



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. Agentes de CallCenter	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 ultrapasse 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* e siga as orientações da mensagem.

Cadeado

Comando: **585* e siga as orientações da mensagem.

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*

Transferência sem consulta

Comando: **9*

Captura grupo de ramais

Comando: **660*

Gravar saudação caixa postal

Comando: **2*

Não perturbe

Comando: **582* e siga as orientações da mensagem.

Siga-me se não atende

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

Comando: *584 e siga as orientações da mensagem.

Conferência a 3

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

1.7. Relatórios

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

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

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

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

Filtros Avançados	
Data e Hora Inicial	28/10/2012 00:00
Data e Hora Final	28/10/2012 23:59
Entre as datas pesem por faixa de Horário:	<input type="checkbox"/>
Somente os dias da Semana abaixo:	<input type="checkbox"/> Domingo <input type="checkbox"/> Segunda <input type="checkbox"/> Terça <input type="checkbox"/> Quarta <input type="checkbox"/> Quinta <input type="checkbox"/> Sexta <input type="checkbox"/> Sábado <input type="checkbox"/>
Operador Relatório:	<input checked="" type="checkbox"/>
Chamadas Únicas:	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Chamada:	<input type="checkbox"/> Saída <input type="checkbox"/> Entrada <input type="checkbox"/> Ambos <input type="checkbox"/> Apenas Fila
Busca por Número:	
Busca por Ramal:	
Busca por DDD:	0000 0001 0002 0003
Busca por Setores:	Operação Financeiro Suporte
Busca por Usuários Fictícios:	0000 0001 0002 0003
Busca por Operador:	Todos
Busca por Grupo:	Todos
TAG:	FAC1 FAC2 FAC3 FAC4
Consultar Times:	
Busca por Campanha Discador:	Todos
Busca por Tabulações:	AGENDAMENTOS DE CHAMADAS Ativo Cancelado Rejeitado Retornar em outro horário
Intervalo Acumulado:	05 Minutos Agrupar por Horário: <input type="checkbox"/>
Tipo de Chamada:	
TMS (Tempo Médio de Serviço):	IN IMPRESSO
Total de Canais Emag:	
Busca por Duração (seg):	
Busca por Status da Chamada:	<input type="checkbox"/> Atendida <input type="checkbox"/> Não Atendida <input type="checkbox"/> Abandono Fila <input type="checkbox"/> Abandono Ramal
Tempo Aguardo Atendimento:	
Busca por Tempo na Fila:	
Busca por Tempo de Fila:	
Call Entrada:	
Protocolo:	
Chamadas Marcadas como:	<input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Externo
Classificação da Chamada:	<input type="checkbox"/> DAC <input type="checkbox"/> DISCADOR <input type="checkbox"/> Ambos <input checked="" type="checkbox"/> PABX <input type="checkbox"/> CHAT <input type="checkbox"/> USA
Você pode incluir informações adicionais no relatório com as colunas abaixo	
Opções de Visualização	
<input checked="" type="checkbox"/> Exibir Nome	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 2
<input type="checkbox"/> Exibir Setor	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 3
<input checked="" type="checkbox"/> Exibir Tabulações	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 4
<input type="checkbox"/> Exibir Quem Desligou	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 5
<input checked="" type="checkbox"/> Exibir Troncos	<input type="checkbox"/> Exibir Nota 6
<input type="checkbox"/> Exibir Protocolos	<input type="checkbox"/> Exibir Informações da Discador
<input type="checkbox"/> Exibir Comentário da Chamada Tabuada	<input type="checkbox"/> Exibir Rating
<input type="checkbox"/> Ocultar Quando dois Operadores	
<input type="button" value="Consultar"/> <input type="button" value="Agendamento Inicial"/>	

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

Os campos disponíveis são: Data e hora inicial

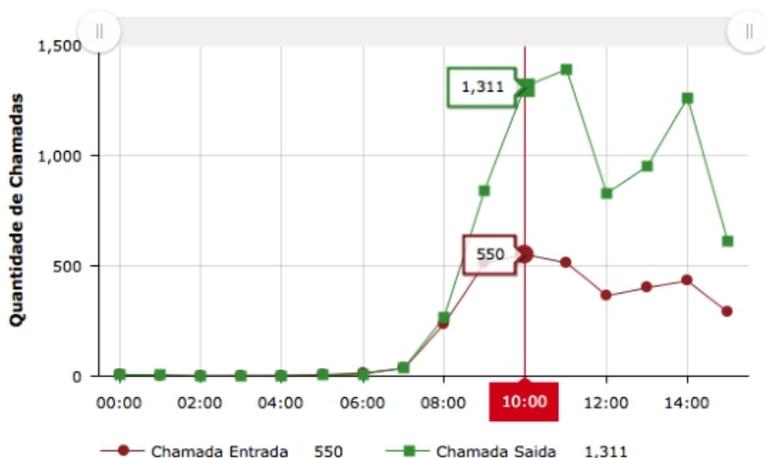
Data e hora final

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.

