



# **InstantVoice**

**Manual do Usuário**

**Versão 3.X**





## Sumário

LOGIN/LOGOUT .....	5
PRINCIPAL .....	6
MINHA CONTA .....	8
ADMINISTRAÇÃO .....	15
TELEFONIA .....	56
TELEFONIA ENTRANTE .....	103
TELEFONIA SAÍNTE .....	120
TEMPO REAL .....	127
RELATÓRIOS .....	130
SDA .....	153

## Prefácio

O InstantVoice é uma aplicação para gerenciamento de grandes volumes de ligações, com features como monitoramento de qualidade, relatórios, gerenciamento de pessoal, entre outras.

## Propósito

Esse documento visa descrever o propósito e uso do InstantVoice.

## Usuários Destinados

Esse documento é destinado para:

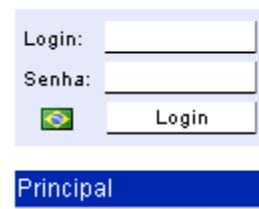
- Administradores de Call Centers
- Pessoal responsável por determinar a efetividade de um Call Center

## Manual do Usuário do Instantvoice

### LOGIN/LOGOUT

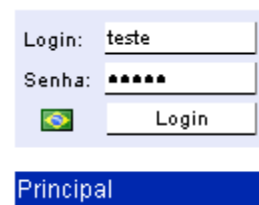
#### LOGIN

Para o acesso ao Sistema InstantVoice, o Usuário deve digitar seu Login e Senha previamente cadastrada.



A screenshot of the login form. It features two input fields: 'Login:' and 'Senha:'. Below the 'Senha:' field is a small icon of the Brazilian flag. To the right of the 'Senha:' field is a button labeled 'Login'. Below the entire form is a blue button labeled 'Principal'.

Digitar o Usuário e Senha e pressionar o botão LOGIN.



A screenshot of the login form. The 'Login:' field contains the text 'teste'. The 'Senha:' field contains six black dots. Below the 'Senha:' field is a small icon of the Brazilian flag. To the right of the 'Senha:' field is a button labeled 'Login'. Below the entire form is a blue button labeled 'Principal'.

A tela de principal do InstantVoice será mostrada ao usuário.

#### LOGOUT

Para efetuar a saída do Sistema InstantVoice, o Usuário deve pressionar o botão LOGOUT.



A screenshot of the logout form. The 'Login:' field contains the text 'Administrador'. Below the 'Login:' field is a small icon of the Brazilian flag. To the right of the 'Login:' field is a button labeled 'Logout'. Below the entire form is a blue button labeled 'Principal'.

O sistema apresentará novamente a tela inicial.

**PRINCIPAL**

Aqui nessa página se encontra o menu, porém de forma mais detalhada, com as explicações correspondentes a cada parte do InstantVoice.

**Minha Conta: Acesso a sua conta.**

**Senha** – Mude sua senha

**Acesso à Caixas Postais** – Acesse sua caixa postal.

**Administração Geral: Modificação de parâmetros básicos da plataforma.**

**Parâmetros Gerais** – Altere os parâmetros gerais do sistema.

**Equipamentos** – Equipamentos do Cluster

**Administração de Accountcodes** – Administração de accountcodes.

**Administração de Usuários** – Administração de usuários.

**Gerenciador de Arquivos** – Manipule os arquivos armazenados na plataforma.

**Configuração de Localizações** – Configuração de localizações.

**Web Service** – Permissões de uso do web service.

**Sintetizador de voz** – Sintetizador de voz.

**Configuração de telefonia: Configuração dos elementos gerais de telefonia.**

**Cadastro de grupos de permissão** – Cadastro de grupos de permissão.

**Configuração de Ramais SIP** – Adicione ou remova ramais SIP.

**Configuração de Ramais IAX** – Adicione ou remova ramais IAX.

**Gerenciamento de Arquivos de Som** – Inclua e apague arquivos de som.

**Música de Espera** – Configuração de músicas de espera

**Configuração de Grupos** – Configure os grupos de operadores da plataforma.

**Configuração de Operadores** – Configure os operadores da plataforma.

**Pausas Diferenciadas de Operador** – Configuração de pausas diferenciadas de operador.

**Configuração de Filtros de Gravação** – Configuração de filtros para gravação de ligações.

**Administração de Correio de Voz** – Adicione ou remova caixas de correio de voz.

**Redirecionamento de chamadas** – Redirecionamento de chamadas.

**Chamadas Entrantes: Configuração de chamadas entrantes.**

**VIVRE** – VIVRE, o editor visual de URA.

**MCDUs** – Cadastro de MCDUs.

**Regras de Entrada de Ligações** – Edite as Regras.

**Chamadas Saíntes: Configuração de chamadas saíntes.**

**Configuração de rotas** – Configuração das rotas de chamada.

**Senhas de Discagem** – Cadastro de senhas de discagem.

**Tempo Real: Situação da plataforma em tempo real.**

**Status dos Grupos** – Analise a situação dos grupos do sistema.

**Status dos Operadores** – Analise a situação dos operadores de telefonia.

**Relatórios: Acesso aos relatórios da plataforma.**

**Relatórios Básicos** – Execute relatórios pré-definidos.

**Relatórios Avançados** – Execute relatórios customizados.

**Agendamento de Relatórios** – Agende relatórios básicos para execução posterior.

**Administração de Relatórios Básicos** – Adicione, remova ou altere relatórios básicos.

**Administração de Descritores** – Configure os descritores de relatórios.

**Relatório SDA** – Execute relatórios do Sistema de Discagem Automática

**Sistema de Discagem Automática: Sistema de rotas de chamadas**

**Cadastro de Destinatários** – Cadastro de destinatários.

**Cadastro de Campanhas** – Cadastro de campanhas.

## MINHA CONTA

### VOICEMAIL




#### OUVINDO MENSAGENS

Para ouvir mensagens via Web, clique em **Tocar** . É necessário que o computador utilizado tenha recursos de áudio.







#### CONTROLES DE REPRODUÇÃO DE MENSAGENS

Os controles de reprodução de mensagens são exibidos na parte inferior da interface Web de sua caixa postal no InstantVoice Voicemail. Use esses controles para ajustar o nível de volume e para controlar as tarefas básicas de reprodução, como execução, pausa, parada, retrocesso e avanço de arquivos de áudio.



Clique em	Para
 Botão <b>Executar</b>	Executar um item selecionado. Quando um item está sendo executado, o botão <b>Executar</b> torna-se o botão <b>Pausar</b> , exceto se você estiver executando um evento ao vivo que está sendo transmitido.
 Botão <b>Pausar</b>	Pausar um item selecionado. Para continuar a execução, clique em <b>Executar</b> . Quando um item não está sendo executado (isto é, está em pausa ou parado), o botão <b>Pausar</b> torna-se o botão <b>Executar</b> .
 Botão <b>Parar</b>	Parar a execução de um item selecionado.



