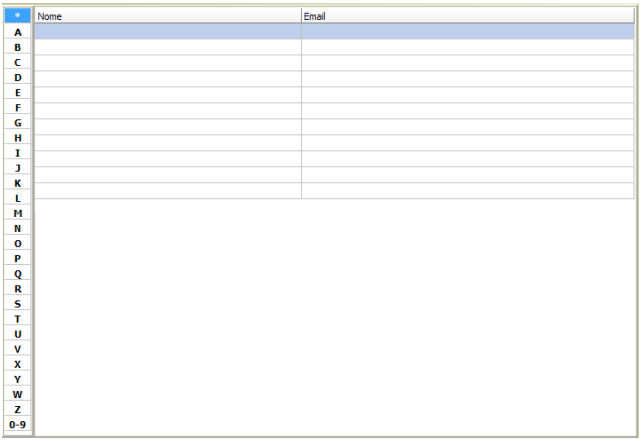
Informações da pessoa

Localização de pessoa

Em várias funções nos programas Bilhetador e Controller será oferecida a possibilidade de associar um nome de pessoa ao item em questão.

Para facilitar a inserção de um nome de pessoa, o programa fornece o recurso de localização e seleção de pessoa do cadastro de pessoas.

Este recurso, quando possível, estará disponível através de um botão ao lado direito do campo de edição de nome de pessoa e ao ser invocado apresentará a janela representada pela figura a seguir, com a relação dos nomes das pessoas do cadastro de pessoas.



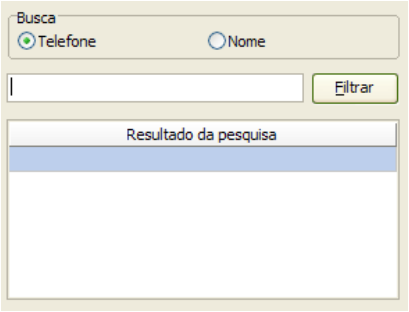
Localização de pessoa

» **Busca**

Nos cadastros e no recurso de localização de pessoas é oferecida a opção de busca, a qual apresentará uma janela para inserção do item a ser pesquisado na relação de itens do cadastro que está sendo visualizado.

» **Busca de pessoa**

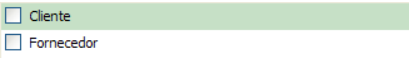
O cadastro de pessoa possui uma função de busca que permite realizar a pesquisa por nome ou por número de telefone.



Busca de pessoa

Associar grupos

Após cadastrar grupos associe um ou mais grupos a pessoa em edição selecionando na lista de grupos, aqueles aos quais a pessoa em edição possui algum relacionamento.



Associar grupos

Importação e exportação

A partir do cadastro de pessoas, as informações das pessoas poderão ser exportadas ou importadas de arquivo texto separado por ponto e vírgula (CSV).

» **Exportação de informações**

Ao executar a função de exportação das informações do cadastro de pessoas será criado um arquivo, para o qual o usuário deverá informar um nome, em formato texto separado por ponto e vírgula (CSV), sendo as informações organizadas conforme descrição a seguir.

» **Importação de informações**

Ao executar a função de importação das informações para o cadastro de pessoas será solicitado ao usuário que informe o nome do arquivo de origem. Este arquivo deverá estar em formato texto separado por ponto e vírgula (CSV), sendo as informações organizadas conforme descrição a seguir.

Após a leitura do arquivo, as informações serão apresentadas em uma tela de visualização do resultado da importação, na qual poderá ser observado e avaliado o resultado da importação antes da conclusão do procedimento de importação, ao qual será realizado através do botão *Importar* desta janela.

Importação de informações

» **Formato do arquivo para importação e exportação**

O arquivo será separado por ponto e vírgula. Cada linha do arquivo deverá iniciar com a definição do conteúdo da linha.

As linhas deverão iniciar com as seguintes definições e deverão conter as colunas descritas em cada uma destas definições. Todas as colunas de informação devem existir, informações não disponibilizadas na importação ou exportação deverão estar em branco.

» **Pessoa:** define que a linha representa informações de um registro da tabela de pessoas. Os campos do registro da pessoa deverão estar separados por ponto e vírgula.

» **Campos do registro pessoa**

» **Pessoa:** define que a linha representa o registro de uma pessoa deve conter o valor *Pessoa:*

» **Nome:** nome da pessoa física ou jurídica.

» **Natureza:** natureza da pessoa podendo ter os valores: *física* ou *jurídica*.

» **Endereço:** endereço da pessoa.

» **CEP:** CEP da pessoa.

» **Cidade:** localidade da pessoa incluindo a unidade da federação separando do nome da cidade por uma barra diagonal. Exemplo: SÃO JOSÉ\SC

» **E-mail:** endereço eletrônico da pessoa.

» **Site:** site da pessoa.

» **Departamento:** departamento a que pertence a pessoa caso esta seja de alguma empresa.

» **Grupos:** define que a linha representa informações de grupos de pessoas associados ao registro da pessoa identificado imediatamente acima no arquivo. Os grupos de pessoa deverão estar separados por ponto e vírgula. Caso não existam grupos associados a pessoa esta linha deverá ser omitida.

» **Campos dos grupos de um registro de pessoa**

» **Grupos:** define que a linha representa informações sobre os grupos associados ao registro da pessoa acima, deve conter o valor *Grupos:*.

» **Itens:** grupos associados a pessoa separados por ponto e vírgula.

» **Contato:** este identificador define que a linha representa informações de contatos associados ao registro da pessoa identificado imediatamente acima no arquivo. Os campos do registro da pessoa deverão estar separados por ponto e vírgula. Caso não existam contatos associados a pessoa esta linha deverá ser omitida.

» **Campos dos contatos de um registro de pessoa**

» **Contato:** define que a linha representa informações sobre um contato associado ao registro da pessoa acima, deve conter o valor *Contato.*

» **Nome:** nome da pessoa de contato associada ao registro da pessoa; Quando estiverem sendo representadas informações (telefones) de uma pessoa de natureza física este campo deve estar em branco, pois o nome do contato é o próprio nome da pessoa.

» **Prefixo:** código DDD ou DDI do telefone de contato.

» **Telefone:** número do telefone de contato sem o código DDD ou DDI.

» **TipoFone:** detalhamento do tipo de telefone podendo ter o valor *Trabalho, Celular ou Residencial*.

» **E-mail:** para informações de pessoa jurídica este campo conterá o endereço eletrônico do contato. Para pessoa física será utilizado o campo e-mail do registro de pessoa.

» **Internacional:** definição se o contato é internacional ou não podendo ter o valor *1* para internacional ou *0* para nacional.

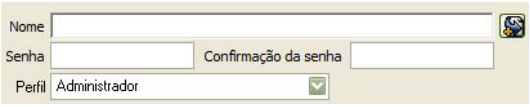
Usuários

Cadastre os usuários que poderão fazer uso do Controller, associando-lhe um perfil de utilização.

O perfil de utilização define que opções dos menus do programa serão disponibilizadas quando o usuário acessar o programa.

Usuário

Para cadastrar um usuário forneça as seguintes informações:



Usuário

» **Nome:** informe o nome do usuário.
» **Senha:** defina uma senha para autorização do acesso.
» **Confirmação da senha:** informe novamente a senha para autorização do acesso.
» **Perfil:** selecione um perfil de utilização para o usuário.

O programa possui um usuário-padrão administrador denominado *Administrador* cuja senha inicial é *admin*.

Perfil do usuário

Edite um perfil ou crie um novo perfil de utilização através do cadastro de perfil.

Acessa o cadastro de perfil de utilização

Filtros

Restrinja o acesso do usuário a um determinado conjunto de ligações telefônicas associando filtros a ele.

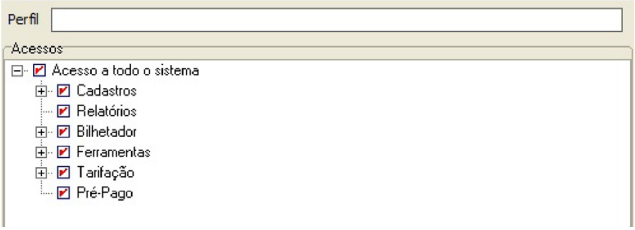
Acessa o cadastro de perfil de utilização

Perfil

O cadastro de perfil permite definir quais funções dos programas poderão ser acessadas pelo usuário.

As funções não estiverem disponíveis para o perfil do usuário estarão desabilitadas nos menus dos programas.

Ao editar um perfil defina as seguintes informações:



Perfil

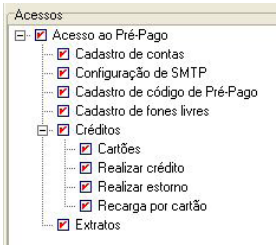
» **Perfil:** forneça um nome para o perfil.
» **Acessos:** marque ou desmarque as funções as quais o perfil permitirá o acesso.

» **Perfil Pré-pago**

O cadastro de perfil de Pré-pago permite definir que funções do Pré-pago poderão ser acessadas pelo usuário.

As funções que não forem selecionadas no perfil do usuário em edição estarão desabilitadas nos menus dos programas.

Ao editar um perfil de Pré-pago defina as seguintes informações:



Perfil Pré-pago

» **Acessos:** marque ou desmarque as funções as quais o perfil permitirá o acesso.

Filtros

O cadastro de usuários permite que seja associado ao usuário em edição filtros para restrição de acesso as chamadas. Defina o conjunto de ramais, códigos de conta e juntores aos quais será permitido ao usuário consultas as chamadas.

Filtros

Na coluna da esquerda selecione o item ao qual o usuário pode consultar as ligações telefônicas e clique na seta para transferi-lo para a relação de itens selecionados ou clique na seta dupla para transferir todos os itens para a coluna da direita, configurando os filtros do usuário.

Departamentos

O cadastro de departamentos possibilita criar o organograma da empresa, através da definição dos departamentos da empresa e a que departamentos, centros ou diretorias estes estão vinculados. Estas informações permitirão a emissão dos relatórios e gráficos por departamentos, além de manter informação sobre a distribuição dos ramais e códigos de conta na empresa.

Departamento

Para cadastrar departamento forneça as seguintes informações:

Departamento

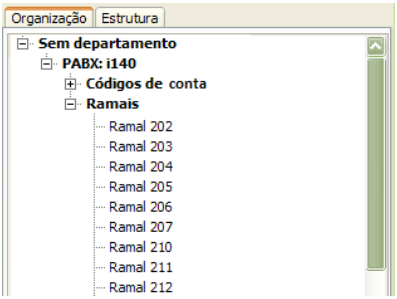
- » **Descrição:** informe o nome do departamento.
- » **Abreviação:** informe uma abreviação para o departamento, ou algum código que o represente em sua empresa.
- » **Pertence:** selecione dentre os departamentos já cadastrados aquele ao qual o departamento que está sendo cadastrado está subordinado. Deixe esta informação em branco para que o departamento em edição fique no nível hierárquico mais alto na estrutura da empresa.

Organograma

A partir dos departamentos cadastrados o programa criar um organograma representando a estrutura organizacional da empresa.

Acessa a tela de apresentação do organograma

O organograma será criado com os códigos de contas e ramais associados e disponibilizado em dois formatos, são eles: Organização e Estrutura.



Organograma

Organização

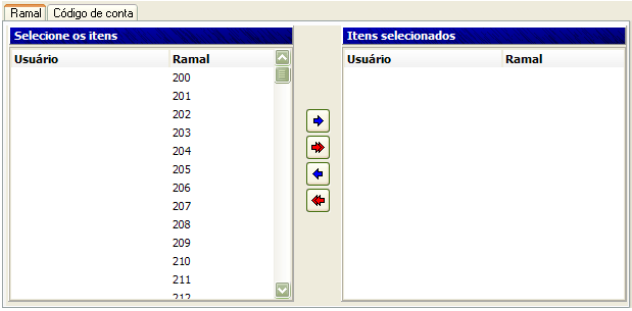
Na aba de organização será apresentado o organograma criado a partir do cadastro de departamentos com os respectivos ramais e códigos de conta associados.

Estrutura

Na aba de estrutura serão listados os ramais e códigos de conta configurados no PABX sem relacioná-los aos departamentos.

» **Ramais e códigos de conta**

Defina os ramais que estão instalados em um departamento e os códigos de conta a estes associados:



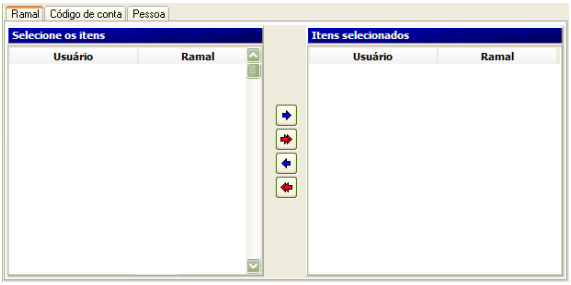
Ramais e códigos de conta

Na coluna da esquerda selecione o item ao qual deseja associar ao departamento e clique na seta para transferi-lo para a lista de itens selecionados, ou clique na dupla seta para transferir todos os itens para a coluna da direita, configurando os itens associados ao departamento.

Serviços

O cadastro de serviços possibilita associar um identificador qualquer (lojas, clientes, etc) a um conjunto de ramais, pessoas e códigos de conta, oferecendo a possibilidade de emitir relatórios das ligações destes itens organizando-as por estes serviços.

Para cadastrar um serviço forneça as seguintes informações:



Serviços

» **Descrição:** defina um nome que identifique o serviço (loja, cliente, causa, campanha, etc).

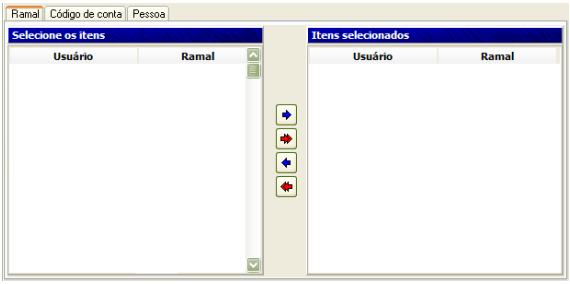
» **Itens:** associe ramais, códigos de conta e pessoas ao serviço, para que ao emitir um relatório para o serviço, as ligações telefônicas relacionadas aos itens associados sejam consideradas. Ao associar uma pessoa no relatório do serviço serão consideradas as ligações telefônicas originadas ou recebidas que contenham o números dos telefones da pessoa.

