

O Controller é um software de tarifação de ligações telefônicas, multi usuário, para operação com a nova plataforma Impacta.

Recebe informações das chamadas telefônicas originadas ou recebidas no PABX, sobre ramal data e hora da ligação, duração, número discado, preço da ligação e muito mais. Gera relatórios e gráficos que possibilitam o controle do sistema telefônico da empresa.

## 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.

1.1. O programa somente estará disponível para uso pleno após o seu registro junto ao DESENVOLVEDOR, ou seja, após a instalação o usuário deve solicitar o registro do software conforme instruções constantes no manual do produto.

2. Objeto do contrato - O presente contrato refere-se a aquisição de uma licença de uso do programa *Controller*, doravante denominado SOFTWARE, de propriedade do desenvolvedor.

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 o mesmo, 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, sublicenciar, 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 (back-up), 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.

Garantia Limitada - O DESENVOLVEDOR garante o desempenho do programa, em 8. 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 satisfacam 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 guanto à recomposição de dados, ou serviços sinistrados, cujas despesas e responsabilidades são da informacões contratante/licenciada. Em nenhuma hipótese o DESENVOLVEDOR ou gualguer 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 gualquer 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 ser 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.

### Iniciando

Para iniciar a utilização do sistema ou obter informações verifique as seguintes seções:

**Requisitos mínimos** Verifique se o computador atende os <u>requisitos mínimos</u>;

Componentes do Controller Conheça os <u>componentes do Controller</u>;

**Instalação dos programas** Procedendo a <u>instalação dos programas;</u>

#### Atalhos dos programas

As formas de acesso ao programa são apresentadas na seção acesso aos programas;

#### Obtendo ajuda

As diferente formas de acesso aos recursos de ajuda do Controller.

### **Requisitos mínimos**

#### 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;
- •Unidade de CD-ROM ou acesso a uma unidade de CD-ROM em sua rede local;

#### Software

Os requisitos mínimos de hardware são:

•Sistema operacional: Windows 98 ou superior;

#### Comunicação com o PABX

Para conexão ao PABX o computador deverá possuir instalado o ICTI Manager instalada, ou conectar-se através de sua rede local a um computador que possua o ICTI Manager instalado e este esteja conectado ao PABX.

### **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: é um sistema composto de um ou mais programas que controla e fornece o acesso às informações que são armazenadas em um banco de dados. O Controller utiliza como gerenciador de banco de dados o Firebird, 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 do mesmo 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 instalado este poderá ser utilizado para gerenciar o banco de dados do Controller conforme descrito em <u>instalação em servidor já existente</u>.
- •Banco de dados (ou bases de dados): é um conjunto de informações organizadas em uma determinada estrutura e agrupadas para uma finalidade. O 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 um único arquivo com extensão FDB, que deve ser instalado 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 telefônicas 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 às informações coletadas pelo bilhetador, organizando-as em relatórios e consultas. 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.

### Instalação dos programas

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

🖶 Controller - Programa de Instalação	_ 🗆 🗙
Selecionar Componentes Quais componentes devem ser instalados?	
Selecione os componentes que você quer instalar; desmarque os componentes que você não quer instalar. Clique Avançar quando estiver pronto para continuar. 	
Instalação completa	•
<ul> <li>☑ Gerenciador do banco de dados</li> <li>☑ Banco de dados</li> <li>☑ Aplicação Controller</li> <li>☑ Aplicação Bilhetador (coleta de bilhetes)</li> </ul>	
A seleção atual requer pelo menos 131,1 MB de espaço em disco.	
Português	ancelar

- Instalação completa: esta é a opção padrão a ser utilizada pela maioria dos usuários, pois instala todos os <u>componentes do Controller</u>. Pode ser utilizada também para instalar apenas os componentes <u>gerenciador de banco de dados</u> e <u>banco de dados</u> 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 <u>Controller</u> ou para instalar em um outro computador o programa <u>Bilhetador</u>. 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 apenas do banco de dados: esta é uma opção de instalação que sobrepõe a base de dados iniciando-a novamente.

#### 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.

### Utilizando servidor de banco de dados já existente

O sistema gerenciador de banco de dados poderá ser alguma instalação do Sistema Gerenciador de Banco de Dados Firebird 1.5 que já esteja instalado em seu ambiente computacional.

### 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 TARIFAÇÃO.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

•Tarifação: 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 uma única pasta. Em caso de necessidade de transferi-los para outra pasta ambos deverão ser transferidos para a mesma pasta de destino, e a configuração dos "aliases" no banco de dados deverá ser reconfigurada.

### Instalação dos programas

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.

### Adicionando 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 do banco de dados. 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 da padrão estas serão solicitadas pelo programa Controller ao ser executado pelo primeira vez.

### Administrador do banco de dados

Gerenciador do banco	de dados
Usuário adminitrador	
Senha administrador	*****

- •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.

## **Configurando firewall**

Caso a interface ICTI ou o servidor de banco de dados sejam instalados atrás de um firewall será necessário liberar o acesso as portas utilizadas por estes programas.