 Botão <b>Sem Áudio</b>	Ligar ou desligar o som.
 Controle deslizante <b>Volume</b>	Controlar o nível de volume.
 Botão <b>Anterior</b>	Executar o item anterior, se aplicável.
 Botão <b>Retroceder</b>	Retroceder um item, se aplicável.
 Botão <b>Avançar</b>	Avançar um item, se aplicável.
 Botão <b>Próxima</b>	Executar o próximo item, se aplicável.

#### *NOTIFICAÇÃO AUTOMÁTICA DE NOVAS MENSAGENS*

O InstantVoice Voicemail envia automaticamente mensagens de e-mail notificando quando forem deixadas novas mensagens de voz em sua caixa postal.

Opcionalmente, as mensagens de voz podem ser enviadas em anexo ao e-mail de notificação. A seguir, apresentamos a estrutura do e-mail de notificação. Os valores entre colchetes e em negrito são variáveis.

#### *TÍTULO DO E-MAIL DE NOTIFICAÇÃO*

Mensagem de voz **[No da Mensagem]** na caixa postal **[No da Caixa Postal]**.

#### *CORPO DO E-MAIL DE NOTIFICAÇÃO*

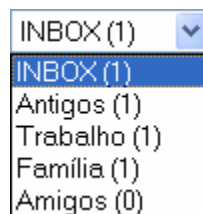
Caro **[Nome do Usuário da Caixa Postal]**:

Este é um e-mail para avisá-lo que você tem uma nova mensagem de voz, com duração de **[Tempo de Duração da Mensagem]**, no seu correio de voz do ramal **[No da Caixa Postal]**. Esta

nova mensagem é a de número **[No da Mensagem]**, e foi deixada pelo **[No do Telefone/Ramal de Origem da Mensagem]**. Você pode acessar esta e outras mensagens suas através do endereço: **[Endereço http ou https onde está instalada a interface Web do InstantVoice Voicemail]**.

#### *PASTAS DE MENSAGENS*

O InstantVoice Voicemail permite o armazenamento de mensagens em pastas. As pastas de mensagens disponíveis são: INBOX, Antigos, Trabalho, Família e Amigos. Na interface Web, do lado direito de cada pasta de assunto é exibida entre parênteses a quantidade de mensagens armazenadas.



#### *SENHA PESSOAL DE ACESSO*

O acesso às caixas postais do InstantVoice Voicemail é feito mediante o fornecimento de senha pessoal de acesso. A senha pessoal é a mesma para acesso via Web e para acesso via linha discada, sendo formada por 4 caracteres numéricos.

#### *TROCANDO A SENHA DE ACESSO*

Para trocar a senha de acesso, selecione através do acesso via linha discada **Outras Opções (0)** no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção **Trocar Senha (4)**. Digite e confirme a nova senha de acesso.

#### *ARMAZENANDO E MANIPULANDO MENSAGENS NAS PASTAS*

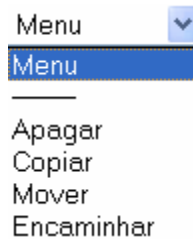
Para armazenar e manipular mensagens nas pastas via Web, utilize o menu a seguir:

**Apagar** – Apaga a mensagem selecionada.

**Copiar** – Copia a mensagem selecionada para outra pasta de mensagens.

**Mover** – Move a mensagem selecionada para outra pasta de mensagens.

**Encaminhar** – Encaminha a mensagem selecionada para outro usuário do InstantVoice Voicemail, mediante o fornecimento do número de sua caixa postal.



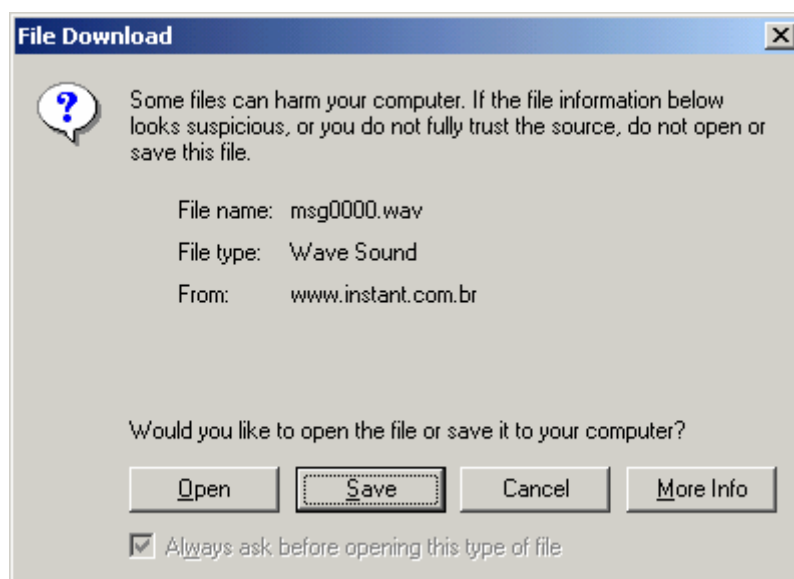
### **SALVANDO MENSAGENS**

Para salvar mensagens via Web, clique em **SALVAR** e em seguida informe onde você deseja salvar o arquivo WAV contendo a mensagem de voz.

### **APAGANDO MENSAGENS VIA WEB**

Para apagar mensagens via Web, clique em **Apagar** 

. As mensagens apagadas não mais serão recuperadas.



### *ACESSANDO O INSTANTVOICE VOICEMAIL VIA TERMINAL TELEFÔNICO*

Para utilizar o acesso via linha discada ligue para número de acesso do InstantVoice Voicemail e forneça sua senha pessoal de acesso.

### *MENU PRINCIPAL DO INSTANTVOICE VOICEMAIL*

Após você ligar para o ramal do InstantVoice Voicemail e fornecer sua senha pessoal de acesso, o sistema informará a quantidade de novos recados e a quantidade de recados antigos e apresentará o menu principal, conforme descrito a seguir:

“Você tem [nº] novos e [nº] recados antigos

Se você tiver novos e antigos recados, será apresentado o menu a seguir:

- \_ **Tecla 1 para Novos Recados.**
- \_ **Tecla 2 para Mudar de Pasta.**
- \_ **Tecla 3 para Opções Avançadas.**
- \_ **Tecla 0 para Outras Opções.**

Se você somente tiver recados antigos, será apresentado o menu a seguir:

- \_ **Tecla 1 para Antigos Recados.**
- \_ **Tecla 2 para Mudar de Pasta.**
- \_ **Tecla 3 para Opções Avançadas.**
- \_ **Tecla 0 para Outras Opções.**

Quando você **teclar 1 (Reproduzir Recados Novos ou Antigos)**, será reproduzido o primeiro recado. Após o primeiro recado ser reproduzido, será apresentado o menu a seguir:

- \_ **Tecla 5 para Repetir o Recado Atual.**
- \_ **Tecla 6 para Ouvir o Próximo Recado.**
- \_ **Tecla 7 para Apagar este Recado.**
- \_ **Tecla 8 para Encaminhar o Recado para Outra Pessoa.**
- \_ **Tecla 9 para Salvar este Recado.**

\_ Tecla \* (Estrela) para Ajuda.