Na coluna da esquerda selecione o item associado ao serviço e clique na seta para transferi-lo para a relação de itens selecionados ou clique na dupla para transferir todos os itens para a coluna da direita, configurando o serviço.

Apartamentos

O cadastro de apartamento um conjunto de ramais, pessoas e códigos de conta, oferecendo a possibilitando de emitir relatórios das ligações destes itens organizando-as por apartamentos.

Para cadastrar um apartamento forneça as seguintes informações:



Apartamentos

» **Descrição:** defina um nome ou número do apartamento.

» **Itens:** associe ramais, códigos de conta e pessoas ao apartamento, para que ao emitir um relatório para o apartamento, as ligações telefônicas relacionadas aos itens associados sejam consideradas. Ao associar uma pessoa no relatório do apartamento serão consideradas as ligações telefônicas originadas ou recebidas que contenham os números dos telefones da pessoa.

Na coluna da esquerda selecione o item associado ao apartamento e clique na seta para transferi-lo para a relação de itens selecionados ou clique na dupla para transferir todos os itens para a coluna da direita, configurando o apartamento.

10.3. Tarifação

O módulo de tarifação oferece funções para edição de informações relacionadas ao cálculo do valor das ligações.

Ao acessar um cadastro será apresentada a relação dos itens já registrados, permitindo a edição ou remoção do item selecionado ou a inserção de um novo item.

Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

» **Simulação:** informações sobre os parâmetros utilizados no cálculo do valor das ligações.

» **Feriados:** relação de feriados nacionais que possuem efeito sobre o valor das ligações.

» **Números especiais:** relação de números com tratamento diferenciado dos demais números de telefones.

» **Prefixos:** relação de localidades e prefixos interurbanos e internacionais.

» **Taxas:** opção para inserção de taxas a serem adicionadas ao emitir relatório de ligações.

» **Tarifas:** informações sobre as operadoras, planos tarifários e tarifas aplicadas no cálculo do valor das ligações.

Cálculo do valor das ligações

O programa utiliza para o cálculo do valor das ligações dois tipos de informação:

» **Parâmetros de chamada telefônica:** são as informações registradas pelo PABX.

» **Parâmetros de cálculo:** são as informações cadastradas no programa.

Diferenças nas informações registradas pelo PABX em relação aquelas registradas pela operadora telefônica irão gerar diferença no cálculo do valor das ligações, assim como informações cadastradas incorretamente também levarão a diferença no valor calculado de uma chamada.

Parâmetros de chamada

Os parâmetros da chamada telefônica são informações registradas pelo PABX para cada ligação. Para o cálculo do valor são utilizados os seguintes parâmetros:

» **Código da operadora telefônica:** o código da operadora telefônica é utilizado para determinar qual conjunto de tarifas aplicar no cálculo do valor da chamada. No Controller todas as ligações apresentam código de operadora, mesmo aquelas realizadas dentro da mesma localidade (chamadas locais), para as quais será atribuído o código da operadora local definido na configuração do programa.

- **Numero do telefone:** o número do telefone e utilizado para determinar a forma de cálculo a ser utilizado, podendo ser celular, interurbano, local ou internacional. E desta forma determinar o degrau tarifário a aplicar. Para que uma chamada a um determinado número telefônico possa ter seu valor calculado e necessário que o prefixo deste número esteja cadastrado ou que seja um número especial.
- **Data:** o cálculo do valor de uma ligação depende da data em que a mesma foi realizada, assim uma ligação realizada em um dia útil tem valor diferente daquela realizada em um Sábado ou Domingo ou feriado. Como o sistema utiliza a data das ligações armazenadas pelo PABX e de extrema importância que esta informação esteja programada corretamente em seu PABX.
- **Hora:** o cálculo do valor de uma ligação depende da hora em que a mesma foi realizada, assim uma mesma ligação realizada em horários diferentes apresentará valores diferentes. Como o sistema utiliza a hora de inicio das ligações armazenadas pelo PABX e de extrema importância que esta informação esteja programada corretamente em seu PABX.
- **Duração:** o valor de uma ligação e proporcional a sua duração. Esta informação e registrada pelo PABX para cada ligação e será utilizada no cálculo do valor destas. O programa irá considerar no cálculo do valor uma duração mínima de acordo com o tipo de ligação. As ligações para celular são tarifadas em pelo menos 30 segundos enquanto as ligações interurbanas e internacionais são tarifadas em pelo menos 01 minuto. A duração restante será dividida em frações de 6 segundos, realizando desta forma o cálculo em décimos de minuto (a quantidade de tempo restante da duração será dividido por 6).

Por ser registrada pelo PABX e necessário observar as condições de bilhetagem das ligações, pois as mesmas poderão determinar diferenças na duração das ligações em relação aquelas registradas pela operadora telefônica. Ao verificar a duração das ligações considere que o seu PABX poderá estar realizando a bilhetagem considerando qualquer chamada como atendida (tendo sido atendidas ou não). Portanto como a operadora telefônica estará considerando a duração somente a partir do momento em que a mesma foi atendida o PABX poderá estar considerando a duração antes ou depois desta ter sido realmente atendida, causando uma diferença na duração da ligação, o que levará a diferença no valor da chamada.

Parâmetros de cálculo

Os parâmetros de cálculo são as informações cadastradas no programa que definem a forma de cálculo a ser utilizado para cada ligação e as tarifas básicas aplicadas no cálculo deste valores.

- **Tarifas:** no cadastro de tarifas são fornecidas informações básicas, como o valor cobrado a cada minuto, ou valor cobrado a cada pulso, necessárias ao processo de cálculo do valor das ligações.
- **Prefixos:** apresenta uma lista com os prefixos internacionais, interurbanos, locais e celulares com suas localidades de destino (ou alguma outra descrição associada ao prefixo] e respectivos degraus tarifários.
- **Números especiais:** números especiais são números de telefones cujas ligações não podem ter o valor calculado como os demais números de telefones.
- **Feriados:** o valor de uma ligação varia de acordo com a data em que foi realizada. Para que o sistema possa verificar se uma determinada data e feriado tais datas devem ser fornecidas ao programa.

Feriados

O cálculo do valor das ligações leva em consideração o dia da semana e se a data e um feriado, pois há variação de tarifas para dias úteis, sábados, domingos ou feriados. Para que o sistema possa verificar se uma determinada data e feriado torna-se necessário manter um cadastro destas datas.

Para cadastrar um feriado forneça as seguintes informações:

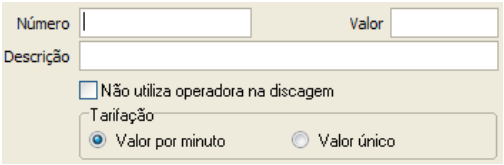
Feriados

- **Descrição:** informe o evento comemorativo correspondente a data do feriado em edição.
- **Data:** informe a data a ser tratada como feriado. As datas de feriados considerados na tarifação são aqueles definidos como feriados nacionais oficias.

Números especiais

Números especiais são números de telefones cujas ligações não podem ter o valor calculado como os demais números de telefones. São exemplos destes números os números de serviços, auxilio a lista, os serviços de doação debitado em conta telefônica, etc. Serviços debitados em conta que possuam sempre o mesmo valor ou um determinado valor por minuto independente do horário de inicio da ligação podem ser cadastrados nesta função do sistema.

Para cadastrar um número especial forneça as seguintes informações:



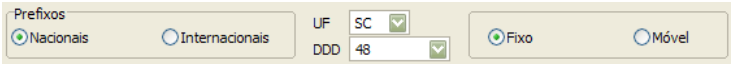
Números especiais

- » **Número:** informe o número de telefone do serviço especial em edição.
- » **Valor:** informe o valor associado ao serviço.
- » **Descrição:** informe o nome do serviço ou qualquer outra informação que identifique o serviço especial nos relatórios.
- » **Não utiliza operadora na discagem:** informe se e utilizado código de seleção de prestadora ao realizar a discagem para o número de telefone em edição.
- » **Valor por minuto:** selecione esta opção para que o valor definido no campo *Valor* seja multiplicado pela quantidade de minutos de duração da chamada.
- » **Valor único:** selecione esta opção para que o valor definido no campo *Valor* seja o valor da chamada independentemente da duração desta.

Prefixos

O cadastro de prefixos apresenta uma relação das localidades e seus respectivos prefixos telefônicos.

Selecione o tipo de prefixo entre nacional fixo ou móvel ou internacional para apresentar a respectiva relação de localidades e prefixos.



Prefixos

Prefixos nacionais fixos

Para apresentar as localidades selecione:

- » **UF:** selecione a unidade da federação para apresentar relação de suas localidades.
- » **DDD:** selecione o código DDD para apresentar relação de suas localidades.

Prefixos nacionais móveis

Para apresentar a relação de c6digos DDD selecione:

- » **UF:** selecione a unidade da federação para apresentar relação de códigos DDD aos quais estão associados os prefixos móveis.

Prefixos internacionais

Apresenta os países e seus respectivos c6digos de acesso internacional:

	Acessa a janela de apresentação dos grupos de países

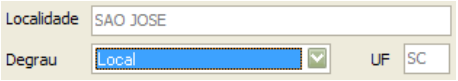
Edição de prefixos

	Acessa tela de edição de prefixos da localidade selecionada
	Acessa tela de edição de degraus tarifários da localidade selecionada

Degraus

Degrau tarifário é uma informação associada ao prefixo da central telefônica que representa a distância deste para a localidade de origem da ligação, definindo qual tarifa aplicar no cálculo do valor da ligação.

Para editar o degrau tarifário dos prefixos da localidade em edição forneça as seguintes informações:



Degraus

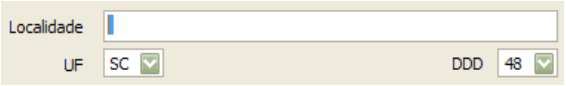
» **Degrau:** degrau associado aos prefixos da localidade selecionada.

Localidades

A edição de localidades nacionais ou internacionais permite inserir novas localidades no sistema de tarifação.

» **Localidade nacional**

Para editar o nome de uma localidade nacional:



Localidade nacional

» **Localidade:** nome da localidade.
» **UF:** unidade da federação da localidade em edição.
» **DDD:** código DDD da localidade em edição.

» **Localidade internacional**

Para editar o nome de uma localidade nacional:

Localidade internacional

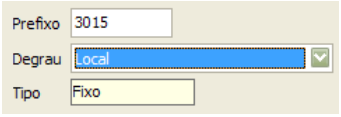
» **País:** nome da localidade internacional.

Edição de prefixos

A edição de prefixos permite inserir ou alterar prefixos das centrais telefônicas das localidades.

» **Prefixo**

Para editar um prefixo forneça as seguintes informações:



Prefixo

» **Prefixo:** número do prefixo da central telefônica de uma localidade.
» **Degrau:** degrau associado ao prefixo.
» **Tipo:** classificação do prefixo em edição (fixo ou móvel].

Grupos de países

Em grupos de países são apresentados os grupos de tarifação internacionais aos quais pertence o país em edição e os demais países que fazem parte do mesmo grupo.

Taxas

Utilize o cadastro de taxas para registrar valores que devem ser adicionados aos relatórios de ligações de ramal, juntor e código de conta.

Para cadastrar uma taxa forneça as seguintes informações:

Taxas

» **Descrição:** informe a descrição da taxa a ser adicionada na totalização das ligações.

Aplicar em

Defina o tipo de item ao qual será aplicada a taxa administrativa em edição.

» **Ramal:** selecione esta opção para informar o número do ramal a que se aplica a taxa. Para aplicar a taxa a todos os ramais deixe o campo *Ramal* em branco.

» **Conta:** selecione esta opção para informar o número do código de conta a que se aplica a taxa. Para aplicar a taxa a todos os códigos de conta deix*e o campo Código* em branco.

» **Juntor:** selecione esta opção para informar o número do juntor a que se aplica a taxa. Para aplicar a taxa a todos os juntores deixe o campo Juntor em branco.

Taxa de

Defina se a taxa administrativa em edição será descontada ou acrescentada ao valor das ligações.

» **Desconto:** selecione esta opção para realizar desconto ao total das ligações do ramal, código de conta ou juntor.

» **Acréscimo:** selecione esta opção para realizar acréscimo ao total das ligações do ramal, código de conta ou juntor.

Tipo de taxa

Defina a forma de aplicação da taxa administrativa em edição.

» **Valor único:** define se a informação do campo *Valor* será aplicada uma vez ao relat6rio do item selecionado.

» **Valor percentual:** define se a informação do campo *Valor* será aplicada como percentual sobre o valor total das ligações do relat6rio do item selecionado.

» **Valor:** valor único ou percentual a ser aplicado sobre o valor total de ligações do relatório do item selecionado.

Tarifas

O cadastro de tarifas apresenta uma relação das operadoras telefônicas e os respectivos planos tarifários básicos e alternativos. Os planos básicos estarão habilitados para o cálculo de tarifas enquanto os planos alternativos devem ser configurados para que sejam considerados no calculo do valor das ligações.

VoIP

A função VoIP possibilita ao usuário editar planos de tarifação de serviço de voz sobre IP.

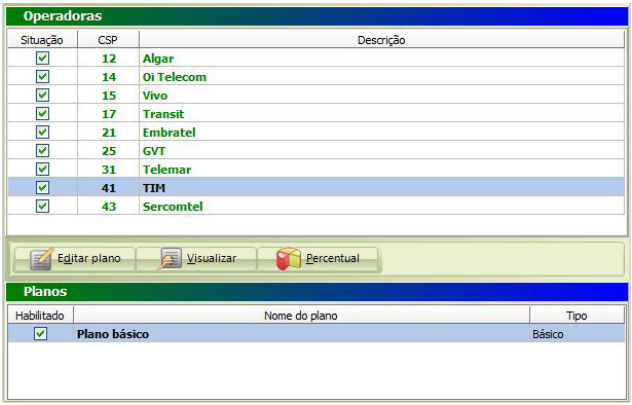
Múltiplos PABX (disponível para o Controller Corporate)

A tarifação de vários PABX necessita que aspectos de tarifação sejam observados.

