



Guia do usuário

Wide Voice



Wide Voice

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

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

Índice

1. Operações básicas	4
1.1. Efetuando chamadas	4
1.2. Capturando chamadas	4
1.3. Colocar em espera (estacionamento de chamadas)	4
1.4. Transferência de chamadas	4
1.5. Monitoramento de chamadas – sopro, sem sopro e intercalação	4
1.6. Outros comandos	5
1.7. Relatórios	6
1.8. Tela dos agentes de callcenter PAWeb	13
1.9. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	17

1. Operações básicas

1.1. Efetuando chamadas

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

Ex.: 1700 + #

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

Ex.: 36521777 + #

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

Ex.: 0152136521777 + #

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

Ex.: 00 15 1 100 888 9999

1.2. Capturando chamadas

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

» **Capturar ligação de um grupo de ramais:** *660 + #

» **Capturar um ramal específico:** *3 + RAMAL + #

1.3. Colocar em espera (estacionamento de chamadas)

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

Comando #700

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

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

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

Obs.: estacionamentos em que a numeração ultrapassem 1000, deve-se utilizar o comando: * + número estacionado.

1.4. Transferência de chamadas

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

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

Para concluir a transferência, basta desligar o telefone.

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

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

» **Monitoramento apenas** (somente escuta a conversa, sem ser ouvido).

Digite 1368 + Ramal.

» **Monitoramento sopro** (escuta a conversa e pode conversar com ramal sem que a outra pessoa escute).

Digite 1369 + Ramal.

» **Monitoramento intercalado** (escuta a conversa e interage com os dois lados da chamada).

Digite 1367 + Ramal.

1.6. Outros comandos

Desviar para caixa postal

Comando: *581

Siga-me

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

Comando: *583 + Ramal

Cadeado

Comando: *585

Sala de conferencia particular

Comando: *0

Intercalação

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

Comando: 1367 + Ramal

Atendimento compulsório

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

Comando: *5

Para derrubar a ligação corrente digite: *

Pêndulo

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

Comando: *4

Aborta transferência

Comando: *1

Transferencia sem consulta

Comando: *9

Captura grupo de ramais

Comando: *660

Gravar saudação caixa postal

Comando: *2

Não perturbe

Comando: *582

Siga-me se não atende

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

Comando: *584

Conferência a 3

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

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

A tela apresenta os parâmetros que podem ser usados como filtro para gerar o relatório desejado. Os campos disponíveis são: Data e hora inicial