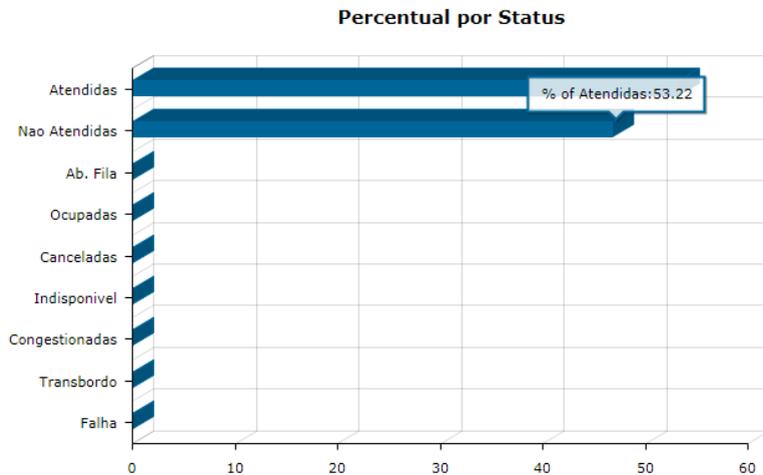
- » **Tipo de chamada:** Saída, Entrada, ambos ou Apenas Pausa. Caso não selecione nenhuma opção, *ambos* seguem como padrão.
- » **Busca por número:** número do telefone a ser localizado nos registros.
- » **Busca por ramal:** número do ramal do agente.
- » **Busca por ramais:** é possível selecionar 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:

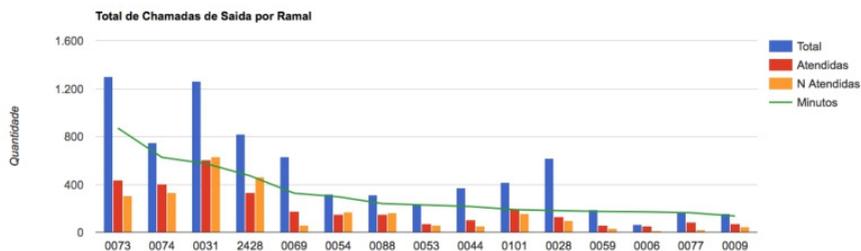
Gráfico Chamadas Entrada e Saída



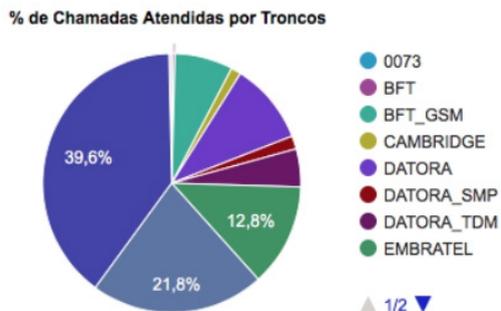
O exemplo acima demonstra a quantidade de ligações por horário das 00:00H às 15:00H.
 Percentual dos status das ligações:



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:

Horário	Total	At	N At	Transb.	TME	TMA	Espera >(60s)	Ab. Fila	Ab < (10s)	Ab < (20s)	Ab > (20s)	Nível de Serviço
2016-09-20 07:00:00 - 2016-09-20 08:00:00	2	0	2	0	00:04:08	00:04:08	2	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	00:24:38	0	0	0	0	0	41,67%
Nível de Serviço (Configuração do Grupo: 80% em ate 20 Segundos)												81,25 %

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

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

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

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

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

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



Tempos Médios

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

Qtde. Lig. Atendidas

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

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

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

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

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



- » Para 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 .

A partir da versão 7-5.0.3.4 é possível ouvir o áudio da ligação diretamente no browser e também adicionar comentários num trecho específico da ligação. A imagem abaixo ilustra a possibilidade.

Comentar Arquivo de Gravação

Comentário sobre a ligação.