Fixo/móvel

A opção de tarifas de operadoras de telefonia fixa ou móvel possibilita habilitar a utilização de planos e editar os valores dos planos de tarifação.

As operadoras disponíveis e seus respectivos planos serão apresentadas na janela a seguir.



Fixo/móvel

Habilitar operadoras

A relação de operadoras permite a edição da coluna Situação, possibilitando incluir ou retirar uma operadora do cálculo do valor das ligações.

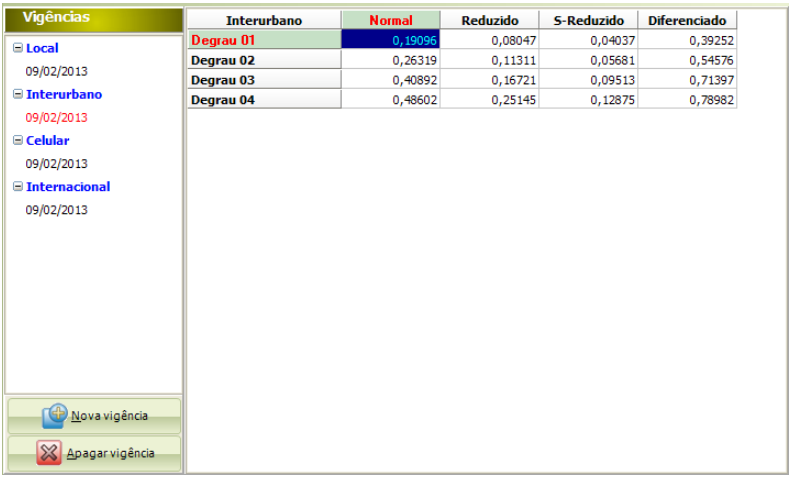
Planos tarifários

A grade inferior apresenta os planos de tarifas disponíveis para a operadora selecionada na grade superior. A edição da coluna Habilitado inclui ou retira o plano do cálculo do valor das ligações.

Editar plano	Acessa a função de edição do plano tarifário selecionado
Visualizar	Acessa a função de visualização das tarifas vigentes do plano selecionado
Percentual	Acessa a função de edição de percentual de acréscimo ou desconto sobre as tarifas do plano

Edição de tarifas

Na edição de um plano de tarifas e possível alterar valores das tarifas existentes, inserir e remover vigências.



Edição de tarifas

Para editar tarifas, inserir e remover vigências, navegue pelos tipos de tarifas e selecione a data de vigência desejada. No lado direito da tela será apresentadas as tarifas cadastradas para a vigência selecionada. De um duplo clique sobre o item desejado para editar o valor.

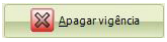
» **Inserir vigência**

Para inserir uma nova vigência, acesse a tela de criação de vigência e forneças as informações necessárias;

Acessa a tela de criação de nova vigência

» **Remover vigência**

Para remover vigência clique no botão correspondente a esta operação. Se houver apenas uma vigência para o tipo de tarifa em edição esta não será removida.



Acessa função de remoção de vigência

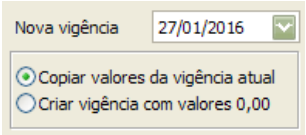
» **Editar outras informações**

Alguns planos de tarifas podem apresentar tarifas diferenciadas para determinados números de telefone (números mais chamados, provedores de internet, etc) ou outras informações adicionais. Quando um plano de tarifas oferecer esta possibilidade o botão representado pela figura a seguir será apresentado.

Acessa a edição de informações adicionais ao plano tarifário

» **Criar vigência**

A criação de vigência permite definir um novo conjunto de valores para as tarifas do plano de tarifas em edição. Para criar uma nova vigência forneça as seguintes informações:



Criar vigência

» **Nova vigência:** informe a data em que passara a vigorar os novos valores a serem editados.
» **Copiar valores da vigência atual:** selecione esta opção para que os valores da vigência selecionada sejam copiados para a nova vigência.
» **Criar vigência com valores 0,00:** selecione esta opção para que a nova vigência seja criada com os valores zerados.

Edição de percentual

Para cada tipo de chamada poderá ser definido um percentual de acréscimo ou desconto que será aplicado durante a realização do calculo do valor das chamadas. Para editar os percentuais forneça as seguintes informações:

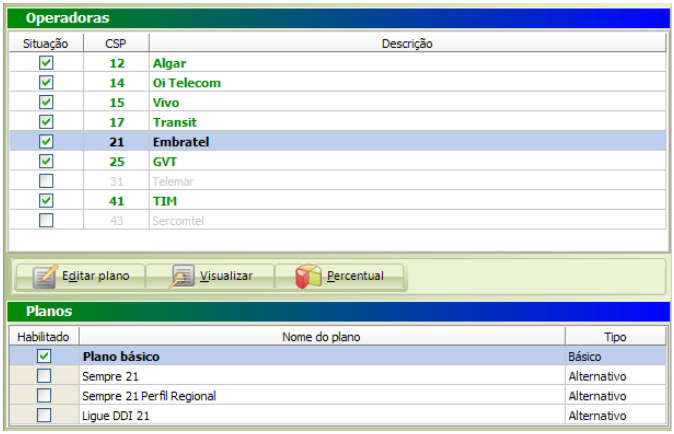
Vigência	Percentual	Tipo
Local		
Interurbano		
Celular		
Internacional		

Edição de percentual

» **Percentual:** defina o valor do percentual a ser aplicado sobre o valor da tarifa durante a realização do calculo do valor das chamadas.
» **Tipo:** defina se o percentual será acrescido ou descontado do valor da tarifa.

VoIP

A opção de tarifas VoIP possibilita habilitar a utilização de planos e editar os valores dos planos de tarifação de operadoras de voz sobre IP. As operadoras disponíveis e seus respectivos planos serão apresentadas na janela a seguir.



VoIP

» **Novas operadoras e planos**

Para criar ou alterar operadoras e planos de tarifas de uma operadora VoIP.

Acessa a janela de operadoras VoIP

» **Habilitar operadoras**

A relação de operadoras permite a edição da coluna Habilitado, possibilitando incluir ou retirar uma operadora do cálculo do valor das ligações.

» **Planos tarifários**

A grade inferior apresenta os planos de tarifas disponíveis para a operadora selecionada na grade superior. A edição da coluna Habilitado inclui ou retira o plano do cálculo do valor das ligações.

	Acessa a função de edição do plano tarifário selecionado
	Acessa a função de visualização das tarifas vigentes do plano selecionado
	Acessa a função de edição de percentual de acréscimo ou desconto sobre as tarifas do plano

» **Edição de tarifas VoIP**

Na edição de um plano de tarifas e possível alterar valores das tarifas existentes.

Edição de tarifas VoIP

Para editar tarifas navegue pelos tipos de tarifas e selecione a tipo de tarifa desejada. No lado direito da tela serão apresentadas as tarifas cadastradas para o tipo de tarifa selecionada. De um duplo clique sobre o item desejado para editar o valor.

» **Edição de percentual VoIP**

Para cada tipo de chamada poderá ser definido um percentual de acréscimo ou desconto que será aplicado durante a realização do cálculo do valor das chamadas. Para editar os percentuais forneça as seguintes informações:

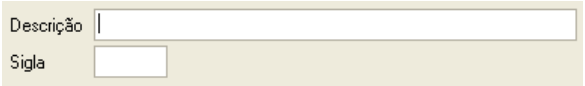
Edição de percentual VoIP

» **Percentual:** defina o valor do percentual a ser aplicado sobre o valor da tarifa durante a realização do cálculo do valor das chamadas.

» **Tipo:** defina se o percentual será acrescido ou descontado do valor da tarifa.

» **Operadoras VoIP**

O cadastro de operadoras VoIP possibilita a inserção, remoção e edição de operadoras VoIP e de seus planos tarifários. Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:



Operadoras VoIP

» **Descrição:** informe o nome da operadora VoIP.
» **Sigla:** informe uma abreviação de quatro dígitos para a operadora em edição.

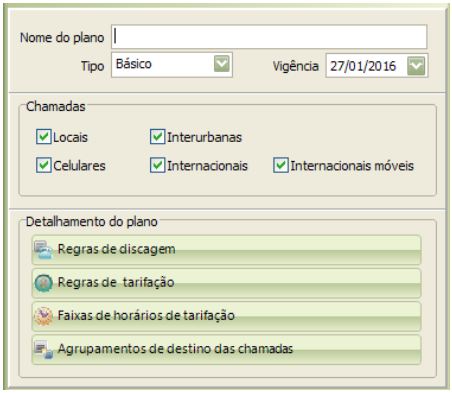
Acessa a janela de edição de plano de tarifas VoIP

» **Inserção de plano VoIP**

Planos de tarifas para operadora VoIP e suas características poderão ser incluídos ou alterados.

» **Planos VoIP**

Para editar um plano VoIP forneça as seguintes informações:



Planos VoIP

» **Nome do plano:** informe o nome do plano em edição.
» **Tipo:** informe o tipo do plano da operadora.
» **Básico:** plano-padrão fornecido pela operadora.
» **Alternativo:** plano personalizado.
» **Vigência:** data em que passam a vigorar as informações de tarifas do plano em edição.
» **Chamadas:** selecione os tipos de tarifação suportados pelo plano tarifário.

» **Detalhamento do plano**

» **Regras de discagem:** permite definir as características da discagem para cada tipo de chamada suportada pelo plano VoIP.
» **Regras de tarifação:** acessa a edição das regras de tarifação em que e possível definir a duração inicial da chamada e o fracionamento da tarifa para a duração restante.
» **Faixas de horários de tarifação:** permite definir as faixas de horários de tarifação.
» **Agrupamento de destino das chamadas:** acessa a edição das localidades de destino permitindo definir os grupos de tarifas para os tipos de chamadas suportados pelo plano em edição.

» **Características da discagem**

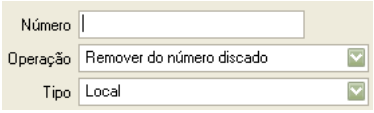
Esta função permite configurar as regras da discagem para o serviço VoIP, sendo possível adicionar ou remover dígitos do número discado, por tipo de ligação, possibilitando ao programa corrigir o número do telefone, o que se faz necessário para que este localize o destino e a tarifa corretamente, conforme o formato armazenado na base de dados do Controller.

Defina as regras de tarifação para ajustar o número discado ao seguinte formato:

» **Prefixos nacionais:** os prefixos nacionais estão formatados com o código DDD + o número do prefixo sem o digito zero a frente (Exemplo: 48328195000).
» **Prefixos internacionais:** os prefixos internacionais estão formatados sem o zero zero a frente do prefixo (Exemplo: 43...).

» **Regra de discagem**

Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:



Regra de discagem

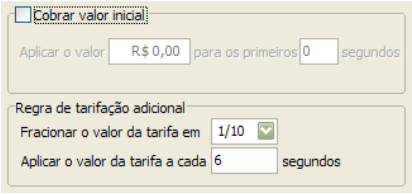
» **Número:** informe um ou mais dígitos que serão acrescidos ou removidos do número discado.

» **Operação:** defina se o(s) digito(s) será removido ou adicionado ao número discado.

» **Tipo:** defina o tipo de chamada a que se aplica a regra de discagem em edição.

» **Regras para tarifação**

Permite definir as regras de tarifação para o tipo de chamada selecionado. Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:



Regras para tarifação

» **Cobrar valor inicial**

Quando o valor inicial da chamada for diferente do valor da tarifa definida no plano de tarifas configure as seguintes informações:

» **Aplicar o valor para os primeiros segundos:** defina o valor que será aplicado aos primeiros segundos da duração inicial da chamada. Este valor será aplicado uma única vez no inicio da chamada para a duração definida, sendo o tempo restante da chamada tarifado conforme a valor do plano de tarifas e de acordo com a regra de tarifação adicional.

» **Regra de tarifação adicional**

» **Fracionar o valor da tarifa em:** define a fração a ser aplicada ao valor da tarifa definida no plano de tarifas para aplicar a quantidade de segundos adicionais.

» **Aplicar o valor da tarifa a cada (segundos):** define a duração adicional a ser considerada na aplicação da fração do valor.

» **Faixas de horários**

Defina as faixas de horários utilizados no plano de tarifas em edição. Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:

Faixas de horários

» **Descrição:** informe uma descrição para a faixa de horário.

» **Dia da semana:** informe em que dias da semana a faixa de horário será aplicado.

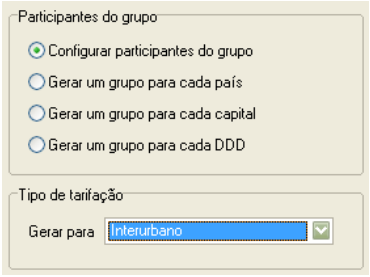
» **Hora inicial:** defina o horário de inicio da faixa de tarifação.

» **Hora final:** defina o horário de fim da faixa de tarifação.

» **Tipo:** selecione o tipo de chamada ao qual se aplica a faixa de horário.

» **Destino das chamadas**

Esta função permite configurar os agrupamentos de localidades de destinos das chamadas para cada tipo de tarifação para posterior edição das respectivas tarifas.



Destino das chamadas

» **Participantes do grupo:** selecione a forma de geração dos grupos dos destinos das chamadas.

» **Configurar participantes do grupo:** selecione esta opção se deseja criar grupos de localidades manualmente. Será possível configurar os destinos participantes de cada agrupamento que será criado;

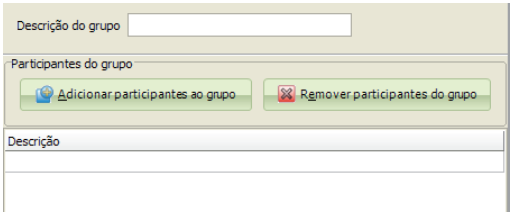
» **Gerar um grupo para cada pais:** selecione esta opção para que sejam criados agrupamentos para cada país. Esta opção será utilizada quando for necessário criar destinos para chamadas internacionais, sendo que as tarifas são definidas para cada país.