\_ Tecla # (Quadrado) para Terminar.

Quando, no menu acima, você **teclar 9 (Salvar este Recado)**, será solicitado que ele informe a pasta de destino sendo: **0 para a pasta Novos Recados; 1 para a pasta Antigos Recados; 2 para a pasta Trabalho; 3 para a pasta Família e 4 para a pasta Amigos.**

Caso exista um segundo recado (novo ou antigo), após ele ser reproduzido no menu será adicionada uma nova opção.

\_ Tecla 4 para Ouvir o Recado Anterior.

Quando você **teclar 2 (Mudar de Pasta)**, será apresentado o menu a seguir:

\_ Tecla 0 para Novos Recados.

\_ Tecla 1 para Antigos Recados.

\_ Tecla 2 para Trabalho.

\_ Tecla 3 para Família.

\_ Tecla 4 para Amigos.

\_ Tecla # (Quadrado) para Cancelar.

Quando você **teclar 3 (Opções Avançadas)**, será apresentado um menu de opções que é personalizado para cada instalação do InstantVoice Voicemail. Como este menu de opções é personalizado, não cabe a apresentação de exemplos neste manual.

Quando você **teclar 0 (Outras Opções)**, será apresentado o menu a seguir:

\_ Tecla 1 para Gravar seu Recado de Indisponível.

\_ Tecla 2 para Gravar seu Recado de Ocupado.

\_ Tecla 3 para Gravar o seu Nome ou Saudação de Atendimento.

\_ Tecla 4 para Trocar sua Senha.

\_ Tecla \* (Estrela) para Voltar ao Menu Principal.

#### *GRAVANDO SEU NOME OU SAUDAÇÃO DE ATENDIMENTO*

Para gravar seu nome ou saudação de atendimento selecione **Outras Opções (0)** no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção **Gravar o seu Nome ou Saudação de Atendimento (3)**.

*GRAVANDO SEU RECADO DE INDISPONÍVEL*

Selecione **Outras Opções (0)** no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção **Gravar seu Recado de Indisponível (1)**.

*GRAVANDO SEU RECADO DE OCUPADO*

Selecione **Outras Opções (0)** no menu principal do InstantVoice Voicemail e em seguida selecione a opção **Gravar seu Recado de Ocupado (2)**.

## ADMINISTRAÇÃO

## PARÂMETROS

## VISUALIZAR PARÂMETROS

No menu Administração, selecionar a opção PARÂMETROS.

O Sistema apresentará a tela de parâmetros.

The screenshot shows the 'PARÂMETROS' configuration screen. At the top right, there are 'Cancelar' and 'Enviar' buttons. The main area is divided into three sections:

- Categoria:** Contains two dropdown menus. 'Família' has options: 'messages.conf', 'instantvoice.conf', 'features.conf', 'iax.conf', and 'musiconhold.conf'. 'Grupo' has the option: 'messages'.
- Parâmetros:** A table with columns 'Nome', 'Valor', and 'Descrição'. It contains one row with 'server' in the 'Nome' column.
- Valor:** A section at the bottom for entering the parameter value.

Help text on the right side of the interface reads: 'Selecione a família e o grupo dos quais o parâmetro desejado faz parte.' and 'Selecione o parâmetro a ser alterado. É possível alterar mais de um parâmetro antes de enviar mudanças.'

Selecione uma FAMÍLIA e depois um GRUPO correspondente.

Cancelar Enviar

**Categoria**

**Família (- +)**

- messages.conf
- instantvoice.conf**
- features.conf
- iax.conf
- musiconhold.conf

**Grupo (- +)**

- ads
- default
- ivacd**
- ivb
- ivstomp

Selecione a família e o grupo dos quais o parâmetro desejado faz parte.

*ivacd: Configuração do novo DAC.*

**Parâmetros (- +)**

Nome	Valor	Descrição
debug	0	Debugar o novo DAC.
hostname	localhost	Hostname do novo DAC.
keepalive_re	1000	Intervalo de checagem do keepalive, em milissegundos.
max_agents_p	1000	Número máximo de operadores por fila.
max_calls_pe	1000	Número máximo de chamadas por fila.
max_calls_pe	1000	Número máximo de chamadas por Media Server.
max_queue_le	1024	Número máximo de chamadas por Media Server.
ms_timeout	10	Timeout do keepalive, em segundos.
outbound_str	0	Outbound strategy

**Valor**

Selecione o parâmetro a ser alterado. É possível alterar mais de um parâmetro antes de enviar mudanças.

### EDITAR PARÂMETROS

No menu Administração, selecionar a opção PARÂMETROS.

O Sistema apresentará a tela de parâmetros.



Cancelar Enviar

Categoria

**Família** (- +)

- messages.conf
- instantvoice.conf
- features.conf
- iax.conf
- musiconhold.conf

**Grupo** (- +)

- messages

Selecione a família e o grupo dos quais o parâmetro desejado faz parte.

Parâmetros (- +)

Nome	Valor	Descrição
server		

Selecione o parâmetro a ser alterado. É possível alterar mais de um parâmetro antes de enviar mudanças.

Valor

Selecione uma FAMÍLIA e depois um GRUPO correspondente.

Cancelar Enviar

Categoria

**Família** (- +)

- messages.conf
- instantvoice.conf
- features.conf
- iax.conf
- musiconhold.conf

**Grupo** (- +)

- ads
- default
- ivacd
- ivb
- ivstomp

Selecione a família e o grupo dos quais o parâmetro desejado faz parte.

*ivacd: Configuração do novo DAC.*

Parâmetros (- +)

Nome	Valor	Descrição
debug	0	Debugar o novo DAC.
hostname	localhost	Hostname do novo DAC.
keepalive_re	1000	Intervalo de checagem do keepalive, em milissegundos.
max_agents_p	1000	Número máximo de operadores por fila.
max_calls_pe	1000	Número máximo de chamadas por fila.
max_calls_pe	1000	Número máximo de chamadas por Media Server.
max_queue_le	1024	Número máximo de chamadas por Media Server.
ms_timeout	10	Timeout do keepalive, em segundos.
outbound_str	0	Outbound strategy

Selecione o parâmetro a ser alterado. É possível alterar mais de um parâmetro antes de enviar mudanças.

Valor

Selecione o parâmetro que se deseja editar.

O sistema apresentará na tela a opção de alteração do campo do parâmetro.

Faça a alteração desejada e selecione Enviar.

A alteração será salva pelo Sistema.

### ADICIONAR FAMÍLIA

No menu Administração, selecionar a opção PARÂMETROS.

O Sistema apresentará a tela de parâmetros.

Selecione  ao lado de FAMÍLIA.

O sistema apresentará na tela o campo para adição de FAMÍLIA.

Preencha as informações desejadas.

Selecione Enviar.

### ADICIONAR GRUPOS

No menu Administração, selecionar a opção PARÂMETROS.

O Sistema apresentará a tela de parâmetros.