### Interface ICTI

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

### Servidor de banco de dados

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 está 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.

### Acesso aos programas

#### Atalhos

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

Outros atalhos para acesso ao programa terão sido criados, disponibilizando icones na área de trabalho se no procedimento de instalação a opção de criação destes icones foi selecionada.

#### Sys-tray

Durante a execução dos programas do Controler 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.

#### Execução automática

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

### Senha de acesso

O <u>aplicativo Controller</u> e algumas funções do <u>aplicativo Bilhetador</u> 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).

Usuário	Administrador 🛛 💟	
Senha	*****	

### Senha padrão

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

Para alterar a senha padrão ou cadastrar novos usuários utilize a função <u>cadastro de usuários</u> do <u>aplicativo Controller</u>.

### Interfaces

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

Os seguintes botões 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 a janela em edição.

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

## Obtendo ajuda

O recurso de ajuda poderá ser acessado através de atalho criado no grupo Controller dentro do grupo Intelbras no menu arquivos do seu sistema operacional.

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.

### Registro

Para que o programa seja executado é necessário realizar o registro do programa. Para realizar o registro acesse a função de realização de registro no aplicativo IctiManager.

### **Aplicativo Bilhetador**



**Bilhetador:** É o componente do Controller responsável pela coleta e armazenamento dos bilhetes das chamadas telefônicas 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 armazena-as no banco de dados para posterior utilização pelo programa Controller.

Para que o programa Bilhetador realize a comunicação, <u>cadastre o PABX</u> a ser bilhetado.



Acessa o cadastro das informações do PABX;

Acessa a configuração da <u>apresentação de alertas;</u>

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 <u>definir o nome do</u> <u>servidor de banco de dados</u>.



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 <u>senha de acesso</u>.

### 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.

٢	Conexão com servidor de base de dados	1
	Computador em que está instalado o servidor de base de dados	
	127.0.0.1	
L		ļ

•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 endereço IP. Utilize o botão de localização, ao lado do campo de edição, para pesquisar em sua rede local e definir o nome do computador.

## Comunicação com o PABX

Após cadastrar o 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 inteface de comunicação disponilizada pela Intelbras para conexão com PABX da linha Impacta.

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 oferecido 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 oferecido 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.

### Janela de atividades do PABX

Ao realizar a comunicação com o PABX as chamadas registradas no dia serão apresentadas na janela de atividades do PABX representada pela figura abaixo.

#### Atenção:

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

 Telefone	Juptor	Início	Duração	Espera	Fire	Contato	Conta	Outros	Classe	Valor	Dectino
Telerone	Jancor	Inco	Duração	Lopera	1	Contaco	Conta	Oddros	Classe	Valor	Descino
			12			2	- <b>1</b>			_	

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 ao mesmo;

Limpar Limpa a tela de bilhetes;

Auto Scroll Ativa e desativa a propriedade de auto rolagem da grade de ligações.

### Painel de ligações

0

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

### Informações dos bilhetes

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

T	Ramal	OP	Telefone	Juntor	Início	Duração	Espera	Fim	Contato	Conta	Outros	Classe	Valor	Destino

**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 <u>cadastro de juntores</u>;

**Telefone** - número do telefone discado (chamadas originadas) ou de quem chamou (chamadas recebidas);

Juntor - número do juntor utilizada na chamada originada ou recebida;

**Início** - 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;

Destino - 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).

### Inserção de nome no cadastro de pessoas do Controller

Durante a visualização de chamadas é possível inserir um novo contato no cadastro de pessoas relacionando-o ao número do telefone da chamada selecionada na janela de informações dos bilhetes. Para realizar esta operação dê 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 de telefone associando-a 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".



## Execução automática

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

- Ativação	
<ul> <li>Executar como serviço do sistema</li> </ul>	
OExecutar como um aplicativo	
Executar automaticamente ao iniciar o	) sistema

- •Executar como serviço do sistema: selecione esta opção se o programa deseja que o programa serja executado como um serviço do sistema operacional.
- •Executar como um aplicativo: selecioone 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 telefônicas realizadas (e recebidas) no PABX, este programa deverá estar sempre em execução, sendo recomendado a ativação automática ao iniciar o sistema operacional.

# Configurando alertas

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

Configue 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.

Mostrar as mensagens de alertas			
Fechar tela de mensagem automaticamente após	05	$\mathbf{\sim}$	segundos

•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.

### **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 <u>cálculo do valor das ligações</u>.

**Relatórios:** O módulo de relatórios oferece funções para consulta e impressão de informações relacionadas as chamadas telefônicas originadas e recebidas em seu PABX.

**Ferramentas:** O módulo de ferramentas oferece funções para atualização do programa, backup e consulta rápida de informações relacionadas as chamadas telefônicas originadas e recebidas em seu PABX.

## 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 ítem selecionado ou a inserção de um novo item.

Informações do PABX: são as informações relacionadas às 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**.



Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

<u>PABX</u> - configuração do PABX a ser bilhetado pelo programa Bilhetador; <u>Ramais</u> - acessa a relação de ramais instalados no PABX. <u>Juntores</u> - acessa a relação de juntores instalados no PABX; <u>Código de conta</u> - 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 <u>aplicativo Bilhetador</u>. Devido a 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 -							
Descrição	Impacta 16	Impacta 16					
Empresa	Intelbras	Intelbras					
UF SC 💟	Localidade	SAO JOSE					
Operadora tele	efônica local	14 Brasil Telecom					

- •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 à nova empresa;
- •UF: informe a unidade da federação em que o PABX está instalado;
- •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 suas linhas telefônicas sejam de operadoras diferentes, selecione uma das operadoras e configure cada linha com sua respectiva operadora posteriormente no <u>cadastro de juntores</u>.

### Conexão

Para conectar-se ao PABX o programa Bilhetador necessitará das seguintes configurações:

Conexão	
A conexão com o PABX será realizada através d	e ICTI 💟
Computador em que está instalado o ICTI	27.0.0.1
Serviço de bilhetagem	Serviço de programação
Porta 61082 Configurar <u>s</u> enha	Porta 61080
Realiza acesso através de proxy	Configurar proxy

- 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;
    - 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 <u>servidor proxy</u>;

### Bilhetagem

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

Bilhetagem					
Originadas Re	cebidas Internas	Outros			
✓ Atendida ✓ Não atendida	✓ Ocupada ✓ Não completada	✓ Em espera ✓ Chamando			
Bloquear PABX ao completar o buffer de bilhetagem					
Arquivo para integração	Não gerar arquivo				

#### •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; **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 o mesmo poderá ser bloqueado evitando que mais ligações sejam efetuadas, as quais não seriam registradas.

### Integração com outros programas

O programa oferece a possibilidade de geração de informações para serem lidas+ por <u>outros</u> programas:

- •Arquivo para integração: Selecione o tipo de arquivo que será gerado para que outros programas possam ler as informações registradas pelo bilhetador;
  - •Não gerar arquivo: Define para que não seja gerado arquivo para integração;
  - Gerar em formato CSV: Define que o arquivo gerado será um arquivo texto com as informações separadas por ponto e virgula;
  - •Gerar em formato TXT: Define que o arquivo gerado será um arquivo texto com as colunas

separadas por espaços em branco.

### 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:

Alteração da senha	
Nova senha de bilhetagem	
Confirmação da senha	
l	

•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 atual	
---------------------------	--

### Configuração proxy

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

Proxy Servidor		<b>S</b>
Porta	1080	_
	ação	
Usuário		
Senha		

•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 abaixo 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.

### 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.

### Ramal

Configure as seguintes informações para o ramal em edição:

Ramal	
Тіро	✓
Departamento	
Usuário	

•Ramal: informe o nome ou número do ramal instalado no PABX;

- •Tipo: define o tipo do ramal;
- •Departamento: selecione o departamento no qual o ramal está instalado. Esta informação é utilizada para construção de um <u>organograma</u> disponível em <u>cadastro de departamentos;</u>
- •Usuário: informe o nome do usuário do ramal. O 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.

Alterna o modo de inserção de ramais.

### 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.

### Juntor

Configure as seguintes informações para o juntor em edição:

Juntor	
Tarifação	Y
Tipo	Y
Operadora	
Subsistema	<u>R</u> otas de acesso do PABX principal
	🔲 Utilizar código de seleção da prestadora

- •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 <u>subsistema</u>;
- •Tarifação: selecione o tipo de tarifação do juntor. Caso o juntor esteja conectado a linha covencional selecione a opção Fixo;
- •Tipo: define o tipo de juntor;
- 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 é necessário utilizar o código de seleção de prestadora.

### Subsistema

<u>Rotas de acesso do PABX principal</u> Acessa o cadastro de rotas do pabx principal, utilizado quando

o PABX for <u>subsistema</u>.

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

Acessa o cadastro de ramais do pabx principal;

<u>R</u>otas de acesso 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		
Usuário		9

•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 discarmos para linha externa é necessário utilizar uma linha do PABX que está sendo bilhetado e posteriormente uma linha externa do PABX principal. Assim ao discarmos 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;

### 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.

### Código de conta

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

Código	
Departamento	
Usuário	

•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.

### 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 à empresa estão agrupados em um menu acessado pelo botão de função **Empresa**.



Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

<u>Apartamentos</u> - acessa o cadastro de apartamentos, recurso necessário em meios de hospedagem;

Departamentos - acessa o cadastro de departamentos da empresa;

<u>Pessoas</u> - 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 à ramais e códigos de conta;

<u>Usuários</u> - acessa o cadastro de usuários que possuem permissão de acesso ao Controller.

### Pessoas

No cadastro de pessoas registre as <u>pessoas de natureza física</u> e <u>pessoas de natureza jurídica</u> 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 <u>cadastro de grupos</u>, e utilize o filtro de grupos para restringir a apresentação de pessoas na grade de itens. Utilize a função de <u>associação de grupos</u>, 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 <u>informações da pessoa</u> estiver habilitada.