» **Gerar um grupo para cada capital:** selecione esta opção para que sejam criados agrupamentos para cada capital. Esta opção será utilizada quando for necessário criar destinos para chamadas nacionais, sendo que as tarifas são definidas para cada capital.

» **Gerar um grupo para cada DDD:** selecione esta opção para que sejam criados agrupamentos para cada código DDD. Esta opção será utilizada quando for necessário criar destinos para chamadas nacionais, sendo que as tarifas são definidas para cada c6digo DDD.

» **Grupo de destino das chamadas**

Após selecionar o tipo de geração de agrupamento de destinos de tarifação será apresentada a janela de definição do nome do grupo e configuração dos participantes do grupo.



Grupo de destino das chamadas

» **Descrição:** defina um nome para o agrupamento de destinos.

» **Adicionar participantes ao grupo**

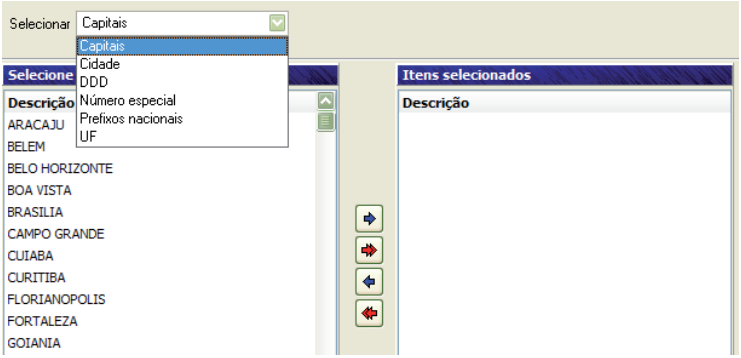
Utilize o botão Adicionar participantes ao grupo para inserir novos destinos participantes do grupo em edição.

» **Remover participantes do grupo**

Para remover participantes do grupo em edição, selecione o participante a ser removido na relação de participantes e clique em *Remover participantes do grupo.*

» **Participantes do grupo**

Para adicionar participantes ao grupo de destinos em edição selecione o tipo de destino a ser inserido e a seguir selecione os itens desejados e utilize as setas para mover os itens para a coluna de itens selecionados.



Participantes do grupo

Tarifação de múltiplos PABX

A localidade de instalação do PABX representa a localidade de origem das chamadas realizadas pelo PABX.

Como as tarifas podem apresentar valores diferentes de acordo com sua origem, ao acessar as tarifas, será necessário selecionar a localidade de instalação do PABX quando houver PABX cadastrado em localidades diferentes dos demais.

Quando houver PABX cadastrado em localidades diferentes dos demais, será apresentada uma janela para seleção da localidade do PABX.

Tarifação de múltiplos PABX

Alteração de tarifas

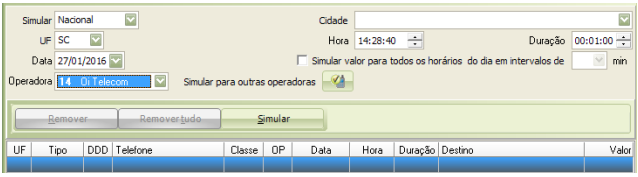
Ao alterar as tarifas de uma localidade, estas alterações passarão a valer apenas para a localidade para a qual forem editadas.

Simulação de ligação

A função de simulação de ligação permite realizar simulação do calculo do valor de ligações.

Para realizar a simulação informe os parâmetros de cálculo e através do botão Adicionar insira a chamada na relação de chamadas simuladas.

Utilize o botão *Remover* ou *Remover tudo* para eliminar as simulações já realizadas da relação de chamadas.



Simulação de ligação

» **Simular:** selecione o tipo de chamada para a qual deseja realizar a simulação do cálculo de valor.

» **UF:** selecione a unidade da federação de destino da chamada (se for selecionado cálculo de chamada nacional).

» **Cidade/País:** selecione a cidade de destino se for selecionado cálculo de chamada nacional, ou pais, se for selecionado cálculo de chamada internacional).

» **Data:** informe a data de inicio da chamada a simular o cálculo de valor.

» **Hora:** informe a hora de inicio da chamada a simular o cálculo de valor.
» **Duração:** informe a duração da chamada a simular o cálculo de valor.
» **Operadora:** selecione a operadora telefônica a ser utilizada no cálculo do valor da chamada.
» **Simular para outras operadoras:** permite selecionar várias operadoras para realizar a simulação de chamada.
» **Simular valor para todos os horários do dia em intervalos de:** marque esta opção e defina o intervalo entre chamadas para que seja realizada a simulação de uma mesma chamada para vários horários do dia.

10.4. Pré-pago

Pré-pago e um módulo do sistema Controller para realizar controle de realização de chamadas de acordo com o saldo disponível em uma Conta Pré-pago. Esta funcionalidade é compatível com toda a linha UnniTI, linha Impacta e CIP 92200.

Através do módulo Pré-pago, e possível controlar individualmente a realização de chamadas originadas realizadas por ramais, códigos de conta ou códigos pré-pagos através de contas pré-pago de ramal, código de conta ou código pré-pago. Também e possível controlar de forma agrupada a realização de chamadas originadas realizadas por ramais, códigos de conta ou códigos pré-pagos através de contas pré-pago de Apartamento, Serviços, Departamento ou Mista. O módulo Pré-pago oferece recursos para inserção e remoção de crédito pelo administrador do sistema e para os demais usuários realização de recarga de crédito por cartão de recarga.

Números de telefones utilizados frequentemente poderão ser configurados de forma que as chamadas destinadas a estes não tenham o valor debitado da respectiva conta Pré-pago.

O módulo Pré-pago apresentado no Controller poderá ser acessado através das seguintes funções:

» **Contas:** cadastro e configuração das contas de Pré-pago. Para que um ramal, código de conta ou código Pré-pago tenha o saldo verificado ao realizar chamada telefônica e necessário que uma conta de Pré-pago seja cadastrada.
» **Códigos Pré-pago:** cadastro de códigos Pré-pago, que poderão ser utilizados em qualquer PABX que possua registro de Pré-pago e que esteja conectado ao Bilhetador.
» **Fones livres:** cadastro de números de telefone aos quais poderão ser realizadas chamadas sem que o valor da mesma seja debitado da conta Pré-pago.
» **Créditos:** função para realizar operações de inserção de crédito e estorno das contas Pré-pago pelo administrador do sistema e opção de realização de recarga de credito por cartão de recarga para os demais usuários do sistema.
» **Extrato:** função que permite emissão de extrato da operações realizadas em uma conta Pré-pago em um determinado período;

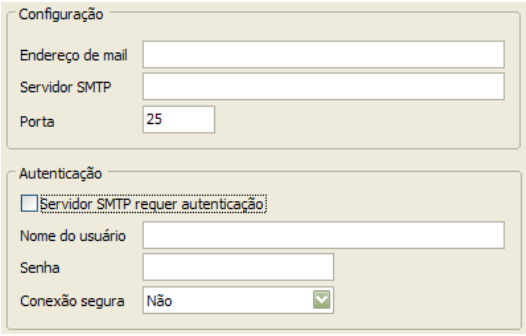
Envio de e-mails de notificação

o módulo Pré-pago suporta o envio de notificações por e-mail para os usuários das contas Pré-pago. As notificações a serem enviadas e o e-mail de destino devem ser configurados no cadastro de conta Pré-pago.

Como o envio de alertas é realizado através de um servidor de e-mail que suporte o protocolo SMTP e necessário configurar o servidor SMTP a ser utilizado e demais parâmetros exigidos por este.

Configuração servidor SMTP

Configure as informações necessárias a conexão com seu servidor SMTP fornecendo as seguintes informações:



Configuração servidor SMTP

» **Endereço de e-mail:** endereço de e-mail (endereço de origem das mensagens) utilizado para enviar as mensagens.

» **Servidor SMTP:** endereço do servidor SMTP.
» **Porta:** porta TCP utilizada para o servico SMTP.
» **Servidor SMTP requer autenticação:** marque esta opção se o seu servidor SMTP exige autenticação ou conexão segura.
» **Nome do usuário:** usuário para autenticação no servidor SMTP.
» **Senha:** senha para autenticação no servidor SMTP.
» **Conexão segura:** selecione o tipo de conexão segura exigida pelo servidor SMTP.

Contas Pré-pago

Para que o PABX consulte o sistema Pré-pago ao realizar chamadas através de ramal, código de conta ou código Pré-pago e necessário que estes tenham sido configurados no sistema Pré-pago.

Configuração de conta Pré-pago

Configuração de conta Pré-pago

» **Tipo de conta:** selecione o tipo de conta a ser criada. Para flexibilidade na utilização do sistema Pré-pago são oferecidos os seguintes tipos de conta.
  » **Juntor:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de um juntor no sistema Pré-pago. O juntor selecionado passará a ter as chamadas verificadas pelo Pré-pago.
  » **Apartamento:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de um apartamento no sistema Pré-pago. Os ramais e códigos de conta associados ao apartamento passarão a ter as chamadas verificadas pelo Pré-pago.
  » **Departamento:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de um departamento no sistema Pré-pago. Os ramais e códigos de conta associados ao departamento passarão a ter as chamadas verificadas pelo Pré-pago.
  » **Código de conta:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de um código de conta no sistema Pré-pago. O código de conta selecionado passará a ter as chamadas verificadas pelo Pré-pago.
  » **Código Pré-pago permanente:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de um código Pré-pago no sistema Pré-pago. O código Pré-pago selecionado passará a ter as chamadas verificadas pelo Pré-pago.
  » **Código Pré-pago de uso único:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de Código Pré-pago de uso único. Esta conta e uma conta especial que não suporta as configurações disponíveis para os demais tipos de conta e não aceita créditos e não debita o valor das chamadas realizadas pelo códigos Pré-pagos de uso único. E utilizada para controlar a utilização de códigos de uso único e permitir a emissão de extrato, contendo as chamadas realizadas pelos códigos Pré-pagos associados.
  » **Mista:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago mista para itens diversos no sistema Pré-pago. Esta conta permitirá definir um conjunto de ramais, códigos de conta e códigos Pré-pago a ter as chamadas verificadas pelo Pré-pago sob uma mesma conta.
  » **Ramal:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de um ramal no sistema Pré-pago. 0 ramal selecionado passará o ter as chamadas verificadas pelo Pré-pago;
  » **Serviço:** selecione este tipo de conta para criar uma conta Pré-pago de um serviço no sistema Pré-pago. 0s ramais e códigos de conta associados ao serviço passarão o ter os chamados verificados pelo Pré-pago;
» **Item:** de acordo com o tipo de conta selecionada selecione o item a ter uma canta Pré-pago associado.
» **Descrição:** informe uma descrição para a conta Pré-pago em edição. Para contas de ramal, código de conta ou código Pré-pago uma sugestão de descrição é gerada ao selecionar o item no campo descrito acima.

Atenção: um ramal, código de conta ou código Pré-pago não poderá participar de mais de uma conta Pré-paga.

Ao realizar recarga em um ramal, código de conta ou código Pré-pago, o que faz parte de uma conta de agrupamento (apartamento, serviço, departamento ou conta mista), o crédito será atribuído à conta correspondente.

Validade dos créditos

Configure o validade dos créditos:

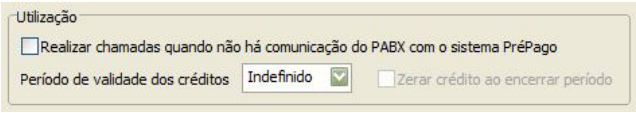
Validade dos créditos

» **Período de validade dos créditos:** selecione o número de dias de validade para os créditos a partir da recarga ou da inserção de créditos. Após o período a conta terá o saldo bloqueado.

» **Zerar crédito ao encerrar período:** marque esta opção se desejo que os créditos sejam encerrados quando a data de validade for alcançada.

Utilização

Configure a validade dos créditos e se a conta pode realizar chamadas mesmo sem comunicação com o Controller:



Utilização

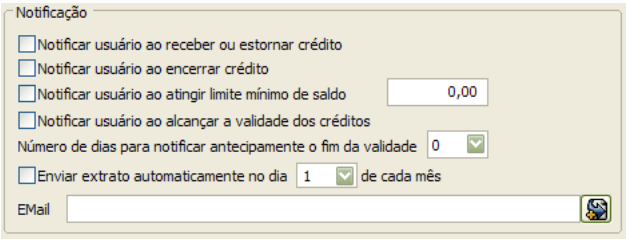
» **Realizar chamadas quando não há comunicação do PABX com o sistema Pré-pago:** marque esta opção se deseja permitir que a chamada seja realizada caso a comunicação com o Controller esteja interrompida.

» **Período de validade dos créditos:** selecione o número de dias de validade para os créditos a partir da recarga ou da inserção de créditos. Após o período a conta terá o saldo bloqueado.

» **Zerar crédito ao encerrar período:** marque esta opção se deseja que os créditos sejam encerrados quando a data de validade for alcançada.

Notificação

Configure os recursos de envio por e-mail notificações para o responsável pela conta em edição.



Notificação

» **Notificar usuário ao receber ou estornar credito:** marque esta opção se deseja que o usuário seja notificado quando crédito, estorno ou recarga for realizada na conta Pré-pago.

» **Notificar usuário ao encerrar crédito:** marque esta opção se deseja que o usuário seja notificado quando os créditos forem encerrados pela realização de chamadas.

» **Notificar usuário ao atingir limite minimo de saldo:** marque esta opção se deseja que o usuário seja notificado quando for atingido pela realização de chamadas o limite minimo de saldo definido.

» **Notificar usuário ao alcançar a validade dos créditos:** marque esta opção se deseja que o usuário seja notificado quando a validade dos créditos for alcançada.

» **Número de dias para notificar antecipadamente o fim da validade:** selecione o número de dias que o sistema deverá notificar o usuário antecipadamente sobre o fim da validade dos créditos.

» **Enviar extrato automaticamente no dia X de cada mês:** marque esta opção se deseja que o usuário receba extrato periodicamente e selecione o dia do mas no qual o extrato deve ser enviado. Será gerado extrato para um período iniciado 30 dias antes e até o dia configurado para envio de extrato.