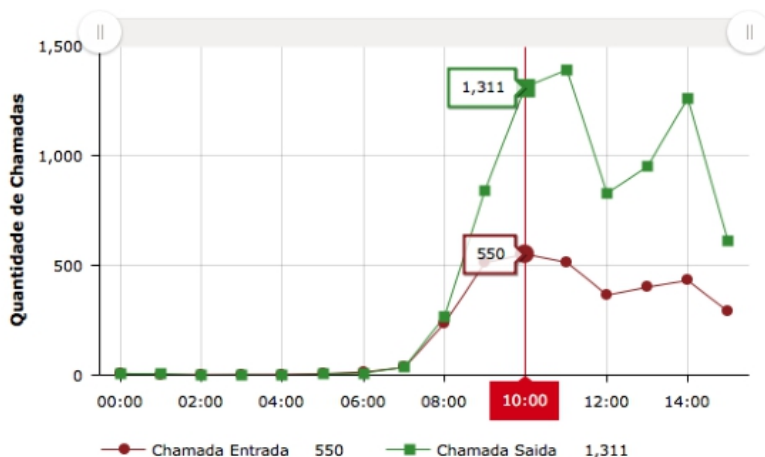
Data e hora final

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

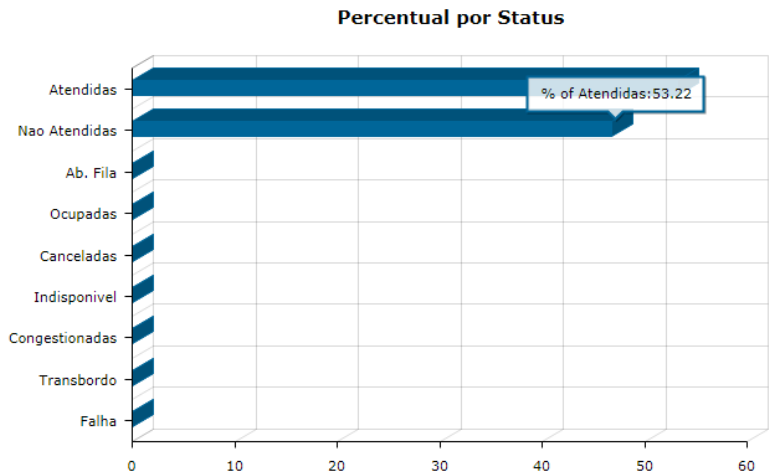
- » **Tipo de chamada:** Saída, Entrada, ambos ou Apenas Pausa. Caso não selecione nenhuma opção, *ambos* seguem como padrão.
- » **Busca por número:** número do telefone a ser localizado nos registros.
- » **Busca por ramal:** número do ramal do agente.
- » **Busca por ramais:** é possível selecionar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

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

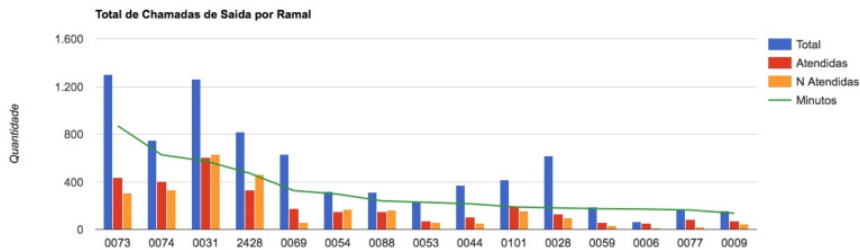
Gráfico Chamadas Entrada e Saída



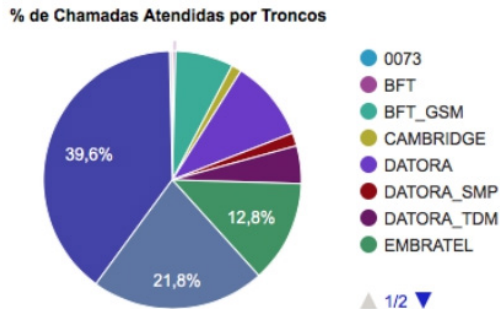
O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações por horário das 00:00H às 15:00H.
Percentual dos status das ligações:



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



Percentual de chamadas por Troncos/Operadora de telefonia:



Chamadas recebidas por status:

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

Chamadas efetuadas por status:

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Tempos Médios

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

Qtde. Lig. Atendidas

Quantidade de Ligações Entrada:	0
Quantidade de Ligações Saída:	11
TOTAL CHAMADAS ATENDIDAS:	11

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

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



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

Comentar Arquivo de Gravação

Comentário sobre a ligação.

Selecione a região.

▶ Play

Início

2.7

Fim

4.4

Comentários

Comentário sobre a ligação.