### Importação e exportação

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

### Pessoa física

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

- •Nome: informe neste campo o nome da pessoa física;
- •Endereço: informe o endereço da pessoa;
- •Cidade: informe a cidade da pessoa;
- •CEP: informe o CEP do endereço da pessoa;
- •E-mail: informe o endereço de e-mail da pessoa;
- •Site: informe o site da pessoa;
- •Empresa: informe o nome da empresa em que trabalha esta pessoa;
- •Departamento: informe o 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 ligações telefônicas:

Telefones			
Telefone	Тіро		Novo
			Apagar Editar

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:

Empresa			
Endereço			
Cidade		CEP	
Email		Site	
	Restrito		

- •Empresa: Informe neste campo o nome da empresa;
- •Endereço: informe o endereço da empresa;
- •Cidade: informe a cidade em que está localizada a empresa;
- •CEP: informe o CEP do endereço da empresa;
- •E-mail: informe o endereço de e-mail principal da empresa;
- •Site: informe o 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			
Contato	Telefone	Email	Novo
			Apagar Editar

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.

#### Grupo

Configure as seguintes informações para o grupo em edição:

• 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/adicionais////////////////////////////////////
Endereço
Endereço eletrônico
Contatos/Telefones
<u>99</u>

### 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 abaixo, com a relação dos nomes das pessoas do cadastro de pessoas.

*	А	В	с	D	Е	F	G	н	I	J	к	L	м	N	0	Ρ	Q	R	s	т	U	۶ ک
No	me														Em	ail						

### 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 Telefone	Nome	
		<u>F</u> iltrar
R	esultado da pesquisa	
L		
		🗸 <u>о</u> к

### Associar grupos

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

Cliente	
Fornecedor	

### 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.

uação	Nome	Tipo pessoa	Departamento
	Intelbras	Jurídica	
क	nformações adicionais /// ////////////////////////////////	11/11/11/11/11/1	I chatter i hand it a start for the start
E	ndereço		
<i>v</i>	BR 101 KM212 - SAO JOSE\SC - cep:88000000		
E	ndereço eletrônico		
e	Site: <u>www.intelbras.com.br</u>		
C	ontatos/Telefones		
2	<b>9</b> 32819500		

### Formato do arquivo para importação e exportação

O arquivo de importação e exportação das informações da agenda será um arquivo texto 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 colunes de informação devem existir, informações não disponibilizadas na importação ou exportação deverão estar em branco.

•Pessoa: este identificador 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: identificador que 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: "fisica" ou "juridica"
- •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: SAO JOSE\SC;
- •Email: endereço eletrônico da pessoa;
- •Site: site da pessoa;
- •Departamento: departamento a que pertence a pessoa caso esta seja de alguma empresa;
- •Grupos: este identificador 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: identificador que 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: identificador que 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 associda 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";
- •Email: para informações de pessoa jurídica este campo conterá o endereço eletrônico do contato. Para pessoa física será utilizado o campo email 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. Um <u>perfil de utilização</u> define que opções dos menus do programa serão disponibilizadas quando o usuário acessar o programa.

### Usuário

Para cadastrar um usuário forneças as seguintes informações:

•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

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 <u>filtros</u> ao mesmo.

Acessa a configuração de filtros do usuário;

## Perfil

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

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

## Perfil

Ao editar um perfil defina as seguintes informações:

Perfil	
Acesso	18
🖃 🗹 /	Acesso a todo o sistema
÷	🗹 Cadastros
÷	🗹 Relatórios
÷	🗹 Bilhetador
÷	🗹 Ferramentas
÷	🗹 Tarifação
÷	🗹 Ligações

•Perfil: forneça um nome para o perfil;

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 ligações telefônicas. Defina o conjunto de ramais, códigos de conta e juntores aos quais será permitido ao usuário consultas as ligações.

Ramal Juntor Código de c	onta		
Selecione os itens	is Mand S. C. M. M. C. M.	Itens selecionad	os
Usuário	Ramal	Usuário	Ramal 🔼
			200
			201
			202
			203
			204
			205
			206
		•	207
			208
			209

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 dupla dupla para transferir todos os itens para a coluna da direita, configurando os filtros do usuário.

### Departamentos

O cadastro de departamentos possibilita criar o <u>organograma da empresa</u>, 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 <u>ramais</u> e <u>códigos de conta</u> na empresa.

### Departamento

Para cadastrar departamento forneça as seguintes informações:

Descrição	
Abreviação	
Pertence	

- 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 criará um <u>organograma</u> representando a estrutura organizacional da empresa.

Acessa a tela de apresentação do organograma

### Ramais e Códigos de conta

Complete a configuração do departamento associando-lhe <u>ramais e códigos de conta</u> atribuídos ao departamento em edição.