» **E-mail:** informe o endereço de e-mail do responsável pela conta em edição para o qual as notificações serão enviadas.

Atenção: para que e-mails de notificação sejam enviados e necessário configurar o servidor SMTP.

Conta de código pré-pago de uso único

Esta conta não suporta os configurações disponíveis para os demais tipos de conto como validade e notificações, não aceito créditos, nem debito o valor dos chamados realizados pelos códigos Pré-pago de uso único.

E utilizado para controlar a utilização de códigos de uso único e permitir o emissão de extrato, contendo os chamados realizados pelos códigos Pré-pago de uso único associados a conta.

Geração de códigos Pré-pago de uso único

Ao selecionar o tipo de conta código de Pré-pago de uso único, conforme a figura o seguir, será permitido a geração de vários códigos Pré-pago de uso único associados automaticamente a conto Pré-pago em edição.

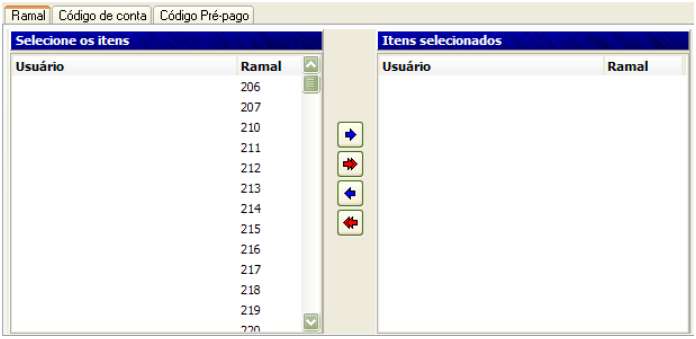
- **Quantidade de códigos Pré-pago de uso único a ser gerada:** informe o quantidade de códigos Pré-pago de uso único que desejo criar e associar a conto em edição.
- **Acesso externo:** define os tipos de acesso externo que serão permitidos aos códigos a serem gerados.
- **Acesso as funções:** defino os tipos de acesso as funções que serão permitidos aos códigos a serem gerados.

Conta Pré-pago mista

Esta conta permite definir um conjunto de ramais, códigos de conto e códigos Pré-pago a ter os chamados verificados pelo Pré-pago sob o conto em edição.

Seleção dos participantes da conta

Ao selecionar o tipo de conta código de Pré-pago de uso único será apresentado a janela representada pela figura o seguir que permitirá o configuração dos itens participantes da conta Pré-pago em edição.



Seleção dos participantes da conta

Código Pré-pago

Código Pré-pago é um número único de até 5 dígitos que possui uma senha associada de até 5 dígitos que poderá ser utilizado em qualquer PABX que possua registro do produto Pré-pago e que esteja conectado ao Bilhetador para realizar chamadas de acordo com as categorias configuradas.

Ao realizar a chamada através do comando de acesso externo via código Pré-pago o PABX consulta o sistema Pré-pago para verificar o saldo e as categorias de acesso externo do código Pré-pago.

Tipo de utilização de código Pré-pago

O código Pré-pago pode ser do tipo permanente, no qual o código Pré-pago estará disponível enquanto uma conta Pré-pago para ele existir.

Ou pode ser utilizado uma única vez se o código Pré-pago foi criado com esta característica. Nesta condição será liberada uma única chamada telefônica, sem que seja verificado saldo da conta e ao ser finalizada a chamada o código Pré-pago de uso único será desativado não podendo ser utilizado novamente.

Edição de código Pré-pago

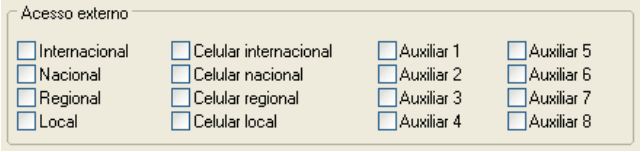
Ao editar código Pré-pago deverão ser fornecidas as seguintes informações:

Edição de código Pré-pago

» **Utilização do código:** defina como o código Pré-pago em edição será utilizado. Ao selecionar o tipo de utilização será sugerido um novo código.
» **Código Pré-pago:** código a ser discado no PABX ao realizar chamadas por código Pré-pago.
» **Senha:** senha a ser discada no PABX ao realizar chamadas por código Pré-pago.
» **Descrição:** informação que descreve o uso do código Pré-pago.
» **Usuário:** informe o nome do usuário do código Pré-pago. O nome do usuário será inserido no cadastro de pessoas.

Acesso externo

Defina os tipos de acesso externo que serão permitidos ao código Pré-pago em edição. Ao realizar chamadas, o PABX irá verificar estas categorias de acesso externo para liberar as chamadas realizadas pelo código Pré-pago em edição:



Acesso externo

Fones livres

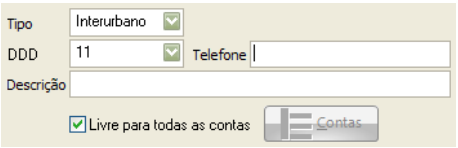
Para possibilitar que chamadas para números os quais não se deseja que tenham o valor da chamada debitado das contas Pré-pago o sistema disponibiliza o cadastro de fones livres.

Neste cadastro de números de telefone deverão ser informados os números ou prefixos dos números de telefone que se deseja excluir da verificação de saldo ao realizar a chamada e fazer com que o valor da chamada não seja descontado do saldo da conta.

Ao definir um número de telefone ou parte deste deverão ser definidas quais contas de Pré-pago serão afetadas.

Edição de número de telefone de uso livre

Ao editar um telefone para uso livre informe:



Edição de número de telefone de uso livre

» **Tipo:** selecione entre interurbano, internacional, local ou outros.
» **Telefone:** número do telefone ou prefixo de telefone cujas chamadas não serão debitadas das contas de Pré-pago.
» **Descrição:** informação que descreve o contato ou um motivo para liberar o número no Pré-pago.
» **Livre para todas as contas:** marque esta opção se deseja que o número ou prefixo cadastrado seja liberado para todas as contas Pré-pago cadastradas ou que venham a ser criadas. Ao desmarcar esta opção o botão *Contas* será habilitado o que lhe permitira acessar uma janela de configuração das contas a terem o número de telefone liberado.

Seleção das contas de fone livre

A janela de seleção de contas para números de telefone livre permite selecionar as contas que serão liberadas para realizar a discagem do número do telefone ou prefixo em edição de forma a não ter o valor da chamada debitado do saldo da conta.

Seleção das contas de fone livre

Créditos

A opção *Créditos* fornece acesso as funções de Pré-pago para adição e remoção de crédito nas contas Pré-pago e função para geração de cartões de recarga.

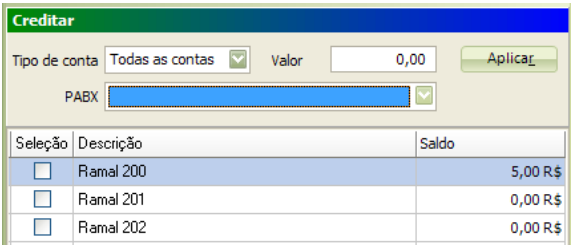
Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

- **Realizar crédito:** permite inserir credito nas contas de Pré-pago.
- **Realizar estorno:** operação para estornar valor do saldo de conta Pré-pago.
- **Recarga por cartão:** opção para realizar no Controller, recarga por cartão, caso o usuário tenha acesso ao Controller.
- **Cartões:** função para geração dos cartões de recarga os quais poderão ser utilizados na função de Recarga por cartão no Controller ou no comando de recarga no PABX.

Realizar crédito

Através desta função o administrador do Controller poderá fornecer créditos as contas Pré-pago.

Para realizar a operação de inserção de crédito deverão ser fornecidas as seguintes informações:



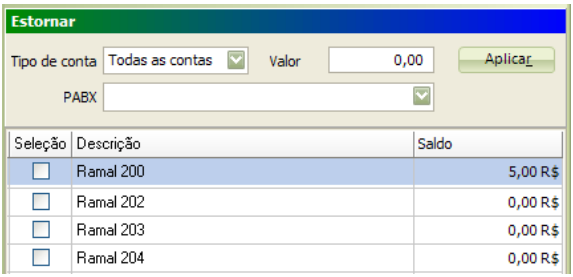
Realizar crédito

- **Tipo de conta:** utilize este campo para restringir a apresentação das contas conforme tipo de conta selecionado.
- **Valor:** informe o valor a ser creditado na conta ou contas Pré-pago selecionadas.
- **Selecionar as contas:** selecione as contas Pré-pago que irão receber o novo credito.

Após fornecer as informações solicitadas e selecionar as contas desejadas realize a inserção do crédito clicando no botão *Aplicar.*

Realizar estorno

Através desta função o administrador do Controller poderá realizar estorno de valor das contas Pré-pago. Para realizar a operação de retirada de valor do saldo da conta devem ser fornecidas as seguintes informações:



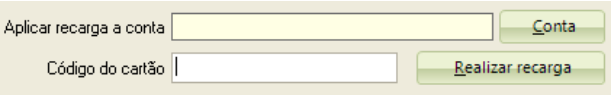
Realizar estorno

- **Tipo de conta:** utilize este campo para restringir a apresentação das contas conforme tipo de conta selecionado;
- **Valor:** informe o valor a ser retirado da conta ou contas Pré-pago selecionadas;
- **Selecionar as contas:** selecione as contas Pré-pago que terão o valor descontado do saldo.

Após fornecer as informações solicitadas e selecionar as contas desejadas realize a retirada de valor do saldo clicando no botão *Aplicar.*

Recarga

Através da função de recarga, os usuários do sistema poderão, utilizando seus cartões de recarga adicionar crédito em uma das contas ao qual possui acesso. Para realizar a operação de recarga de crédito por cartão de recarga forneça as seguintes informações:



Recarga

» **Aplicar recarga a conta:** defina através da janela de seleção de conta para recarga, a conta Pré-pago que receberá os créditos do cartão de recarga.

» **Código do cartão:** código do cartão de recarga gerado previamente pelo administrador do Controller através da opção *Cartões*. Após fornecer os dígitos que compõe o código do cartão de recarga complete a operação através do botão *Realizar recarga*.

» **Seleção da conta para recarga**

A janela de seleção de conta para recarga permite selecionar a conta Pré-pago que receberá o crédito associado ao cartão de recarga.

Conta	Tipo
Ramal 200	Ramal
Ramal 201	Ramal
Ramal 202	Ramal
Ramal 203	Ramal

Seleção da conta para recarga

Cartão recarga

Para permitir que usuários possam inserir créditos em suas contas de Pré-pago, o sistema prove a geração de cartões de recarga.

Um cartão de recarga é um código único de 09 dígitos gerado pelo Pré-pago e que contem um valor em moeda corrente associado, o qual será creditado na conta Pré-pago quando da realização de recarga por cartão de recarga.

Gerar cartões de recarga

Ao gerar um lote de cartões de recarga o administrador informará a quantidade de cartões que devem ser gerados bem como o valor de credito a estes associado:

Gerar cartões de recarga

» **Descrição:** uma informação que melhor descreve o lote de cartões de recarga a ser gerado.

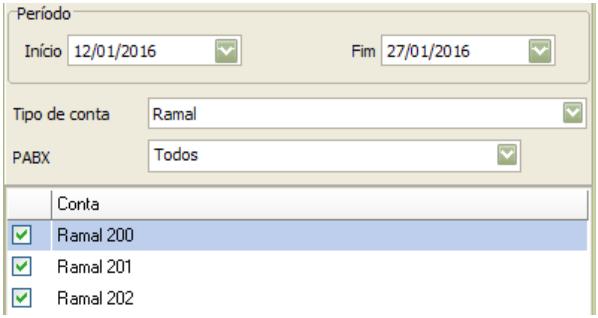
» **Quantidade:** informe quantos cartões de recarga deseja criar para o lote em edição.

» **Valor de recarga:** informe o valor em moeda corrente que será associado aos cartões de recarga que serão gerados.

Os códigos de cartão de um determinado lote poderão ser impressos através do botão *Imprimir.*

Extrato

A função de extrato permite ao usuário do sistema a emissão de extrato de um determinado período das contas Pré-pago ao qual este possui acesso.



Extrato

- » **Tipo de conta:** utilize este campo para restringir a apresentação das contas conforme tipo de conta selecionado.
- » **Período:** informe o período desejado para emissão do extrato.
- » **Selecionar as contas:** selecione as contas Pré-pago a terem o extrato apresentado.

Apos fornecer as informações solicitadas e selecionar as contas desejadas realize a emissão do extrato clicando no botão *Gerar relatório.*

10.5. Relatórios

O Controller disponibiliza diversas opções para emissão de listagens, resumos e gráficos sobre as informações das ligações telefônicas registradas na base de dados.

Para emitir um relatório ou gráfico selecione o item desejado e forneça as informações necessárias na janela de solicitação de relatórios.