Salvar

ou

Apagar

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

Exportar	RELATÓRIO DE LIGAÇÕES											01 de 03
	Conta/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Numero	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota	Entrada Via	
-		2300	Saída	WY035913890		0 00 00 02	2019-12-26 08:00:51	Atendida	0 00 00:09	035913890 ...		
-		213	Saída	YA984403431		0 00 00 10	2019-12-26 10:06:09	Atendida	0 00 00:44	984403431 ...		
-		213	Saída	991214421		0 00 00 00	2019-12-26 10:09:48	Nao Atendida	0 00 00:04	991214421 ...		
-		213	Saída	YA991214421		0 00 00 03	2019-12-26 10:10:13	Atendida	0 00 00:40	991214421 ...		
-		212	Saída	982053078		0 00 00 00	2019-12-26 10:36:15	Nao Atendida	0 00 00:02	982053078 ...		
-		212	Saída	YA982053078		0 00 02 00	2019-12-26 10:50:34	Atendida	0 00 00:12	982053078 ...		
-		212	Saída	992698440		0 00 00 00	2019-12-26 11:03:46	Nao Atendida	0 00 00:34	992698440 ...		
-		212	Saída	YA980444330		0 00 02 21	2019-12-26 11:08:11	Atendida	0 00 00:20	980444330 ...		

1.8. Tela dos agentes de callcenter PAWeb

Login na PAWEB

Para fazer login na PAWeb de callcenter você deve acessar o endereço IP de sua central seguido de /DAC/AGENT3. Ex.: <https://widevoice.intelbras.com.br/DAC/AGENT3>

Obs.: o login deve ser feito sempre utilizando HTTPS.

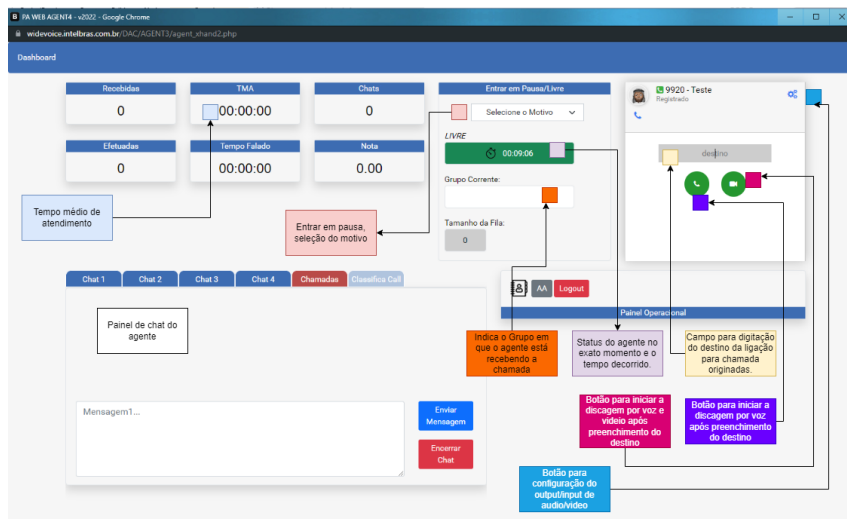


The login form features the Wide Voice logo at the top. Below it are two input fields: 'Conta' and 'Senha'. A 'Logar' button is positioned at the bottom center of the form.

Operações na PAWEB

É possível fazer diversas operações através da tela da PAWEB dependendo o nível de acesso que o administrador concedeu ao usuário. Indicaremos a seguir alguns possíveis comandos.

PAWeb em repouso, aguardando ligações



The screenshot shows the PAWeb interface with several annotated components:

- Dashboard:** Includes metrics for 'Recebidas' (0), 'TMA' (00:00:00), 'Chats' (0), 'Efetuadas' (0), 'Tempo Falado' (00:00:00), and 'Nota' (0.00). A 'Tempo médio de atendimento' box points to the TMA field.
- Entrar em Pausa/Livre:** A section for pausing or logging out, with a 'Selecione o Motivo' dropdown and a 'LIVRE' status indicator.
- Grupo Corrente:** A box showing the current group and 'Tamanho da Fila' (0).
- Chat Interface:** A 'Painel de chat do agente' with a 'Mensagem1...' input field, 'Enviar Mensagem' and 'Encerrar Chat' buttons, and a 'Classifica Call' button.
- Painel Operacional:** A central panel with various status and action buttons:
 - 'Indica o Grupo em que o agente está recebendo a chamada' (orange box)
 - 'Status do agente no exato momento e o tempo decorrido' (purple box)
 - 'Campo para digitação do destino da ligação para chamada originadas' (yellow box)
 - 'Botão para iniciar a discagem por voz e vídeo após preenchimento do destino' (pink box)
 - 'Botão para iniciar a discagem por voz após preenchimento do destino' (blue box)
 - 'Botão para configuração do output/input de áudio/vídeo' (blue box)