Selecione a região. ▶ Play

Início

Fim

Comentários

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		
	Contat/Operador	Grupo	Ramal	Tipo	Numero	Duração	Data / Hora	Status	Aguardou	Nota	Entrada Via	
-			2300	Saída	WY035913880	0 00:00:02	2019-12-26 08:00:51	Atendida	0 00:00:09		035913880 ...	
-			213	Saída	YA984403431	0 00:00:10	2019-12-26 10:06:09	Atendida	0 00:00:44		984403431 ...	
-			213	Saída	991214421	0 00:00:00	2019-12-26 10:09:48	Nao Atendida	0 00:00:04		991214421 ...	
-			213	Saída	YA991214421	0 00:00:03	2019-12-26 10:10:13	Atendida	0 00:00:40		991214421 ...	
-			212	Saída	982053078	0 00:00:00	2019-12-26 10:36:15	Nao Atendida	0 00:00:02		982053078 ...	
-			212	Saída	YA982053078	0 00:02:00	2019-12-26 10:50:34	Atendida	0 00:00:12		982053078 ...	
-			212	Saída	992698440	0 00:00:00	2019-12-26 11:03:46	Nao Atendida	0 00:00:34		992698440 ...	
-			212	Saída	YA989804430	0 00:00:21	2019-12-26 11:08:11	Atendida	0 00:00:20		988044430 ...	

1.8. Agentes de CallCenter

Requisitos mínimos para utilização

Requisitos para PAWeb e Ramal WebRTC

As especificações abaixo se referem somente se o computador for utilizado exclusivamente para este fim. Se utilizar para outros sistemas, deve ser considerado melhor desempenho conforme especificações mínimas exigida dos softwares terceiros.

» **Computador:**

- » Memória RAM mínimo: 4 GB de memória.
- » CPU mínimo: Dual core.

» **Internet:**

- » Velocidade de internet: 100 Kbps para cada usuário (utilizando Codec G729).

» **Periféricos:**

- » Recomendamos utilização de Headset USB adequado, com microfone e fone com drivers do fabricante.
- » Fones P2 também poderão ser utilizados desde que configurados corretamente.

» **Navegador de internet:**

- » Recomendamos o Google Chrome por ser o mais utilizado do mercado e por estar em constantes atualizações.
- » Verifique as permissões de utilização de microfone pelo seu navegador.
- » Mantenha seu navegador sempre atualizado.

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.

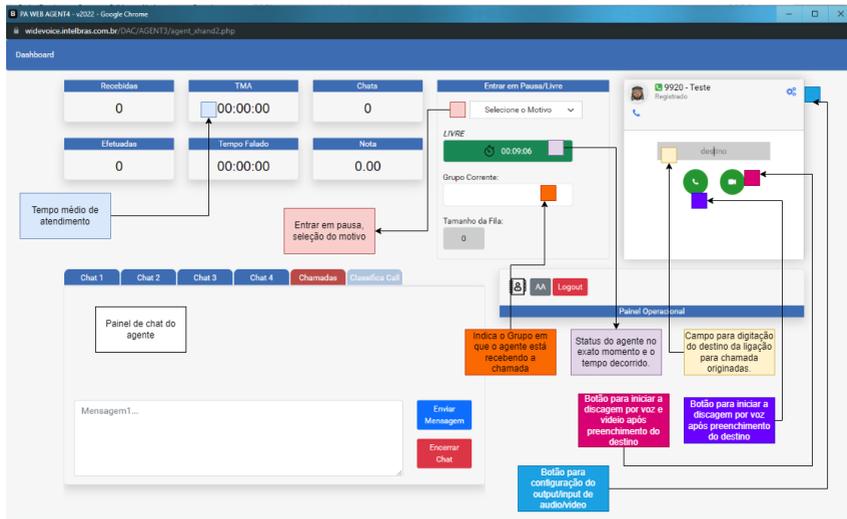


The image shows a login interface for PAWeb. At the top, there is a logo for 'wide voice' featuring a stylized cloud and a telephone handset. Below the logo, there are two input fields: one labeled 'Conta' and another labeled 'Senha'. A 'Logar' button is located below the 'Senha' field.