Acessa a tela de seleção dos ramais e códigos de conta;

### Organograma

A partir dos departamentos cadastrados e com ramais e códigos de conta associados, o programa criará um organograma com a hierárquia dos departamentos.

Organização Estrutura	
🖃 Impacta 16	
- Ramal 20	
Ramal 21	
Ramal 22	
Ramal 23	
Ramal 24	
Ramal 25	
Ramal 26	
Ramal 27	
Ramal 28	
Ramal 29	_
Ramal 30	
Ramal 31	

# 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:

Ramal Código de conta			
Selecione os itens	ALEAN AN A	Itens selecionados	
Usuário	Ramal 🔼	Usuário	Ramal
	20 💻		
	20		
	20		
	21		
	21	* · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	21	•	
	22		
	22		
	22		
	23		

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 possibilitando de emitir relatórios das ligações destes itens organizando-as por estes serviços.

# Serviço

Para cadastrar um serviço forneça as seguintes informações:

Descrição				
Ramal Código de conta Pessoa				
Selecione os itens	HUUN IN 1917		Itens selecionados	
Usuário	Ramal		Usuário	Ramal
		•		
		•		
		-		

•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 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.

## Apartamento

Para cadastrar um apartamento forneça as seguintes informações:

Descrição				
Ramal Código de conta Pe	ssoa			
Selecione os itens	HUURA IN CHAIN		Itens selecionados	
Usuário	Ramal		Usuário	Ramal
		-		

•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 o números dos telefones da pessoa.

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

## Tarifação

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

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

Acesse as seguintes seções deste manual para obter mais informações:

<u>Valor das ligações</u> - informações sobre os parâmetros utilizados no cálculo do valor das ligações; <u>Feriados</u> - relação de feriados nacionais que possuem efeito sobre o valor das ligações; <u>Números especiais</u> - relação de números com tratamento diferenciado dos demais números de telefones;

Prefixos - relação de localidades e prefixos interurbanos e internacionais

<u>Taxas administrativas</u> - opção para inserção de taxas a serem adicionadas ao emitir relatório de ligações;

<u>Tarifas</u> - informações sobre as operadoras, planos tarifários e tarifas aplicadas no cálculo do valor das ligações;

### O 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 telefônica

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 Rêmora 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;

Número do telefone: O número do telefone é 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 é necessário que o prefixo deste número esteja cadastrado ou que o mesmo 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 é 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 início das ligações armazenadas pelo PABX é de extrema importância que esta informação esteja programada corretamente em seu PABX;

**Duração**: O valor de uma ligação é proporcional a sua duração. Esta informação é 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 é 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 considerano 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 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 ligação.

### 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 é 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 é um feriado, pois há variação de tarifas para dias úteis, sábados, domingos ou feriados. Para que o sistema possa verificar se uma determinada data é feriado torna-se necessário manter um cadastro destas datas.

## Feriado

Para cadastrar um feriado forneça as seguintes informações:

Descrição		
Data	05/03/2007	

•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, auxílio 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 início da ligação podem ser cadastrados nesta função do sistema.

## Número especial

Para cadastrar um número especial forneça as seguintes informações:

Número		Valor	
Descrição			
	Não utiliza operadora i	na discagem	
	Tarifação Valor por minuto	⊖Valor único	

•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 é utilizado código de seleção de prestadora ao realizar a discagem para o número de telefone do 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 independemente 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	<u></u>	UF	SC 💟	0-	0.00
(•) Nacionais	Internacionais	DDD	48	• Fixo	Movel

#### Prefixos nacionais fixos

Para apresenta 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 códigos 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 códigos 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 telefefônica que representa a distância deste para a localidade de origem da ligação, definindo qual tarifa aplicar no cálculo do valor da ligação.

## Degrau

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

Localidade	SAO JOSE		
Degrau	Local	UF	SC

•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			
UF	SC 🔽	DDD	48 💟

•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:

País

•Pais: 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	3281	
Degrau	Local	$\checkmark$
Tipo	Fixo	

- •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 administrativas

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

## Taxa

Para cadastrar uma taxa administrativa forneça as seguintes informações:

Descrição		l ipo
	Taxa de	cimo Valor único OPercentual Valor 0,00
Ramal Código de ci	onta Juntor	
Selecione os iten	5	Itens selecionados
1423		
1401		
1402		
1404		
1405		
1442		
1440	•	
1409		
1410		
1408		
1412		
1413		
1441	(1997)	
1.415		

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 os ramais aos quais se aplica a taxa em edição;
- Código de conta: selecione os códigos de conta aos quais se aplica a taxa em edição;
  Juntor: selecione os juntores aos quais se aplica a taxa em edição;

### 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

Defina a forma de aplicação da taxa administrativa em edição:

- •Valor único: define se a informação do campo Valor será aplicada uma vez ao relatório do item selecionado;
- Valor percentual: define se a informação do campo Valor será aplicada como percentual sobre o valor total das ligações do relatório do ítem selecionado;

Valor: valor único ou percentual a ser aplicado sobre o valor total de ligações do relatório do ítem 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 os mesmos sejam considerados no cálculo do valor das ligações.