PAWeb recebendo uma chamada

PAWeb quando está recebendo uma chamada(Ainda não foi atendida)

Atender a chamada

Número de origem

Rejeitar a chamada(Chamada volta pra FILA)

Recebidas: 5503

TMA: 00:00:04

Chamadas: 0

Efetivas: 0

Tempo Falado: 00:00:16

Nota: 0.00

Classificação da chamada

Panel Operacional

9920 - Teste

destino

Atendimento In: 00:00:32

Grupo Corrente: Teste, Inteflexão

Tamanho da Fila: 0

Panel Operacional

Line 1

Recebendo Chamada

5503

00:14

Atender

Rejeitar

PAWeb em atendimento

PAWeb em atendimento de uma chamada

Recebidas: 5503

TMA: 00:00:05

Chamadas/WhatsApp: 0

Efetivas: 0

Tempo Falado: 00:00:44

Nota: 0.00

Panel Operacional

9920 - Teste

destino

Atendimento In: 00:00:32

Grupo Corrente: Teste, Inteflexão

Tamanho da Fila: 0

Panel Operacional

Line 1

Chamada em Andamento!

5503

00:35

Finalizar chamada. Caso tenha Nota configurada cliente será encaminhado para dar nota ao atendimento

Histórico de chamadas

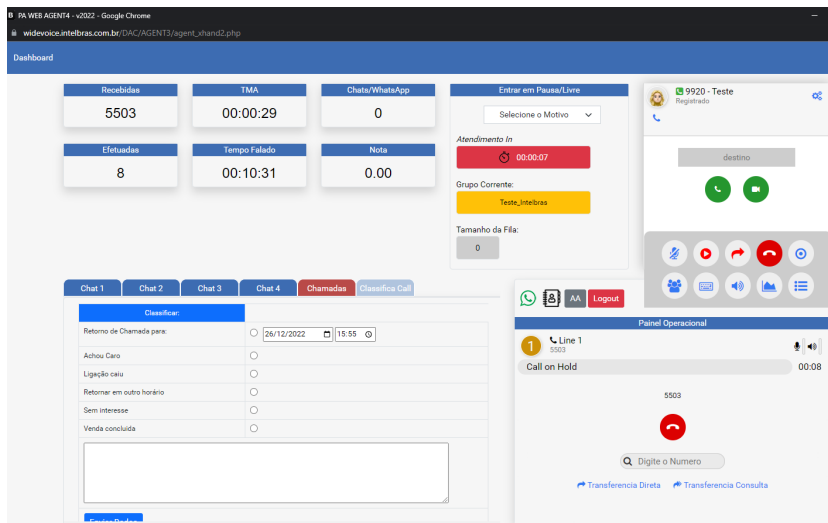
Chat 1	Chat 2	Chat 3	Chat 4	Chamadas	Classifica Call
Tipo	Numero	Data Hora	Duração	Status da Chamada	Ligado
O	PAUSA almoço	2022-12-26 10:47:09			
E	5503	2022-12-26 10:46:34	00:00:25	ANSWER	Ligado
E	5503	2022-12-26 10:43:21	00:00:00	NOANSWER	Ligado
O	PAUSA banheiro	2022-12-26 10:42:24			
E	5503	2022-12-26 10:42:24	00:00:03	ANSWER	Ligado
E	5503	2022-12-26 10:42:24	00:00:00	NOANSWER	Ligado
E	5503	2022-12-26 10:42:24	00:00:00	NOANSWER	Ligado
E	5503	2022-12-26 10:42:24	00:00:00	NOANSWER	Ligado
S	5500	2022-12-26 10:07:46	00:00:00	NOANSWER	Ligado
E	5503	2022-12-26 09:52:41	00:00:06	ANSWER	Ligado
E	5503	2022-12-26 09:52:14	00:00:10	ANSWER	Ligado