As seguintes opções de emissão de relatórios estão disponíveis:

	Classificadas: apresenta uma relação das ligações originadas ou recebidas em um determinado período ordenando-as sob um dos seguintes aspectos: » **Sequência de bilhetagem:** organiza as ligações pela ordem em que foram registradas pelo programa Bilhetador. » **Data da ligação:** organiza as ligações pela data de ocorrência. » **Hora da ligação:** organiza as ligações pela hora de ocorrência. » **Duração da ligação:** organiza as ligações pela duração das mesmas gerando um ranking das chamadas com maior duração. » **Número discado:** organiza as ligações por número discado. » **Classe da ligação:** organiza as ligações pela classe das chamadas. » **Ocorrências:** organiza as ligações pela quantidade de ocorrências gerando um ranking das chamadas realizadas mais vezes.
	Desempenho: apresenta totalização da quantidade de chamadas, duração e tempo de espera e tempo médio de duração e tempo de espera
	Emissão de contas: apresenta uma relação das ligações originadas ou recebidas em um determinado período, separando-as de acordo com sua classe (DDD, Celular, etc)
	Gerencial/Mensal: apresenta um resumo da quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas organizando-as por classe (DDD, Celular, etc), separando-as por mês
	Gerencial/Por contas: apresenta um resumo mensal da quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas organizando-as por classe (DDD, Celular, etc), separando-as pelo item selecionado (ramal, juntor, etc)
	Listar ligações: apresenta uma relação das ligações originadas ou recebidas em um determinado período para os itens selecionados

Mensagens SMS: apresenta relatório das chamadas de envio de mensagens SMS

Resumo chamadas: gera um resumo das ligações apresentando valor, duração e quantidade de chamadas por classe de ligação e apresentando totalização para cada item (código de conta, ramal, departamento, etc) de acordo com o tipo de item selecionado

Resumo chamadas por hora: apresenta um resumo das ligações originadas ou recebidas organizando-as pelo horário de ocorrência

Resumo classes chamada: apresenta um resumo das ligações para cada classe de ligação organizando-as de acordo com o item selecionado

Resumo geral e ranking: apresenta em um único relatório gráficos de resumo das classes das ligações e diversas listagens de informações classificadas e ordenadas de acordo com os critérios e quantidades selecionados

Serviços do PABX: apresenta relatório dos bilhetes de ronda ou apontamento

Relatório bilhetagem: apresenta uma relação dos registros de bilhetes coletados em determinada data e horário caso estejam configurados horários para realização de bilhetagem

Resumo: apresenta um resumo das ligações para cada classe de ligação organizando-as de acordo com o item selecionado

10.6. Gráficos

As seguintes opções de emissão de gráficos estão disponíveis:

Comparativo: permite realizar uma comparação entre os itens selecionados observando a quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas

Evolução: permite acompanhar a evolução mensal da quantidade, duração e valor das ligações originadas ou recebidas

Ocupação: permite verificar a ocupação gerada pelo item selecionado observando os horários de ocorrência das ligações originadas ou recebidas de acordo com a quantidade, duração e valor destas

Resumo: permite verificar a utilização do telefone realizada pelo item selecionado observando a classe das ligações originadas ou recebidas, avaliando quantidade, duração e valor destas

10.7. Itens de seleção

Ao selecionar um tipo de relatório ou gráfico serão apresentadas as opções de emissão deste quanto aos itens de agrupamento, podendo ser:

Código de conta: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por códigos de conta

Departamento: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por departamentos

Juntor: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por juntores

Operadora: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por operadora

PABX: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por PABX

Ramal: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por ramal

Agenda/Por nomes: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por nomes agendados no cadastro de pessoas

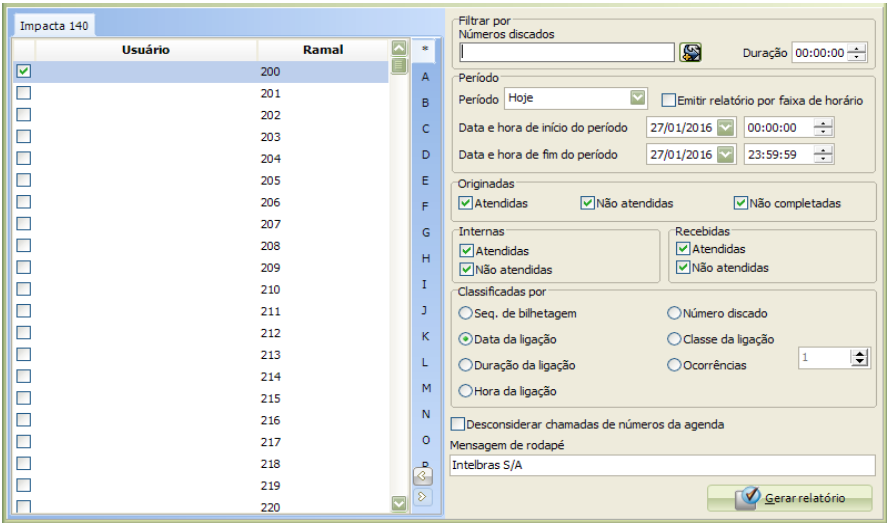
	Agenda/Por grupos: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por grupos de pessoas do cadastro de pessoas
	Apartamento: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por apartamentos
	Serviço: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por serviços

10.8. Solicitar relatório

Ao solicitar relatórios a janela de seleção será apresentada, permitindo selecionar os itens a terem as informações sobre ligações pesquisadas, de acordo com o período e demais filtros definidos.

Defina outros filtros para restrição do volume de ligações a serem pesquisadas para agilizar a emissão do relatório desejado e a seguir solicite a geração do relatório através do botão *Gerar relatório.*

O relatório será gerado e apresentado em uma janela de visualização de relatórios, na qual será possível realizar várias operações inclusive exportação e impressão do relatório que está sendo visualizado.



Solicitar relatório

Filtros dos relatórios

Filtros são informações que permitem restringir o volume de informações a serem pesquisadas, tornando os relatórios mais objetivos de acordo com a necessidade do usuário.

Filtro geral

Em filtros gerais defina características das chamadas a serem consideradas na pesquisa das ligações:

- **Apresentar nas listagens:** define que tipos de chamadas e informações serão consideradas na pesquisa de informações.
- **Duração mínima:** define a menor duração das chamadas a serem consideradas na pesquisa de informações, por tipo de ligação.
- **Número de cifras mínimo:** define a menor quantidade de dígitos no número do telefone para que a chamada seja considerada válida.

Filtro avançado

Define que informações serão consideradas na pesquisa de ligações. Os itens disponíveis para seleção dependerão do tipo de relatório e item de seleção, podendo ser:

- **Código de conta:** permite adicionar os códigos de conta a serem considerados na pesquisa de ligações.
- **Juntor:** permite adicionar os juntores a serem considerados na pesquisa de ligações.
- **Operadora:** permite adicionar as operadoras telefônicas a serem consideradas na pesquisa de ligações.
- **Ramal:** permite adicionar os ramais a serem considerados na pesquisa de ligações.

10.9. Visualização de relatórios

Após solicitada a geração do relatório, ele será apresentado em uma tela de visualização.

Durante a visualização de relatórios poderão ser realizadas diversas funções disponibilizadas através dos seguintes botões:

	Apresenta a janela de controle de impressão do relatório
	le um relatório salvo pelo usuário em arquivo
	salva o relatório em arquivo
	exporta o relatório para um dos diversos formatos disponíveis
	exporta o relatório para o formato pdf
	envia o relatório para um endereço de e-mail
	permite pesquisar informação no relatório
	configura o formato da página
	apresenta uma barra lateral com índice dos itens do relatório
	altera o tamanho visual do relatório
	utilize este botão para permitir arrastar a página com o mouse
	outra forma de gerar redefinir o tamanho visual do relatório
	define o posicionamento e dimensão da visualização das páginas do relatório
	navegação através das páginas do relatório

Relatório automático

O Controller disponibiliza a possibilidade de emissão automática e periódica de relatórios de listagens, resumos gráficos de informações obtidas a partir do registro das ligações telefônicas.

Os relatórios automáticos permitem que sejam configuradas a data e frequência em que devem ser gerados e enviados por e-mail para os endereços de destinatários configurados.

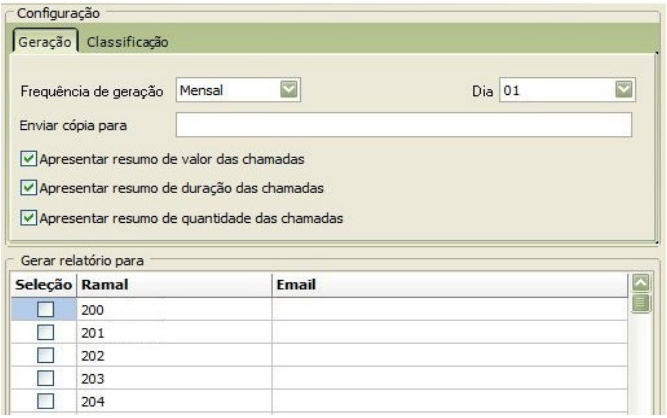
Relatórios

As seguintes opções de emissão automática de relatórios estão disponíveis:

	Código de Conta: emite relatório das ligações originadas por códigos de conta
	Código Pré Pago: emite relatório das ligações originadas por códigos pré pago
	Ramal: emite relatório das ligações originadas por ramal
	Departamento: emite relatório das ligações originadas por ramais e códigos de conta de departamentos
	Empresa: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por empresa
	PABX: emite relatório pesquisando as informações e agrupando por PABX
	Serviço: emite relatório pesquisando as informações de serviços

Configuração de relatório automático

Configure os parâmetros de geração do relatório automático definindo a frequência de geração e o dia em que ele será gerado. Selecione as informações que deseja constar nos relatórios e selecione para quais itens o relatório será gerado:



Configuração de relatório automático

- **Frequência de geração:** defina a frequência mensal ou semanal com que o relatório em edição será gerado.
- **Dia:** defina o dia do mês ou da semana em que o relatório será gerado.
- **Apresentar resumo de valor das chamadas:** marque esta opção para que o relatório apresente o resumo do valor das chamadas.
- **Apresentar resumo de duração das chamadas:** marque esta opção para que o relatório apresente o resumo da duração das chamadas.
- **Apresentar resumo de quantidade das chamadas:** marque esta opção para que o relatório apresente o resumo da quantidade das chamadas.

» **Gerar relatório para:** selecione os itens para os quais o relatório em edição será gerado e para os itens selecionados informe o e-mail de destino do relatório caso este não tenha ainda sido informado.

Atenção: para que e-mails de notificação sejam enviados é necessário configurar o servidor SMTP.

Configure a apresentação nos relatórios automáticos de determinada quantidade de informações organizadas em ordem crescente ou decrescente de valor, quantidade ou duração. O programa permite incluir nos relatórios classificação de ramais, códigos de conta, juntores, departamentos, números de telefones e ligações telefônicas de acordo com o tipo de relatório solicitado. Na imagem a seguir são apresentadas as opções para o relatório por Empresa.

Classificar	Critério	Ordenação	Nº Itens
Ramais	Ordenar por valor	Decrescente	10
Códigos de conta	Ordenar por valor	Decrescente	10
Juntores	Ordenar por valor	Decrescente	10
Departamentos	Ordenar por valor	Decrescente	10
Números de telefones	Ordenar por quantidade	Decrescente	5
Ligações	Ordenar por data	Crescente	10

Opções para relatórios

» **Classificar:** informação a ser incluída nos relatórios.
» **Critério:** define o critério de classificação da informação a ser incluída nos relatórios. Selecione *Não gerar relatório* para que a informação não seja apresentada no relatório.
» **Ordenação:** selecione a ordem em que deseja visualizar as informações.
» **Nº itens:** defina a quantidade de itens de informação a ser apresentada no relatório.

Geração dos relatórios automáticos

A execução dos relatórios automáticos será realizada pelo programa bilhetador. O momento de geração e envio do relatório automático ocorrerá na primeira hora da próxima data configurada, ou seja, se o usuário selecionar frequência de geração mensal, e escolher o dia 10, o relatório será enviado na primeira hora do dia 10 de cada mês

Geração manual de relatório automático

Os relatórios cadastrados para geração automática poderão ser executados de forma manual através do botão *Gerar* da tela do cadastro de relatórios automáticos. Após selecionar um dos relatórios automáticos cadastrados, ao clicar neste botão, uma lista de períodos de informação serão apresentadas para que o usuário escolha o período desejado. A lista de períodos será gerada de acordo com a frequência e dia de geração do relatório selecionado considerando as datas das ligações registradas no Controller.

Executa a geração do relatório automático selecionado

10.10. Ferramentas

O módulo Ferramentas oferece funções para realização de atualizações dos programas e componentes, backup e restauração de base de dados e função para realização de pesquisa de ligações.

Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

» **Atualização:** função de atualização do programa Controller e seus componentes.
» **Ligações registradas:** função para realização de pesquisa de ligações na base de dados.
» **Ligações transferidas:** função para realização de pesquisa de ligações transferidas na base de dados.
» **Apagar ligações:** utilize esta opção para selecionar o tipo de ligação a ser apagada, a partir da seleção entre tipo de ligação, período, bilhetes e filtro pré determinado.
» **Backup/Restauração:** função para realização de backup e restauração da base de dados.

Atualização

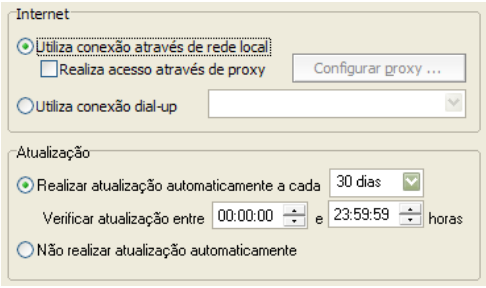
Periodicamente ou a critério do usuário o programa irá verificar por atualizações dos programas e informações sobre tarifação.

Ao realizar a verificação uma lista dos componentes a serem atualizados será apresentada e confirmada a atualização dos arquivos de atualização disponível serão transferidos para o computador e as atualizações serão aplicadas aos componentes correspondentes.

	Acessa a função de configuração do acesso a internet e a frequência de verificação automática de atualização
	Acessa a função de verificação de existência de atualizações disponíveis
	Acessa a função de apresentação do Histórico das atualizações realizadas

Configuração

Informe as configurações de acesso a internet e configure a frequência de verificação automática por atualizações.



Configuração

Internet

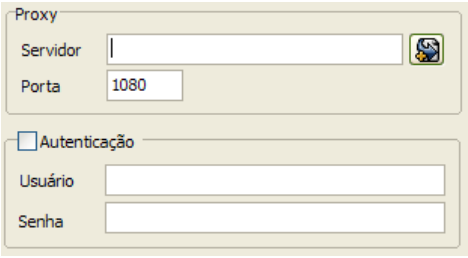
- **Utiliza conexão através de rede local:** selecione esta opção se a sua conexão a internet e realizada através da rede local.
- **Realiza acesso através de proxy:** selecione esta opção se o acesso ao ICTI ocorrerá através de um servidor proxy e configure o acesso ao servidor proxy.
- **Utiliza conexão dial-up:** selecione esta opção se o acesso a internet e realizado através de conexão discada. Neste caso deverá ser selecionada a conexão discada desejada.