### Fixo/móvel

Em <u>fixo/móvel</u> são apresentadas as operadoras de telefonia fixa ou móvel possibilitando habilitar a utilização das operadoras e planos, e editar os valores dos planos de tarifação.

### VOIP

A função <u>VOIP</u> possibilita ao usuário editar planos de tarifação de serviço de voz sobre ip.

### **Múltiplos PABX**

A <u>tarifação de vários PABX</u> 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.

Operado	oras	a Mala Mala Sala Mala Mala Mala Mala Sala S	1 Martin Heller
Situação	CSP	Descrição	
	14	Brasil Telecom	
<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	15	Telefonica	
<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	17	Transit	
<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	21	Embratel	
<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	23	Intelig	
<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	25	GVT	
<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>	31	Telemar	
- O Edi	tar plano	Visualizar Sercentual	
Planos	1/11/18/3	letter a light a stabilited and a south of the shift of the	n lit it states
Habilitado		Nome do plano	Tipo
Image: A start and a start	Plano bási	co	Básico

### Habilitando 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;

tarifas do plano.

<u>Percentual</u>

Acessa a função de edição de percentual de acréscimo ou desconto sobre as

### Edição de tarifas

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

Vigências	Interurbano	Normal	Reduzido	S-Reduzido	Diferenciado
	Degrau 01	0,13587	0,06791	0,03391	0,27182
	Degrau 02	0,19174	0,09582	0,04786	0,37636
28/07/2006	Degrau 03	0,31901	0,14426	0,07209	0,58894
🗏 Celular	Degrau 04	0,37478	0,20969	0,10479	0,67007
01/07/2006					
Internacional					
06/07/2006					
🗆 Internacional(Móvel)					
06/07/2006					

### **Editando 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 serão apresentadas as tarifas cadastradas para a vigência selecionada. Dê um duplo clique sobre o item desejado para editar o valor.

### Inserindo vigência

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

💽 <u>N</u>ova vigência

Acessa a tela de criação de nova vigência.

#### Removendo vigência

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

Apagar vigência

Acessa função de remoção de vigência.

### Editando outras informacoes

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 abaixo será apresentado.

0<u>u</u>tras informações

Acessa a edição de informações adicionais ao plano tarifário;

### Criação de vigência

A criação de vigência permite definir um novo conjunto de valores para as tarifas do plano de tarifas em edição.

# Vigência

Para criar uma nova vigência forneça as seguintes informações:

Nova vigência	5/ 3 /2007	
⊙Copiar valores (	da vigência atu	al
○Criar vigência c	om valores 0,0	O

•Nova vigência: informe a data em que passará 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 cálculo do valor das chamadas.

# Edição de percentual

Para editar os percentuais forneça as seguintes informações:

¥igência	Percentual	Tipo
Interurbano		Acréscimo
Celular		
Internacional		
Interna.(Móvel)		

•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.

### 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.

Operad	oras		
Situação	Descrição		
<b></b>	Taho		
-			
	Editar Visualizar Percentual		
			2
Planos			
Habilitado	Nome do plano	Tipo	_
<b></b>	Básico 100	Básico	
	Franquia 200	Alternativo	
	Franquia 400	Alternativo	
	Franquia 1000	Alternativo	
	Franquia 1500	Alternativo	$\mathbf{v}$

#### Novas operadoras e planos

Para criar ou alterar operadoras e planos de tarifas de uma operadora VOIP acesse a janela de operadoras VOIP.

- Acessa a janela de <u>operadoras VOIP</u>.

### Habilitando 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.

U

Acessa a função de edição do plano tarifário selecionado;



Acessa a função de visualização das tarifas vigentes do plano selecionado;

Acessa a função de <u>edição de percentual</u> de acréscimo ou desconto sobre as tarifas do plano.

## Edição de tarifas VOIP

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

Tipos de tarifação	Valores	Valores		
😑 Interurbano		VALOR POR MINUTO		
26/01/2007	GRUPO I	0,11000		
🗏 Celular	GRUPO II	0,13000		
26/01/2007	GRUPO III	0,14000		
20/01/2007	DEMAIS CIDADES	0,27000		
Internacional				
26/01/2007				
Internacional (Móvel)				
26/01/2007				

### **Editando tarifas**

Para editar tarifasnavegue 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. Dê 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.

# Edição de percentual

Para editar os percentuais forneça as seguintes informações:

Vigência	Percentual	Tipo
Interurbano		Acréscimo
Celular		
Internacional		
Interna.(Móvel)		

- •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.

# Operadora

\_

Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:

Descrição	
Sigla	

Descrição: informe o nome da operadora VOIP;
Sigla: informe uma abreviação de quatro dígitos para a operadora em edição.