Selecione  ao lado de GRUPOS.

O sistema apresentará na tela o campo para adição de GRUPOS.

Grupo	Nome	<input type="text"/>
	Descrição	<input type="text"/>
	Ajuda	<input type="text"/>

Preencha as informações desejadas.

Selecione Enviar.

### REMOVER FAMÍLIA

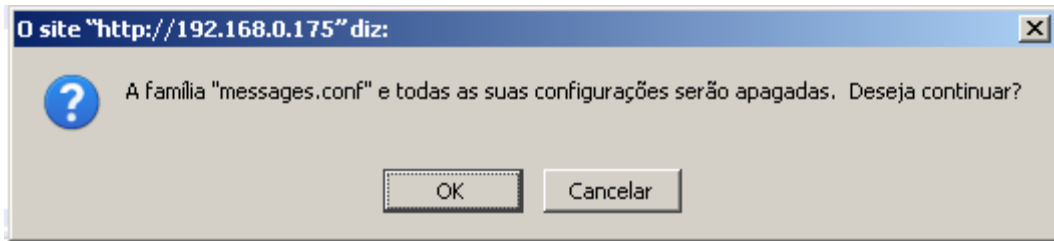
No menu Administração, selecionar a opção PARÂMETROS.

O Sistema apresentará a tela de parâmetros.

			<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Enviar"/>
Categoria	Família (-) (+)	Grupo (-) (+)	Selecione a família e o grupo dos quais o parâmetro desejado faz parte.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>messages.conf</li> <li>instantvoice.conf</li> <li>features.conf</li> <li>iax.conf</li> <li>musiconhold.conf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>messages</li> </ul>	
Parâmetros (-) (+)	Nome	Valor	Descrição
	server		
			Selecione o parâmetro a ser alterado. É possível alterar mais de um parâmetro antes de enviar mudanças.
Valor			

Selecione (-) ao lado de FAMÍLIA.

O sistema apresentará na tela uma janela para a confirmação da remoção da família escolhida.

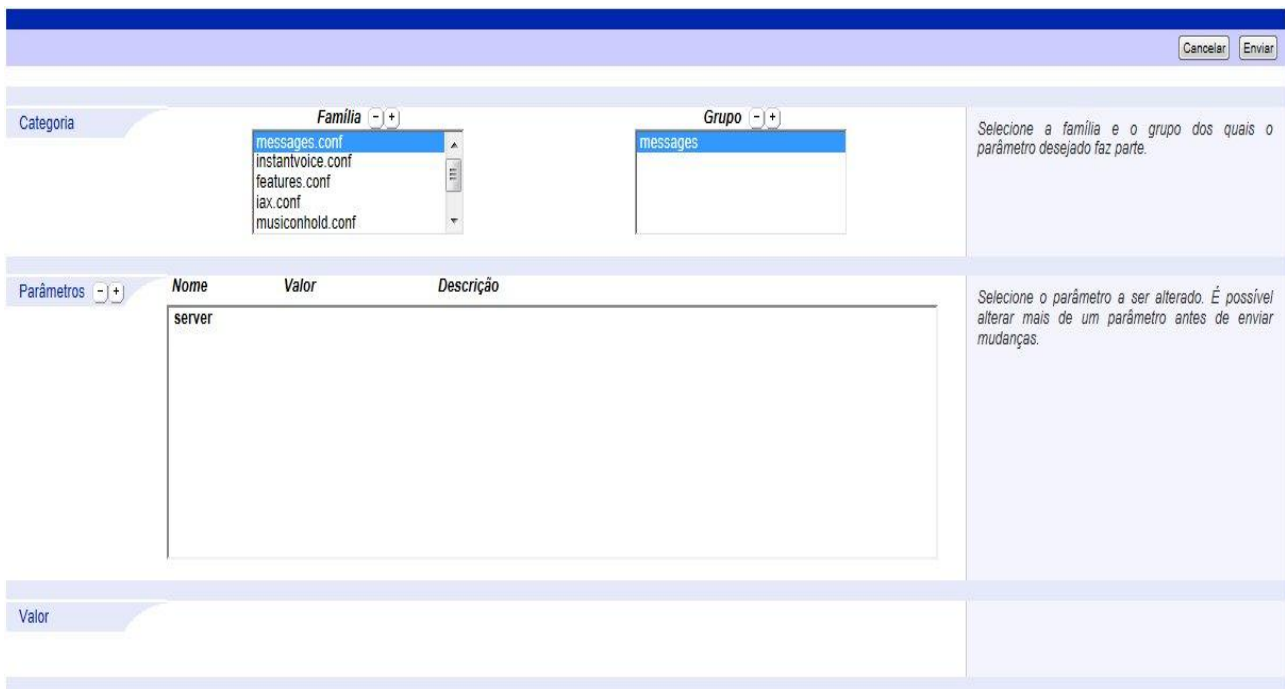



Selecione OK e a família será removida.

### REMOVER GRUPOS

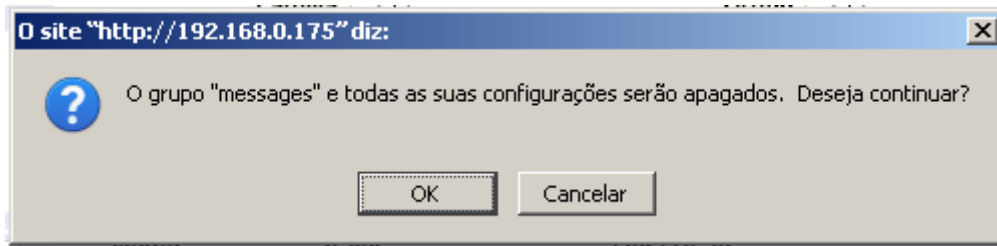
No menu Administração, selecionar a opção PARÂMETROS.

O Sistema apresentará a tela de parâmetros.



Selecione  ao lado de GRUPOS.

O sistema apresentará na tela uma janela para a confirmação da remoção do grupo escolhido.



Selecione OK e o grupo será removido.

### *DESCRIÇÃO DOS PARÂMETROS*

Segue a descrição/funcionalidade dos grupos:

- **messages.conf**  
**messages** - Configurações sobre armazenamento de mensagens
  
- **instantvoice.conf**  
**instant** - Responsável pela parte de accountcode  
**ivacd** - Informações referentes à configuração das filas  
**ivb** - Parte responsável pela cópia de gravações para um local remoto  
**ivstomp** - Parte responsável pela configuração da integração da plataforma  
**ivws** - Parte responsável pela configuração da integração da plataforma  
**manager** - Parte responsável pelo asterisk  
**prepaid** - Parte responsável pela recarga de créditos  
**astdbmysql** - Informações sobre o banco de dados utilizado na aplicação  
**astdbodbc** - Informações sobre o cliente de conexão de banco de dados  
**default** - Configurações padrões adicionais ao accountcode  
**general** - Parâmetros de configurações gerais da plataforma
  
- **agents.conf**  
**agents** - Informações referentes à configuração dos agentes  
**general** - Informações adicionais a configuração dos agentes

- **features.conf**

**featuremap** - Default das features das ligações

**general** - Default adicional das features das ligações

- **iax.conf**

**general** - Informações referentes à configuração dos ramais IAX

- **musiconhold.conf**

**default** - Informações referentes à configuração do Music on Hold

- **sip.conf**

**general** - Informações referentes à configuração dos ramais SIP

- **voicemail.conf**

**general** - Informações referentes à configuração do voicemail

## EQUIPAMENTOS

Exibe as informações dos equipamentos do cluster.