Atualização

- **Realizar atualização automaticamente a cada:** selecione esta opção se deseja que o programa atualizador verifique por atualizações periodicamente e defina a periodicidade de verificação.
- **Verificar atualização entre xx e xx horas:** defina a faixa de horário em que a atualização automática pode ser realizada.
- **Não realizar atualização automaticamente:** selecione esta opção se deseja que o programa não verifique periodicamente por atualizações.

Servidor proxy

Se a conexão a internet e realizada através de um servidor proxy configure:

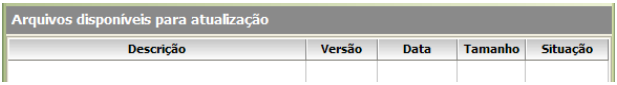


Servidor proxy

- **Servidor proxy:** informe o endereço IP ou nome do computador em que está o servidor proxy.
- **Porta proxy:** informe o número da porta para conexão com o servidor proxy.
- **Autenticação:** marque esta opção e configure as informações a seguir se a conexão ao servidor proxy exige autenticação:
  - **Usuário para autenticação:** informe o nome do usuário para autenticação no servidor proxy.
  - **Senha para autenticação:** informe a senha para autenticação no servidor proxy.

Verificar atualizações

Ao solicitar verificação por atualizações o programa consultará o servidor de atualizações para verificar se existe algum arquivo de atualização disponível para os itens do programa.



Verificar atualizações

Serão verificadas atualizações para os programas componentes do Controller, documentação, modelos de relatórios e atualizações para as informações de tarifação.

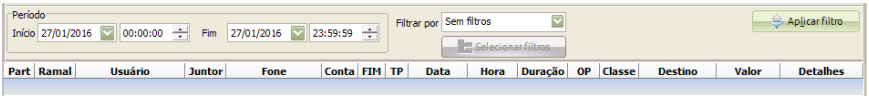
- **Histórico**

  Apresenta uma lista das atualizações realizadas informando o componente do programa que foi atualizado, a data em que ocorreu a atualização e a versão atualizada.

Ligações registradas

Ligações registradas e o nome da função de pesquisa de ligações, implementada no programa Controller para que sejam realizadas buscas e verificação de ligações sem que seja necessária a geração de relatórios.

Será apresentada a tela conforme figura a seguir no qual será apresentadas, após aplicação dos filtros de período e demais filtros, as ligações encontradas na base de dados que atendam aos requisitos dos filtros selecionados.



Ligações registradas

Para utilizar este recurso basta fornecer as informações básicas da pesquisa e solicitar a realização da pesquisa através do botão *Aplicar filtro.*

Filtros

Para restringir o volume de ligações retornadas na pesquisa, além do período de pesquisa das ligações, poderão ser aplicados filtros por determinados tipos de informações ou filtros avançados para realizar a pesquisa restringindo por mais de um tipo de informação.

Chamadas particulares

O programa permite que a chamada será marcada como uma chamada particular (não relacionada ao trabalho na empresa) para o usuário do programa, clicando na primeira coluna para a chamada selecionada da grade de ligações.

Quando o usuário do programa possuir perfil *Administrador* este poderá atribuir uma chamada como particular a outros usuários ou ao próprio usuário.

Para facilitar a atribuição do usuário corrente a várias chamadas utilize o botão direito do mouse para alterar o comportamento do programa.

As chamadas particulares serão distinguidas das demais chamadas no relatório de ligações *Classificadas.*

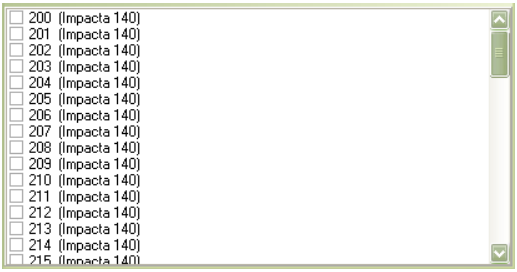
Detalhes de ligação

As transferências realizadas nas ligações poderão ser visualizadas através da tela detalhes da ligação que estará disponível para a parte inicial de uma chamada que estará representada na coluna detalhes da grade de ligações.

Filtros em ligações registradas

A função de filtros em ligações registradas permite restringir o volume de ligações a ser retornado pela pesquisa. Ao selecionar uma opção de filtro será apresentada uma ranela com a relação dos itens que poderão ser marcados. Os itens marcados serão considerados na pesquisa de informações de ligações.

Quando nenhum item estiver marcado, todas as informações serão consideradas na pesquisa de ligações.



Filtros em ligações registradas

As opções de filtros disponibilizadas são:

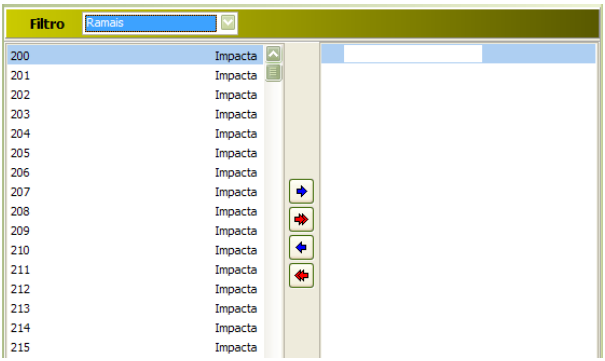
- **Código de conta:** permite selecionar os códigos de conta a serem considerados na pesquisa de ligações.
- **Classe:** permite selecionar as classe de ligações a serem consideradas na pesquisa de ligações.
- **Juntor:** permite selecionar os juntores a serem considerados na pesquisa de ligações.
- **Operadora:** permite selecionar as operadoras telefônicas a serem consideradas na pesquisa de ligações.
- **Ramal:** permite selecionar os ramais a serem considerados na pesquisa de ligações.
- **Filtro avançado:** esta opção permitirá realizar a combinação de vários itens de informação a serem considerados na pesquisa de ligações.

Filtros avançados em ligações registradas

A função de filtros avançados em ligações registradas permite restringir o volume de ligações a ser retornado pela pesquisa, através da combinação de informações a serem consideradas na pesquisa de ligações.

Para cada tipo de informação que deseja restringir a pesquisa, selecione o tipo de item a considerar na pesquisa de informações de ligações e a seguir adicione os itens desejados.

Quando nenhum item estiver adicionado, todas as informações serão consideradas na pesquisa de ligações.



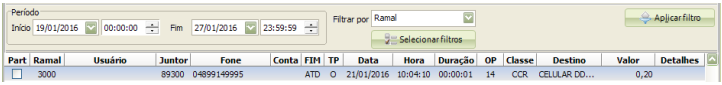
Filtros avançados em ligações registradas

As opções de filtros disponibilizadas são:

- **Agenda:** permite adicionar os nomes das pessoas a serem consideradas na pesquisa de ligações. Serão apresentados apenas os nomes das pessoas que já tenham ligações associadas.
- **Código de conta:** permite adicionar os c6digos de conta a serem considerados na pesquisa de ligações.
- **Destino:** permite adicionar os nomes das localidades de destino a serem consideradas na pesquisa de ligações. Serão apresentados apenas os nomes das localidades que já tenham ligações associadas.
- **Juntor:** permite adicionar os juntores a serem considerados na pesquisa de ligações.
- **Ligações:** permite definir os tipos de ligações e as classes das mesmas a serem consideradas na pesquisa de ligações.
- **Operadora:** permite adicionar as operadoras telefônicas a serem consideradas na pesquisa de ligações.
- **Ramal:** permite adicionar os ramais a serem considerados na pesquisa de ligações.

Detalhes da ligação

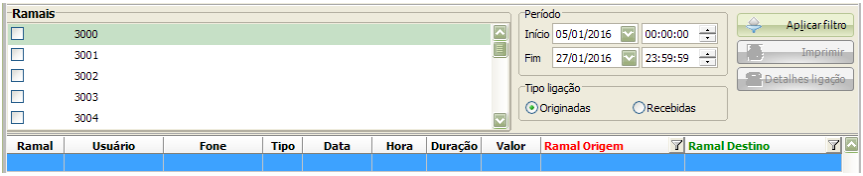
Em detalhes da ligação são apresentadas as partes de uma chamada transferida, sendo representada em cada linha da grade de ligações cada uma das partes da chamada . As partes da chamada serão apresentadas na sequencia em que estas ocorreram.



Detalhes da ligação

Ligações transferidas

Em ligações transferidas poderão ser listadas as chamadas que foram transferidas ou que foram recebidas por transferência. Poderão ser selecionados os ramais a serem pesquisados e apos carregadas as informações poderá ser selecionado o ramal que originou as transferências bem como o ramal para o qual chamadas foram transferidas.



Ligações transferidas

Para utilizar este recurso basta fornecer as informações de pesquisa e solicitar a realização da pesquisa através do botão *Aplicar filtro*. Após carregadas informações sobre as ligações as chamadas visíveis poderão ser impressas através do botão *Imprimir*.

Filtros

Para restringir o volume de ligações retornadas na pesquisa, além dos ramais informe o período de pesquisa das ligações e o tipo de chamada que deseja verificar.

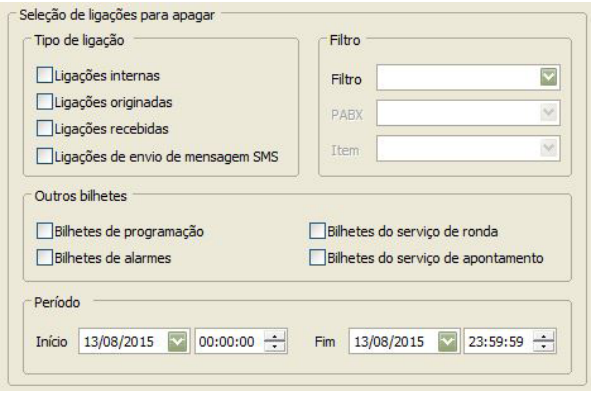
Quando nenhum ramal estiver selecionado o programa ira considerar todos os ramais do PABX na pesquisa de ligações.

As colunas *Ramal origem* e *Ramal destino* destacadas na grade de ligações permitirão realizar a seleção do ramal que originou as transferências ou para o qual foram transferidas as ligações.

Apagar ligações

Permitida apenas aos usuários com perfil de administrador esta função oferece a possibilidade de remoção permanente da base de dados de registros de ligações telefônicas. A operação *Apagar ligações* removerá da base de dados, de forma irrecuperável, as ligações telefônicas selecionadas pelos filtros definidos pelo usuário.

Será apresentada a tela conforme figura a seguir para que o período de ligações e outros filtros sejam definidos:



Apagar ligações

Seleção de ligações para apagar

- **Tipo de ligação:** selecione os tipos de ligação cujos registros serão removidos da base de dados.
- **Filtro:** restrinja o conjunto de ligações a serem apagadas definindo filtros para remoção das ligações.
- **Outros bilhetes:** selecione outros tipos de bilhetes cujos registros serão removidos da base de dados.
- **Período:** especifique o período de ligações a serem apagadas.

Resumo de ligações armazenadas

O resumo de ligações armazenadas apresenta o período e a quantidade de ligações internas, originadas e recebidas que estão registradas na base de dados.

Atenção: registros removidos não poderão ser recuperados

	Executa a operação para remoção de ligações
	Acessa a função de apresentação do Histórico de operações realizadas de remoção de ligações

Histórico

Apresenta uma lista das operações realizadas de remoção de ligações informando a data e usuário que apagou ligações e detalhes da operação como o tipo e a quantidade de ligações apagadas e o filtro utilizado caso a operação tenha sido realizada utilizando um filtro específico.

Data operação	Usuário	Ligação	Data início	Data fim	Qtdade	Filtro
16/04/12 14:54:46	Administrador	Interna	01/04/12 00:00:00	14/04/12 23:59:59	1	PABX Impacta94: Ramal 212
16/04/12 14:53:55	Administrador	Recebida	11/04/12 00:00:00	14/04/12 23:59:59	20	
16/04/12 14:53:55	Administrador	Originada	11/04/12 00:00:00	14/04/12 23:59:59	22	

Histórico

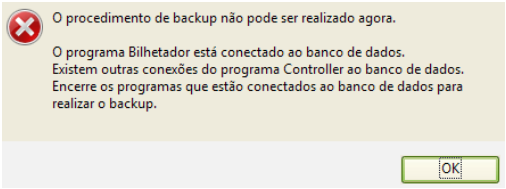
Backup/Restauração

O recurso de backup e restauração possibilita ao usuário fazer cópia do conteúdo do banco de dados e posterior recuperação.

Ao realizar backup uma copia do conteúdo toda a base de dados será realizada, e ao realizar a restauração toda a base de dados será restaurada sobrepondo a base de dados existente.

Backup

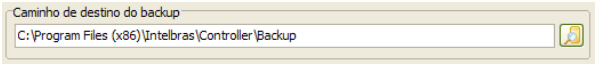
Para garantia de integridade dos dados o procedimento de backup exigira que não existam outros usuários do Controller, incluindo o programa Bilhetador, conectados a base de dados.



Backup

Isto significa que tal procedimento devera ser realizado em um horário adequado e se o programa Bilhetador estiver sendo executado interromper o seu uso, encerrando-o.

Para realizar o procedimento de backup defina o caminho de destino do arquivo de backup.

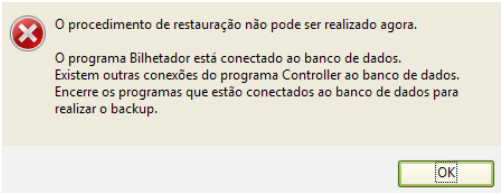


Arquivo de backup

» **Caminho de destino do backup:** defina o caminho de destino do arquivo que será gerado pela função de backup.

Restauração

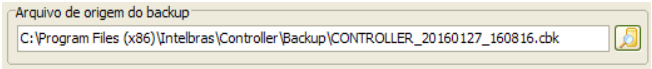
Para garantia da integridade dos dados o procedimento de restauração exigira que não existam outros usuários do Controller, incluindo o programa Bilhetador, conectados a base de dados.



Restauração

Isto significa que tal procedimento devera ser realizado em um horário adequado e se o programa Bilhetador estiver sendo executado interromper o seu uso, encerrando-o.