۲,	Contraction of the local division of the loc									
2	_									
ē	_	Acessa	a janela	dee	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:

Nome do plano				
Tipo	Básico 💟	Vigência	10/07/2007	
Chamadas				7
Locais	✓ Interurbana	as		
Celulares	Internacion	ais 🗹 Intern	nacionais móveis	
Detalhamento	do plano			٦
🔄 Regras d	e discagem			
Regras d	e tarifação			
🛞 Faixas de	e horários de tarifação	)		
-Agrupam	entos de destino da	s chamadas		
		o chamadao		

•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

- •<u>Regras de discagem</u>: permite definir as características da discagem para cada tipo de chamada suportada pelo plano VOIP;
- <u>Regras de tarifação</u>: acessa a edição das regras de tarifação em que é 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 dígito zero à frente (Exemplo: 48328195500);
- •Prefixos internacionais: os prefixos internacionais estão formatados sem o zero zero à frente do prefixo (Exemplo: 43...).

# Regra de discagem

Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:

Número		
Operação	Remover do número discado	~
Tipo	Interurbano	~

•Número: informe um ou mais dígitos que serão acrescidos ou removidos do número discado;

- •Operação: defina se o(s) digito(s) será removido do número discado ou adicionado ao mesmo;
- **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.

## Regras

Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:

				-
Aplicar o valor	R\$ 0,00 pa	ra os pri	meiros 10	segundos
Regra de tarifaçã	ăo adicional			
Regra de tarifaçã Fracionar o valo	ăo adicional r da tarifa em	1/10		
Regra de tarifaçã Fracionar o valo	ão adicional r da tarifa em	1/10		

## 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 início da chamada para a duração definida, sendo o tempo restante da chamada tarifado conforme a valor do 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.

# Faixa

Ao editar deverão ser fornecidas as informações para:

Descrição		
Dia da semana	Dias úteis	2
Hora inicial	00:59:59	2
Hora final	23:59:59	2
Tipo	Interurbano	2

•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;

Participantes do grupo
<ul> <li>Configurar participantes do grupo</li> </ul>
◯ Gerar um grupo para cada país
O Gerar um grupo para cada capital
◯ Gerar um grupo para cada DDD
Tipo de tarifação
Gerar para Interurbano

•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 país: 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 captial. 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 código 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.

Descrição do grupo
Participantes do grupo
Adicionar participantes ao grupo
Descrição

•Descrição: defina um nome para o agrupamento de destinos;

### Adicionar participantes ao grupo

Utilize o botão <u>Adicionar participantes ao grupo</u> 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 cloque no botão **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.

Selecionar	Capitais 🔽	]		
	Capitais			
Selecione	Cidade DDD			Itens selecionados
Descrição	Número especial			Descrição
ARACAJU	Prefixos nacionais			
BELEM	UF	]		
BELO HORIZ	ZONTE			
BOA VISTA				
BRASILIA				
CAMPO GRA	ANDE			
CUIABA			•	
CURITIBA				
FLORIANOP	OLIS			
FORTALEZA	k		•	
GOIANIA				

## 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 apresentado uma janela para seleção da localidade do PABX.

Localidade	

## Alteração de tarifas

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

### Simulação de ligação

A função de simulação de ligação permite realizar simulação do cálculo 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.

Simular	Nacio	nal		UF	sc 🔽	]	Cidade	-			
Data	12/3	/2008		Hora 0	09:45:55	-	Duração	00:01	:00		
Operadora	14	Brasil T	elecom 🔛							Simular para outras oper	radoras 🔓
	∏ Sim	nular va	lor para todos	s os horários	s do <mark>d</mark> ia e	m interv	alos de	👱 min			
-		_	~	-							
E	lemove	\$F.	Remov	er <u>t</u> udo		<u>S</u> imular					
UF 1	ipo	DDD	Telefone		Classe	OP	Data	Hora	Duração	Destino	1
		the second s				and the second se					

•Simular: selecione o tipo de chamada para a qual deseja realizar a simulação do cáclulo 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 país se for selecionado cálculo de chamada internacional);
- •Data: informe a data de início da chamada a simular o cáclulo de valor;
- •Hora: informe a hora de início da chamada a simular o cáclulo de valor;
- •Duração: informe a duração da chamada a simular o cáclulo 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;

## 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 <u>solicitação de relatórios</u>.

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.

# E.

**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.

**Por hora:** apresenta um resumo das ligações originadas ou recebidas organizando-as pelo horário de ocorrência;

Resumo: apresenta um resumo das ligações para cada classe de ligação organizando-as de

acordo com o item selecionado.

### 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.

## 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;



**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;

### Solicitando 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 <u>filtros</u> 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 <u>visualização de relatórios</u>, na qual será possível realizar várias operações inclusive exportação e impressão do relatório que está sendo visualizado.