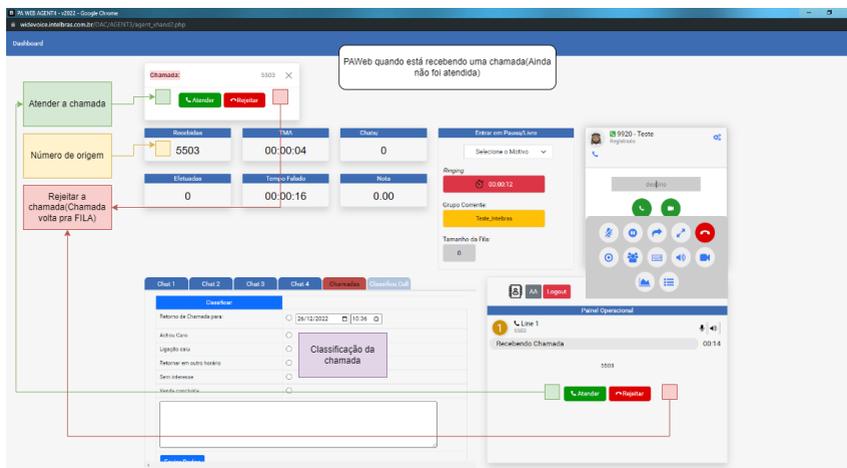
Operações na PAWEB

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



PAWeb recebendo uma chamada



PAWeb em atendimento

The screenshot displays the PAWeb interface. At the top, there's a header with 'PAWEB em atendimento de uma chamada'. Below this is a dashboard with several widgets: 'Recebidas' (5503), 'TMA' (00:00:05), 'Chats/WhatsApp' (0), 'Elevadas' (0), 'Tempo Falado' (00:00:44), and 'Nota' (0.00). To the right, there's a 'Entrar em Pausa1 Jov' section with a 'Seleção de Motivo' dropdown, an 'Atendimento In' timer (00:00:32), a 'Grupo Corrente' dropdown (Teste_Infobras), and a 'Tamanho da Fila' (0). A central table shows call logs with columns for 'Tipo', 'Nome', 'Data Hora', 'Duração', 'Status da Chamada', and 'Ligar'. A 'Histórico de chamadas' popup is visible over the table. On the right, there's a '9920 - Teste Registrado' chat window with a 'destino' field and call control buttons. At the bottom right, a 'Painel Operacional' shows 'Line 1' with '5503' and 'Chamada em Andamento'.

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

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:

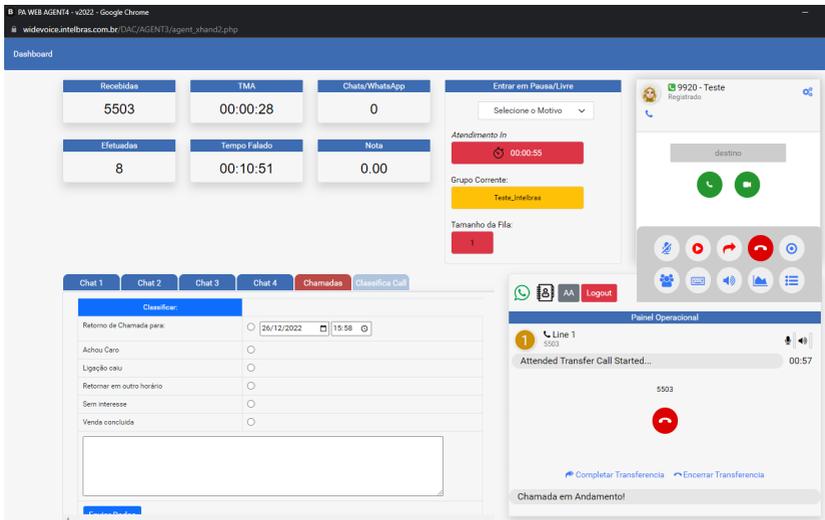
The screenshot displays a call center dashboard with several key components:

- Dashboard Metrics:** A grid of six cards showing performance indicators: Recebidas (5503), TMA (00:00:29), Chats/WhatsApp (0), Efetuadas (8), Tempo Falado (00:10:31), and Nota (0.00).
- Call Status Panel:** A section titled 'Entrar em Pausa/Livre' with a dropdown for 'Seleção o Motivo', a timer for 'Atendimento In' (00:00:07), 'Grupo Corrente' (Teste_Intebras), and 'Tamanho da Fila' (0).
- Call Transfer Interface:** A floating window for transferring a call to '9920 - Teste Registrado'. It includes a 'destino' field, a search prompt 'Digite o Número', and two buttons: 'Transferência Direta' and 'Transferência Consulta'.
- Classification Panel:** A 'Classificar' section with radio buttons for reasons like 'Retorno de Chamada para', 'Achou Caro', 'Ligação caiu', etc., and a date/time selector set to 26/12/2022 at 15:55.
- Operational Panel:** A 'Painel Operacional' window showing 'Line 1' with ID 5503, 'Call on Hold' status, and a 00:08 timer.

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 / Onde comprar? / Quem instala? : 0800 7042767

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

02.23
Indústria brasileira