Para realizar o procedimento de restauração defina o arquivo de backup a ser restaurado.



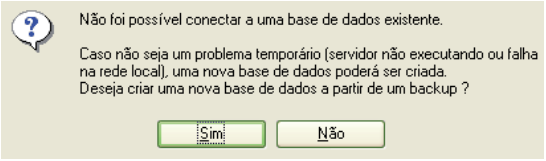
Backup a ser restaurado

» **Arquivo de origem do backup:** defina o caminho e o nome do arquivo de backup a ser restaurado.

Atenção: o procedimento de restauração irá sobrepor a base de dados com o conteúdo do arquivo de backup a restaurar. Desta forma não será possível recuperar as informações existentes na base de dados que terá as informações sobrepostas.

Recuperar base de dados

Caso não seja possível conexão a uma base de dados já existente devido a algum problema nela, ou mesmo na inexistência da base de dados, poderá ser utilizado um arquivo de backup de dados existente para criar a base de dados.



Recuperar base de dados

Para realizar este procedimento execute o programa Controller através do comando *Executar* do seu sistema operacional utilizando o *parâmetro/RESTAURA* (Exemplo: Executar=C:\arquivos de programas\Intelbras\Controller\bin\Controller.exe/restaura).

Durante o procedimento de restauração informe o caminho de destino no qual será criada a nova base de dados.

Base de dados a ser restaurada

» **Caminho para criação da nova base de dados:** defina o caminho de destino no qual será criado a nova base de dados a partir do arquivo de backup (o arquivo de backup será solicitado conforme descrito no procedimento de restauração descrito acima).

Histórico

Apresenta uma lista das operações de backup de restauração realizadas informando o usuário, data, operação realizada e o caminho do arquivo gerado na operação de backup ou arquivo utilizado na restauração de base de dados.

10.11. Leitura de informações por outras aplicações

O Controller oferece a possibilidade de geração de informações para serem lidas por outros programas.

O programa de bilhetagem ira gerar um arquivo texto conforme a definição na configuração realizar no cadastro de PABX. Este arquivo será gerado na pasta *INTEGRA* que está localizada dentro da pasta de instalação do Controller. O nome deste arquivo será composto pelo nome atribuído ao PABX na configuração do PABX e a extensão do nome do arquivo será de acordo com o tipo de arquivo configurado.

Para fazer uso destes arquivos o programa que irá ler as informações (sua aplicação) deverá renomear o arquivo e então realizar sua leitura e posteriormente poderá eliminá-lo.

Quando o arquivo não existe e uma nova ligação for recebida pelo Bilhetador este arquivo será recriado.

O arquivo conterá as informações descritas a seguir, sendo que a estrutura dele dependerá do tipo de arquivo selecionado na configuração da geração de informações para integração na configuração do PABX.

Informações do arquivo de integração

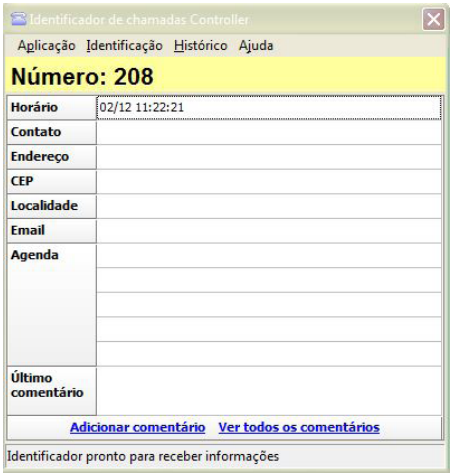
» **Tipo:** tipo da ligação.
» **O:** Ligação originada.
» **R:** Ligação recebida.
» **I:** Ligação interna.
» **Origem:** ramal que originou a chamada ou número do telefone de origem da chamada.
» **Destino:** ramal que recebeu a chamada ou número do telefone discado.
» **Juntor:** juntor utilizada na chamada.

- **Inicio:** data e hora de início da chamada no formato *dd/mm/aa hh:mm:ss*;
- **Duração:** duração da chamada no formato *hh:mm:ss*;
- **Espera:** duração de espera para atendimento *hh:mm:ss;*
- **Situação:** estado final da chamada.
- **ATD:** chamada atendida.
- **NATD:** chamada não atendida.
- **NCPL:** chamada não completada.
- **Código de conta:** código de conta que originou a chamada.
- **Classe:** classe da chamada (local, interurbano, internacional).
- **Valor:** valor da chamada.
- **Destino:** localidade de destino da chamada.
- **Operadora:** código de seleção da prestadora utilizada na realização da chamada.

11. Aplicativo Identificador de Chamada

Identificador de chamada é um programa que apresenta, antes do atendimento, informações sobre a chamada que está sendo recebida. Instalado em computadores da rede local, este programa recebe informações do programa Bilhetador e apresenta no canto inferior direito da tela do computador, uma janela com informações sobre a chamada.

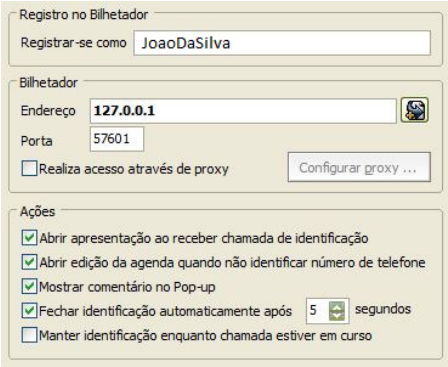
Atenção: esta funcionalidade está disponível somente para linha Impacta, linha UnniTI e GW 280.



Identificador de chamada

Ao receber chamadas algumas informações poderão ser associadas ao número do telefone que originou a chamada, para isso no Bilhetador a opção de edição de agenda deverá estar habilitada.

Quando o programa Identificador de chamada for instalado em estação, ou seja, em um computador diferente daquele em que está instalado o servidor de banco de dados, será necessário definir o nome do servidor de banco de dados conforme figura.



Configuração do identificador de chamada

11.1. Registro no bilhetador

» **Registrar-se como:** informe a identificação da estação configurado no Bilhetador, de forma que o Identificador de assinante mostre o Ramal ou Grupo desejado.

11.2. Bilhetador

» **Endereço:** informe o nome ou endereço IP do computador em que está instalado o Bilhetador;

» **Porta:** informe a porta do serviço de identificação do Bilhetador, porta-padrão *57601*.

» **Realiza acesso através de proxy:** marque esta opção se o acesso ao Bilhetador ocorrerá através de um servidor proxy e configure o acesso ao servidor proxy.

11.3. Ações

» **Abrir apresentação ao receber chamada de identificação:** selecione esta opção se deseja que o programa abra automaticamente a janela de apresentação das informações de identificação de assinante.

» **Abrir edição da agenda quando não identificar número de telefone:** selecione esta opção se deseja que o programa abra automaticamente a janela de edição de agenda ao receber informação de chamada não identificada. A edição de agenda só será apresentada caso a estação esteja habilitada no Bilhetador para editar agenda.

» **Mostrar comentário Pop-up:** selecione esta opção para durante o recebimento de uma chamada, informações de comentário ser disponibilizado diretamente na tela.

» **Fechar identificação automaticamente após N segundos:** selecione esta opção e configure o tempo de fechamento, se deseja que o programa feche automaticamente a janela de apresentação das informações de identificação de assinante.

» **Manter identificação enquanto chamada estiver em curso:** selecione esta opção para disponibilizar as informações do número discador enquanto a ligação esteja em andamento. Ao habilitar essa informação o item *Fechar identificação automaticamente após X segundos* será desabilitada.

Contrato de licença de uso do programa

INTELBRAS S/A - INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida a Rodovia BR 101, KM 210, Área Industrial, São José - SC., doravante denominada DESENVOLVEDOR, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica) o presente contrato de licença de programa de computador, mediante as cláusula a seguir estabelecida.

1. Aceitação do contrato - Ao instalar o programa de computador, doravante denominado SOFTWARE, o adquirente, doravante denominado LICENCIADO estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.
2. Objeto do contrato - O presente contrato refere-se à aquisição de uma licença de uso do programa Controller, doravante denominado SOFTWARE, de propriedade do desenvolvedor, sendo que o seu funcionamento, conforme previsto no Manual do Usuário, dependerá da manutenção da conexão da Chave de Hardware que acompanha o software, no qual está instalada a chave de acesso. Em caso de perda da Chave de Hardware, Vossa Senhoria deverá adquirir nova Licença de Uso.
3. Concessão da Licença - O presente contrato em nenhum momento refere-se à venda ou transferência de propriedade, mas tão somente à licença não exclusiva de utilização do SOFTWARE, a ser instalado pelo LICENCIADO em sua própria rede de informática, com direito de acesso ao número de estações de trabalho/microcomputadores correspondentes ao número de licenças de uso adquiridas previamente junto ao DESENVOLVEDOR. As licenças são estrita e exclusivamente para uso pessoal e não-comercial do LICENCIADO, e não podem ser cedidas a terceiros sem prévio consentimento por escrito do DESENVOLVEDOR, sendo que todo e qualquer beneficiário de uma cessão de uso do programa ficará sujeito aos termos e condições deste instrumento.
4. Direitos Autorais - O desenvolvedor é exclusivo proprietário do SOFTWARE, a qual detém todos os direitos sobre ele, que por sua vez encontra-se protegido pela legislação em vigor, aplicável à propriedade industrial e ao direito autoral. É vedada qualquer tipo de alteração no SOFTWARE, bem como a distribuição à terceiros.
5. Restrições - É vedado em qualquer circunstância transferir, ceder, alugar, arrendar, sub-licenciar, vender ou de qualquer outra forma dispor do SOFTWARE, quer temporária, quer permanentemente, que não da forma expressa neste contrato. É vedado ao LICENCIADO modificar, adaptar, traduzir, fazer engenharia reversa do programa, descompilar, desmontar ou criar obras derivadas baseadas no programa fornecido, bem como na documentação que o acompanha. Os avisos de reserva de direitos existentes no programa e na documentação não poderão ser destruídos, ocultados ou alterados.
6. Reprodução - O LICENCIADO não poderá, sob qualquer pretexto, duplicar ou copiar o programa ou a documentação técnica, no todo ou em parte. Todavia, o DESENVOLVEDOR autoriza e recomenda expressamente que, além do número de licenças, o LICENCIADO reproduza o programa em um exemplar, para fins de salvaguarda (backup), procedimento que deve ser extensivo aos bancos de dados, sempre que gerados ou modificados.
7. Atualização do Produto - O DESENVOLVEDOR se reserva o direito de periodicamente lançar novas versões do SOFTWARE, e simultaneamente descontinuar a comercialização das versões anteriores, ou ainda lançar módulos adicionais contendo novas funções, ocasiões em que as licenciadas e o público em geral poderão adquirir a versão mais recente ou os novos módulos, pelo valor definido na tabela de preços do DESENVOLVEDOR.
8. Garantia Limitada - O DESENVOLVEDOR garante o desempenho do programa, em compatibilidade com a sua essência descrita no manual do usuário, e desde que operado dentro de suas especificações, por um período de (90) noventa dias contados da data da respectiva nota fiscal de aquisição. Entretanto, por suas características intrínsecas não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco. A garantia e responsabilidade do DESENVOLVEDOR se resume ao produto em si, considerado tão-somente como licença de uso de cópias do SOFTWARE, sendo que, em caso de disfunções ou qualquer outra ocorrência, a única responsabilidade do DESENVOLVEDOR será de, a seu critério, reparar ou repor as cópias defeituosas, ou ainda restituir o preço pago pelas licenças, sempre mediante a devolução do produto, acompanhado da respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do DESENVOLVEDOR a estes procedimentos e ao valor pago pelas licenças, sendo que a contratante/licenciada, expressamente e em caráter irrevogável, isenta o DESENVOLVEDOR de quaisquer outras garantias ou responsabilidades, principalmente quanto à recomposição de dados, informações ou serviços sinistrados, cujas despesas e responsabilidades são da contratante/licenciada. Em nenhuma hipótese o DESENVOLVEDOR ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por qualquer dano, direto, indireto, conseqüente ou de outra natureza, inclusive e não limitado a danos emergentes ou lucros cessantes, perda de rendimentos, paralisação de operações, perda de informações ou outras perdas pecuniárias, nem por reivindicações de danos por parte de terceiros, resultantes do uso

ou incapacidade de uso do programa, seja por disfunções, falhas, defeitos ou qualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do DESENVOLVEDOR poderá ultrapassar o valor pago pelas licenças. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo DESENVOLVEDOR, caso a falha do programa seja resultado de acidente, negligência, abuso, uso ou aplicação indevida.

8.1. Durante esse período de garantia o desenvolvedor deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional.

8.2. Todo e qualquer atendimento ao usuário será realizado somente através de e-mail ou correspondência.

8.3. Um eventual treinamento, se for necessário, poderá ser dado em locais e datas previamente agendados mediante um custo adicional, acordado entre as partes.

8.4. Qualquer nova implementação no SOFTWARE, que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do desenvolvedor em tal implementação.

8.5. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.

8.6. As informações utilizadas na atualização de tarifas telefônicas são obtidas com base em publicações das operadoras telefônicas. Entretanto erros podem ocorrer, razão pela qual não se garante a veracidade das informações por ele obtidas, sendo que para uma maior precisão será necessário o contato do LICENCIADO com as operadoras telefônicas. Com isso o DESENVOLVEDOR isenta-se de quaisquer responsabilidades quanto as informações divulgadas.

9. Garantias Únicas - As garantias supra mencionadas são as únicas garantias, quer expressas, quer implícitas.
10. Rescisão - Este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Neste caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o desenvolvedor não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.
11. Condições gerais - A inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão se processar de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito os acordos verbais.
12. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores pelo fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo pois, irrevogável e irretratável.
13. As partes elegem o foro da Comarca de São José - SC, para dirimirem eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

intelbras

fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2106 0006
Fórum: forum.intelbras.com.br
Suporte via chat: intelbras.com.br/suporte-tecnico
Suporte via e-mail: suporte@intelbras.com.br
SAC: 0800 7042767
Onde comprar? Quem instala?: 0800 7245115

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

02.19
Indústria brasileira