Impacta 16			Filtrar por
Usuário	Ramal	*	Números discados
	200	А	
	201	в	Período
	202		Período Hoje
	203	С	Emitir relatório por faixa de ho
	204	D	Início 13/10/2007 💟 00:00:00 🛨
	205	Е	
	206	F	
	207	G	
	208	н	Internas Recebida
	209		Atendidas
	210	1	
	211	J	
	212	к	
	213	L	
	214	м	
	215	N	
	216		
	217	0	
	218	Ρ	
	219	Q	
	220		
	221	3	
	222	8	

### 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 telefônicas 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 do mesmo, podendo ser:

- Código de conta: permite adicionar os códigos 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;
- 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;

### Visualização de relatórios

Após solicitada a geração do relatório o mesmo 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;
- Sonfigura 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;
- 100% votra forma de gerar redefinir o tamanho visual do relatório;
- E E redefine o posicionamento e dimensão da visualização das páginas do relatório;

### 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;

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, os arquivos de atualização disponível serão transferidos para o computador e as atualizações serão aplicadas aos componentes correspondentes.

Acessa a função de <u>configuração</u> do acesso a internet e a freqüência 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 freqüência de verificação automática por atualizações.

Internet				
<ul> <li>Utiliza conexão através de Realiza acesso através</li> </ul>	rede local de proxy	Co	nfigurar <u>p</u> r	оху
◯Utiliza conexão dial-up				~
Atualização				
💿 Realizar atualização automa	aticamente a (	cada (	30 dias	
Verificar atualização entre	00:00:00	÷ e	23:59:59	🔹 horas
○Não realizar atualização aul	tomaticamente	е		

#### Internet

- •Utiliza conexão através de rede local: selecione esta opção se a sua conexão à internet é 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 à internet é 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 à internet é realizada através de um servidor proxy configure:

Proxy Servidor	
Porta	1080
Autentica	ção
Usuário	
Senha	

•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 abaixo 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.

Arquivos disponíveis para atualizaç	ão			
Descrição	Tamanho	Data	Yersão	Situação

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 é 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 abaixo no qual serão apresentadas, após aplicação dos filtros de período e demais filtros, as ligações encontradas na base de dados que atendam aos requisítos dos filtros selecionados.

Período				]	Filtrar por	Sem filtros		
Início 12/08/200	00:00:00 ÷	Fim 1	2/09/2007 🔛 2	23:59:59 🗧			- Ciliana	
						Seleciona	rfiltros	
Part Ramal	Usuário	Juntor	Fone	Conta FIM	TP D	ata Hora	Duração	OP Classe
Part Ramal	Usuário	Juntor	Fone	Conta FIM	TP D	ata Hora	Duração	OP Classe

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 <u>filtros</u> por determinados tipos de informações ou <u>filtros avançados</u> para realizar a pesquisa restringindo por mais de um tipo de informação.

### **Chamadas particulares**

O programa permite que a chamada seja 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 <u>Classificadas</u>.

## Detalhes da ligação

As transferências realizadas nas ligações poderão ser visualizadas através da tela <u>detalhes da</u> <u>ligação</u> 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 janela com a relação dos itens que poderão ser marcados. Os itens maracados serão considerados na pesquisa de informações de ligações.

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

200	~
201	
202	
203	
204	
205	
206	
207	-
208	. 1
209	

## Filtros

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 <u>combinação de vários itens</u> 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.

Filtro	Ramais 🛛 🗹	
200	Impacta	
201	Impacta	
202	Impacta	
203	Impacta	
204	Impacta	
205	Impacta	
206	Impacta	_
207	Impacta	-
208	Impacta	
209	Impacta	
210	Impacta	•
211	Impacta	-
212	Impacta	Ľ.

### Filtros

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 códigos 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 serão 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 sequência em estas ocorreram.

Ramal	Usuário	Juntor	Fone	ATD	Tipo	Data	Hora	Duração	Classe	Destino

### Backup/Restauração

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

Ao realizar backup uma cópia 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 exigirá que não existam outros usuários do Controller, incluindo o programa Bilhetador, conectados à base de dados.



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

# Realizando backup

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

Caminho de destino do backup	
C:\Arquivos de programas\Intelbras\Controller\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 exigirá que não existam outros usuários do Controller, incluindo o programa Bilhetador, conectados à base de dados.



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

# Restaurando backup

Para realizar o procedimento de restauração defina o arquivo de 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.

## Recuperando base de dados

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

?	Não foi possível conectar a uma base de dados existente.
4	Caso não seja um problema temporário (servidor não executando ou falha na rede local), uma nova base de dados poderá ser criada. Deseja criar uma nova base de dados a partir de um backup ?
	<u>Sim</u> <u>N</u> ão

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.

C:\Arquivos de programas\Intelbras\Controller\DADOS	 Caminho para criação da nova base de dados
	C:\Arquivos de programas\Intelbras\Controller\

**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.

### Integração

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

O programa de bilhetagem irá gerar um arquivo texto conforme a definição na configuração realizar no <u>cadastro de PABX</u> 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 abaixo, sendo que a estrutura do mesmo 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;

•Início: data e hora de início da chamada no formato 'dd/mm/aa hh:nn:ss';

•Duração: duração da chamada no formato 'hh:nn:ss';

- •Espera: duração de espera para atendimento 'hh:nn: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.