Principal > Administração > Equipamentos

Hostname	Endereço IP	Instalação	Uptime
instantvoice	DHCP	Standalone	12 horas 52 minutos 51 segundos

## ACCOUNTCODES

**ADICIONAR ACCOUNTCODE**

No menu Administração, selecionar a opção ACCOUNTCODES.

O Sistema apresentará a tela de accountcodes.

Selecionar a opção ADICIONAR ACCOUNTCODE.

Adicionar Accountcode

O Sistema apresentará a tela de adição de accountcodes.

<b>Accountcode</b>	Accountcode: <input type="text"/> (máximo de 20 caracteres) Descrição: <input type="text"/>	Entre com os dados desta conta. <b>Accountcode:</b> Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.
--------------------	--	---

Digite as informações desejadas.

<b>Accountcode</b>	Accountcode: <input type="text" value="teste"/> (máximo de 20 caracteres) Descrição: <input type="text" value="Teste"/>	Entre com os dados desta conta. <b>Accountcode:</b> Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.
--------------------	--	---

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de accountcodes já com o novo accountcode criado.

Accountcode	Descrição		
default	Default accountcode	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Desabilitar"/>
Teste	Teste	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Desabilitar"/>



**ALTERAR ACCOUNTCODE**

No menu Administração, selecionar a opção ACCOUNTCODES.

O Sistema apresentará a tela de accountcodes.

Selecionar a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de alteração de accountcodes.

Accountcode	
Accountcode: <input type="text" value="teste"/> (máximo de 20 caracteres) Descrição: <input type="text" value="Teste"/>	<i>Entre com os dados desta conta.</i> <b>Accountcode:</b> Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.

Digite a nova Descrição desejada. Não é permitida a alteração de accountcode.

Accountcode	
Accountcode: <input type="text" value="teste"/> (máximo de 20 caracteres) Descrição: <input type="text" value="Teste0001"/>	<i>Entre com os dados desta conta.</i> <b>Accountcode:</b> Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de accountcodes já com a alteração no accountcode selecionado.

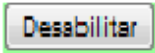
Accountcode	Descrição		
default	Default accountcode	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Desabilitar"/>
Teste	Teste	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Desabilitar"/>

**HABILITAR/DESABILITAR ACCOUNTCODE**

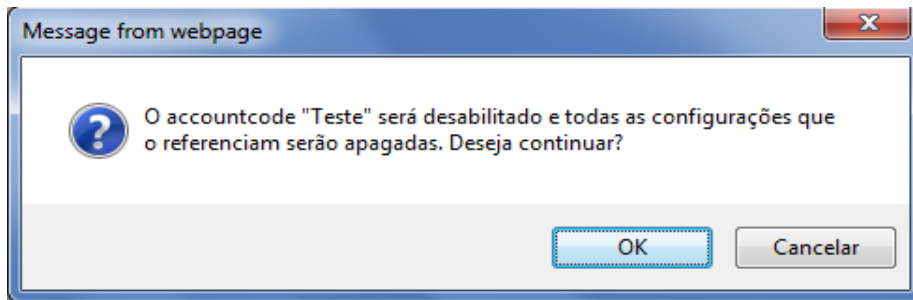
No menu Administração, selecionar a opção ACCOUNTCODES.

O Sistema apresentará a tela de accountcodes.

Selecionar a opção DESABILITAR



O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a desabilitação do accountcode:



O Sistema apresentará a tela de accountcodes com o accountcode selecionado desabilitado.

Accountcode	Descrição		
default	Default accountcode	Editar	Desabilitar
Teste	Teste	Editar	Desabilitar

Selecionar a opção HABILITAR .(botão Habilitar)

O Sistema apresentará a tela de operadores com o operador selecionado habilitado.

Accountcode	Descrição		
default	Default accountcode	Editar	Desabilitar
Teste	Teste	Editar	Desabilitar

## USUÁRIOS

### *ADICIONAR USUÁRIO*

No menu Administração, selecionar a opção USUÁRIOS .

O Sistema apresentará a tela de usuários.

Selecionar a opção ADICIONAR USUÁRIO.

Adicionar Usuário

O Sistema apresentará a tela de adição de usuários.

Cancelar Enviar

**Dados**

Accountcode Instant ▾

Login

Email

Nome

Idioma Inglês ▾

*Entre com os dados deste cliente.*

**Login:** Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.

**Email:** Endereço de email opcional (necessário para algumas funcionalidades, como correio de voz).

---

**Acesso Web**

Habilitado

Senha

Confirme

*Habilite ou desabilite o acesso web para este usuário.*

Digite as informações desejadas.

Cancelar Enviar

**Dados**

Accountcode Instant ▾

Login

Email

Nome

Idioma Português ▾

*Entre com os dados deste cliente.*

**Login:** Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.

**Email:** Endereço de email opcional (necessário para algumas funcionalidades, como correio de voz).

---

**Acesso Web**

Habilitado

Senha

Confirme

*Habilite ou desabilite o acesso web para este usuário.*

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de usuários já com o novo usuário criado.

Accountcode	Login	Email	Nome	
default	admin		Admin	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
Instant	teste	teste@instant.com.br	teste	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

**ALTERAR USUÁRIO**

No menu Administração, selecionar a opção USUÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de usuários.

Selecionar a opção EDITAR USUÁRIO.

Editar

O Sistema apresentará a tela de alteração de usuários.

		Cancelar	Enviar
<b>Dados</b>			
Accountcode	Instant	<p>Entre com os dados deste cliente.</p> <p><b>Login:</b> Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.</p> <p><b>Email:</b> Endereço de email opcional (necessário para algumas funcionalidades, como correio de voz).</p>	
Login	Teste@instant.com.br		
Email	Teste@instant.com.br		
Nome	Teste		
Idioma	Português		
<b>Acesso Web</b>			
Habilitado	<input type="checkbox"/>	<p>Habilite ou desabilite o acesso web para este usuário.</p>	
Senha	*****		
Confirme	****		

Digite as mudanças desejadas. Não é permitida a alteração do login.

		Cancelar	Enviar
<b>Dados</b>			
Accountcode	Instant	<p>Entre com os dados deste cliente.</p> <p><b>Login:</b> Não poderá ser alterado após inserção no banco de dados.</p> <p><b>Email:</b> Endereço de email opcional (necessário para algumas funcionalidades, como correio de voz).</p>	
Login	Teste@instant.com.br		
Email	Teste@instant.com.br		
Nome	Teste		
Idioma	Português		
<b>Acesso Web</b>			
Habilitado	<input type="checkbox"/>	<p>Habilite ou desabilite o acesso web para este usuário.</p>	
Senha	*****		
Confirme	****		

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de usuários já com a alteração no usuário selecionado.