Painel do operador

- »  : ao pressionar o botão mute a pessoa com que o operador está falando deixará de ouvir o que o operador está falando (disponível somente quando em ligação).
- »  : ao pressionar o botão de espera a pessoa com que o operadora está falando passará a ouvir a musica configurada para espera do grupo corrente. (Disponível somente quando em ligação)
- »  : ao pressionar o botão de transferência será exibido opção de transferência direta ou com consulta no painel do operador (disponível somente quando em ligação).
- »  : desliga a chamada corrente.
- »  : botão utilizado para implementações futuras (não tem função no momento).
- »  : ao pressionar o botão de conferência.
- »  : ao pressionar o botão com a imagem de um teclado, será mostrado um teclado alfa numérico para digitação/navegação em URA's e etc.
- »  : botão serve para seleção dos dispositivos que serão utilizados na comunicação da PAWEB.
- »  : estatísticas para *nerd's*. Mostra informações técnicas da chamada corrente.
- »  : mostra as informações da chamada corrente (Tracert).

Transferência de chamadas

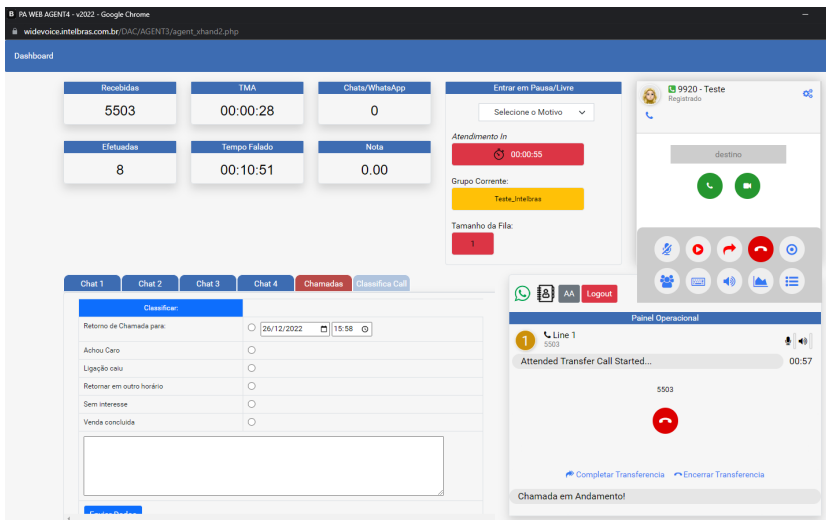
Existem atualmente 2 tipos de transferências, com consulta e sem consulta. Quando em ligação, o botão de transferência será habilitado e quando pressionado serão exibidas opções de transferência no painel operacional conforme imagem abaixo:



Preencha o destino onde está descrito como Digite o número e em seguida pressione o botão *Transferência Direta* para transferir a chamada diretamente ou pressione o botão *Transferência Consulta* para transferir a chamada efetuando uma consulta antes de efetivamente transferir.

Caso você opte pela opção de transferência com consulta, após clicar em transferência Consulta serão apresentados novos botões conforme imagem abaixo:

- » Sendo que para completar a transferência você deve clicar em *Completar Transferência*.



- » Se por algum motivo não deseja transferir a ligação, você deve pressionar o botão *Encerrar transferência* e então você voltará a ligação anterior.
- » Se você desejar encerrar a chamada por completo, pressione o botão do telefone vermelho a qualquer momento.

1.9. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Este produto faz tratamento de dados pessoais, porém a Intelbras não possui acesso aos dados a partir deste produto.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2108 3131

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

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 704 2768

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

01.23
Indústria brasileira