Adicionar Usuário				
Accountcode	Login	Email	Nome	
default	admin		Admin	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
Instant	teste	teste@instant.com.br	teste	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

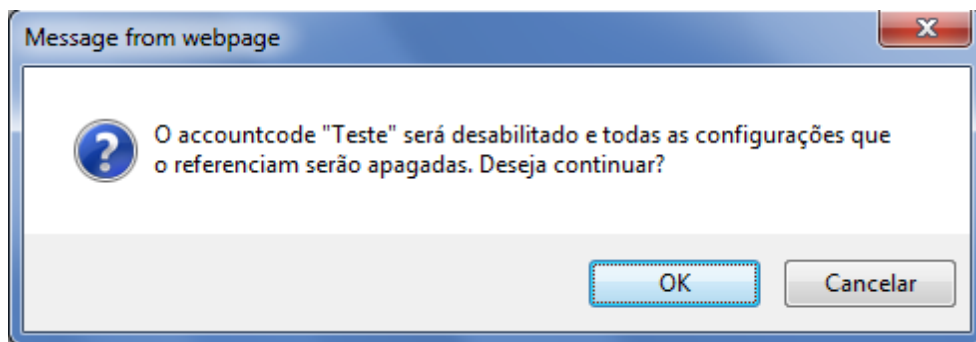
### REMOVER USUÁRIO

No menu Administração, selecionar a opção USUÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de usuários.

Selecione a opção APAGAR

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do usuário:



Selecione OK e o Sistema apresentará a tela de usuários já com o usuário selecionado removido.

Adicionar Usuário				
Accountcode	Login	Email	Nome	
default	admin		Admin	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

## ARQUIVOS

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

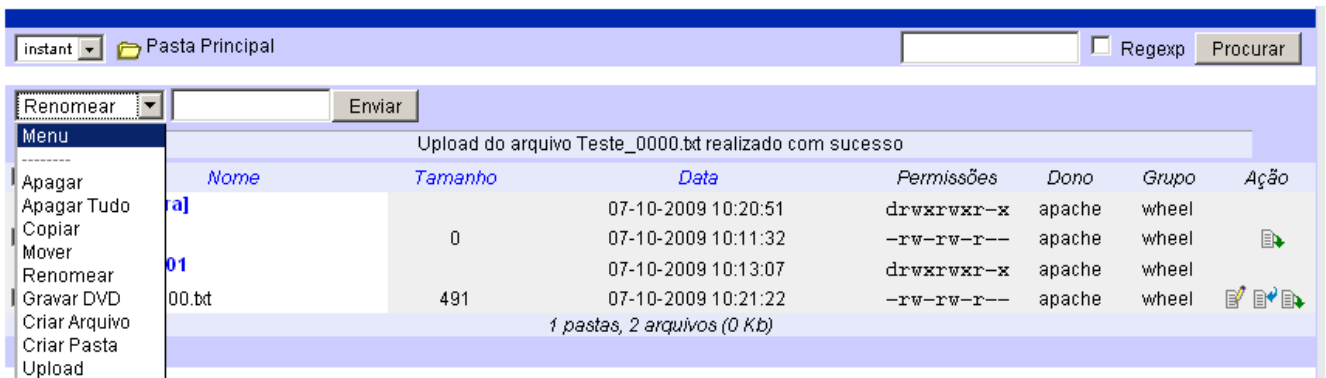
O Sistema apresentará a tela de arquivos.

default Pasta Principal								
							Regexp	Procurar
Menu								
	Nome	Tamanho	Data	Permissões	Dono	Grupo	Ação	
	[Lixeira]		08-07-2011 15:40:15	drwxr-xr-x	apache	wheel		
0 pastas, 0 arquivos (0 Kb)								

Primeiramente, algumas opções são possíveis para o usuário.



Depois de adicionar pastas e arquivos, outras funções são permitidas.



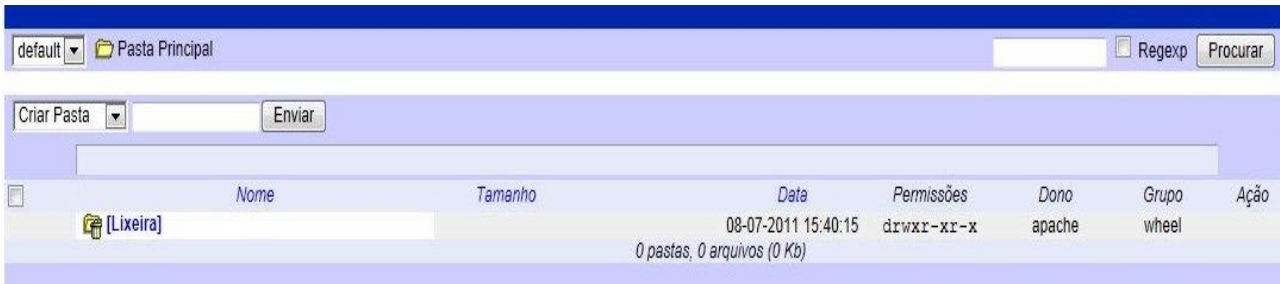
### **CRIAR PASTA**

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecionar a opção CRIAR PASTA no menu.





Digite as informações desejadas.



Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de arquivos já com a nova pasta criada.



### **CRIAR ARQUIVO**

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecione a opção CRIAR ARQUIVO no menu.

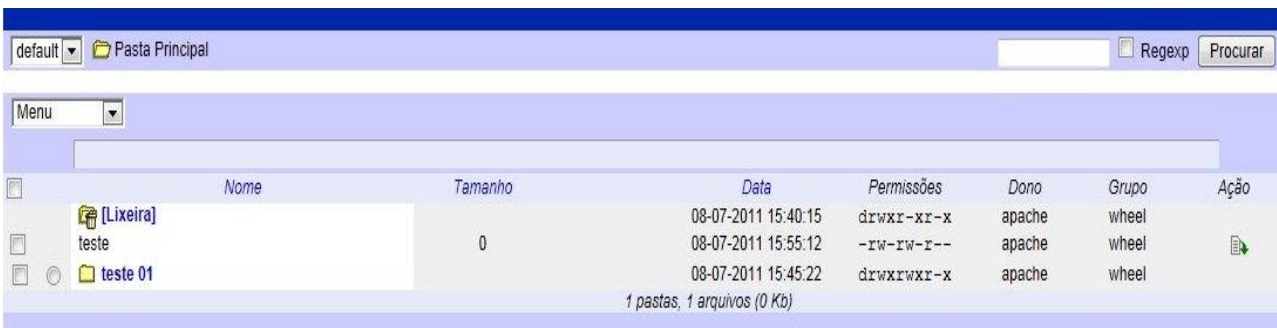


Digite as informações desejadas.



Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de arquivos já com o novo arquivo criado.



### UPLOAD DE ARQUIVO

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecione a opção UPLOAD no menu.

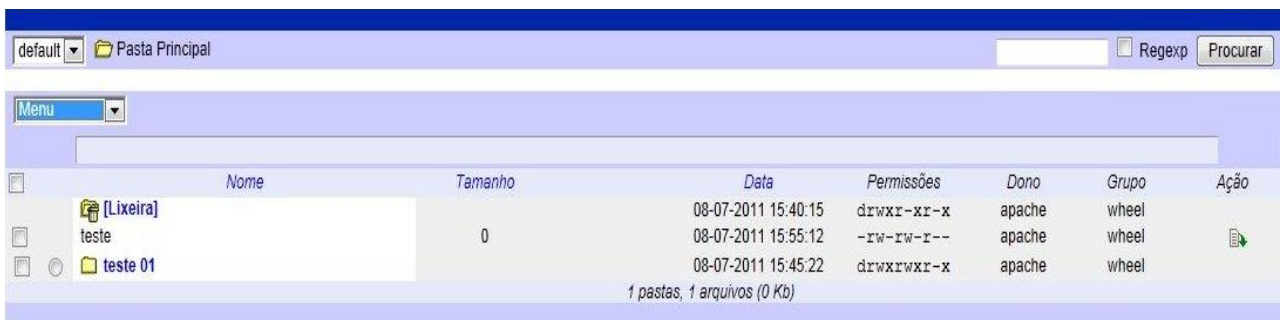


Selecione o arquivo desejado.



Selecione Upload Arquivo.


O Sistema apresentará a tela de arquivos já com o arquivo que foi dado upload.

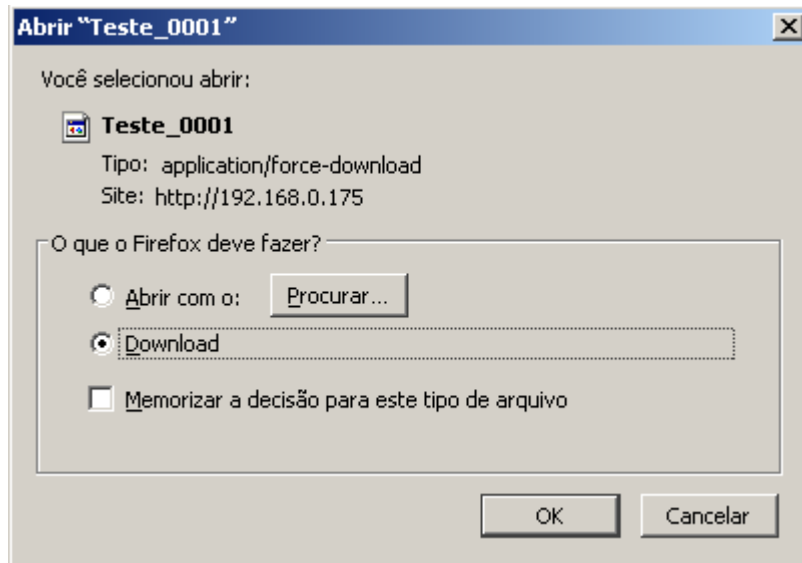


### DOWNLOAD DE ARQUIVO

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecione a opção  na coluna 'Ação' do arquivo que se deseja fazer o download. O Sistema apresentará uma confirmação para fazer o download.



Selecione OK.

O download será realizado.

#### **APAGAR ARQUIVO**

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecione o arquivo que deseja apagar. Selecione a opção Apagar no menu. O sistema apresentará uma tela de confirmação.



Selecione OK e o arquivo será apagado.

#### *APAGAR TUDO*

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecione a opção APAGAR TUDO no menu.

O sistema apresentará uma tela de confirmação.



Selecione OK e os arquivos serão apagados.

#### *COPIAR ARQUIVO*

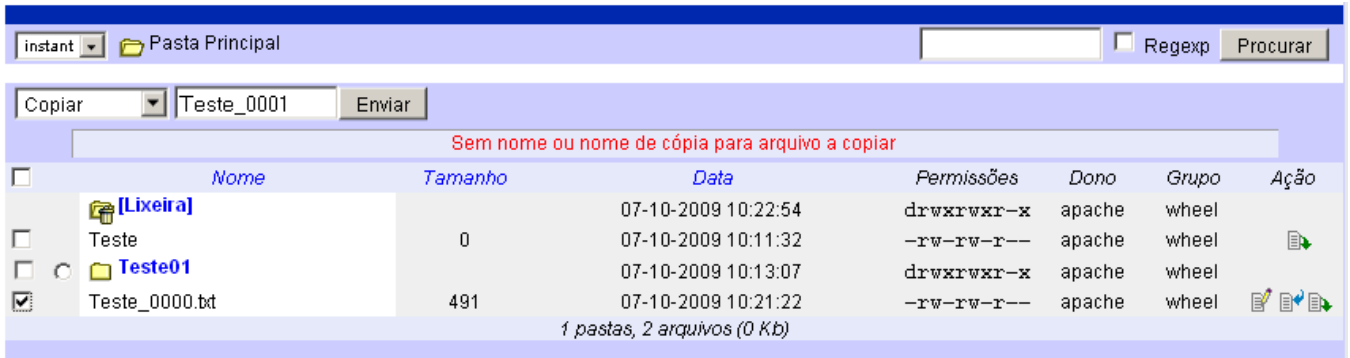
No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecione a opção COPIAR no menu.

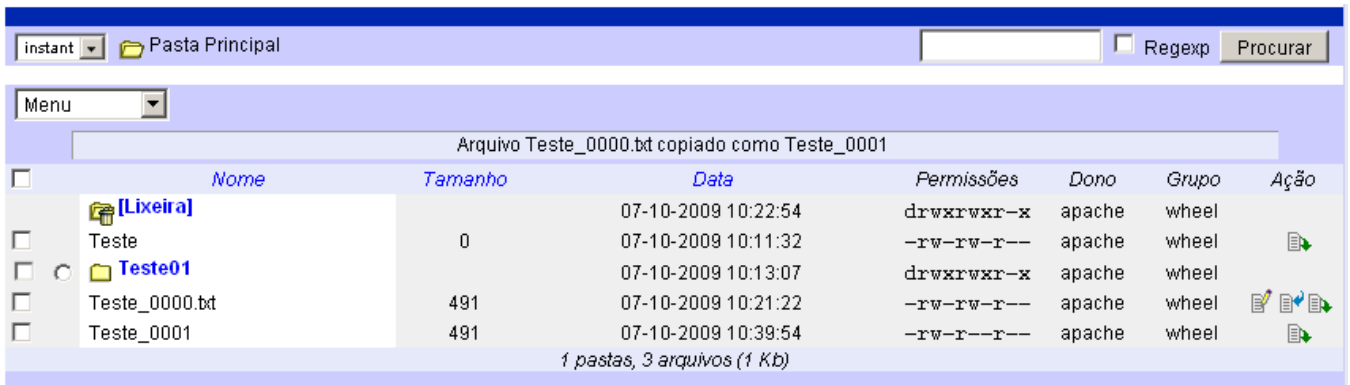


Digite o nome desejado e selecione o arquivo que se deseja copiar.



Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de arquivos já com o arquivo copiado.



### MOVER ARQUIVO

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecionar o arquivo que se deseja mover e a pasta de seu futuro destino.

Selecionar a opção MOVER no menu.

O sistema apresentará uma tela de confirmação.



Selecione OK e o arquivo será movido para a pasta selecionada.

### *RENOMEAR ARQUIVO*

No menu Administração, selecionar a opção ARQUIVOS.

O Sistema apresentará a tela de arquivos.

Selecione a opção RENOMEAR no menu.

Digite o novo nome desejado e selecione o arquivo que deseja renomear.

Selecione a opção Renomear no menu.

Selecione Enviar. 

O Sistema apresentará a tela de arquivos já com o arquivo renomeado.

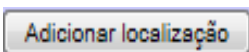
## LOCALIZAÇÕES

### *ADICIONAR LOCALIZAÇÕES*

No menu Administração, selecionar a opção LOCALIZAÇÕES.

O Sistema apresentará a tela de localizações.


Selecione a opção ADICIONAR LOCALIZAÇÕES.



O Sistema apresentará a tela de adição de localizações.




<b>Dados básicos</b>	Localização <input type="text" value="aa_DJ.UTF-8"/> Bandeira  Idioma <input type="text"/>	Configuração básica da localização.
<b>Catálogo</b>	Download <input type="text" value="aa_DJ.UTF-8.po"/> Upload <input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>	Configuração do catálogo de mensagens desta localização.

Digite as informações desejadas.

<b>Dados básicos</b>	Localização <input type="text" value="an_ES.UTF-8"/> Bandeira  Idioma <input type="text" value="Espanhol"/>	Configuração básica da localização.
<b>Catálogo</b>	Download <input type="text" value="an_ES.UTF-8.po"/> Upload <input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>	Configuração do catálogo de mensagens desta localização.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de localizações já com a nova localização criada.

	Localização	Idioma	
	en_US.UTF-8	Inglês	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
	es_ES.UTF-8	Espanhol	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
	pt_BR.UTF-8	Português	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

### ALTERAR LOCALIZAÇÕES

No menu Administração, selecionar a opção LOCALIZAÇÕES.



O Sistema apresentará a tela de localizações.

Selecionar a opção EDITAR LOCALIZAÇÕES.

**Editar**

O Sistema apresentará a tela de alteração de localizações.

The screenshot shows a web interface for editing localization settings. At the top right, there are 'Cancelar' and 'Enviar' buttons. The main content is divided into two sections: 'Dados básicos' and 'Catálogo'.

**Dados básicos:** This section contains three fields: 'Localização' with a dropdown menu set to 'an\_ES.UTF-8', 'Bandeira' with a Spanish flag icon, and 'Idioma' with a text input field containing 'Espanhol'. To the right of these fields is the text 'Configuração básica da localização.'

**Catálogo:** This section contains two fields: 'Download' with a text input field containing 'an\_ES.UTF-8.po' and 'Upload' with a text input field and a 'Browse...' button. To the right is the text 'Configuração do catálogo de mensagens desta localização.'

Digite as mudanças desejadas.

The screenshot shows the same web interface as above, but with the localization settings changed to Italian. The 'Localização' dropdown is now set to 'it\_IT.UTF-8', the 'Bandeira' shows the Italian flag, and the 'Idioma' text input field contains 'Italiano'. The 'Download' field in the 'Catálogo' section now contains 'it\_IT.UTF-8.po'. The text 'Configuração básica da localização.' and 'Configuração do catálogo de mensagens desta localização.' remains the same.

Selecione Enviar. **Enviar**

O Sistema apresentará a tela de localizações já com a alteração na localização selecionada.

Adicionar localização			
	Localização	Idioma	
	en_US.UTF-8	Inglês	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
	it_IT.UTF-8	Italiano	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
	pt_BR.UTF-8	Português	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

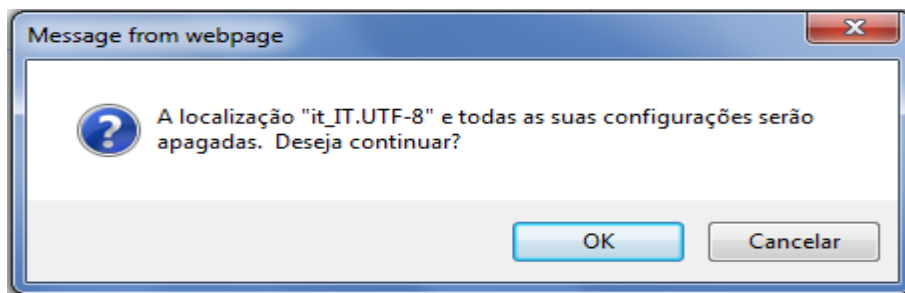
### REMOVER LOCALIZAÇÕES

No menu Administração, selecionar a opção LOCALIZAÇÕES.

O Sistema apresentará a tela de localizações.

Selecionar a opção APAGAR .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção da localização:



Selecione OK e o Sistema apresentará a tela de localizações já com a localização selecionada removida.

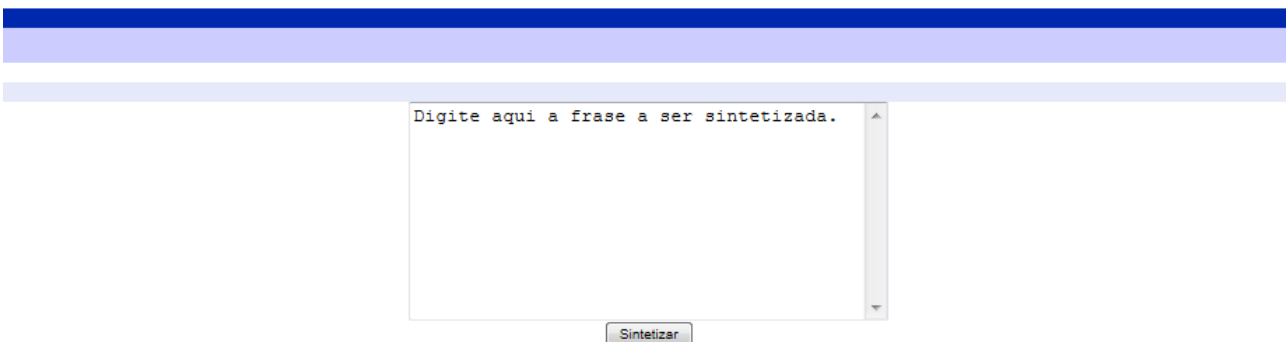
Adicionar localização			
	Localização	Idioma	
	en_US.UTF-8	Inglês	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
	pt_BR.UTF-8	Português	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

## SINTETIZADOR

No menu Administração, selecionar a opção SINTETIZADOR

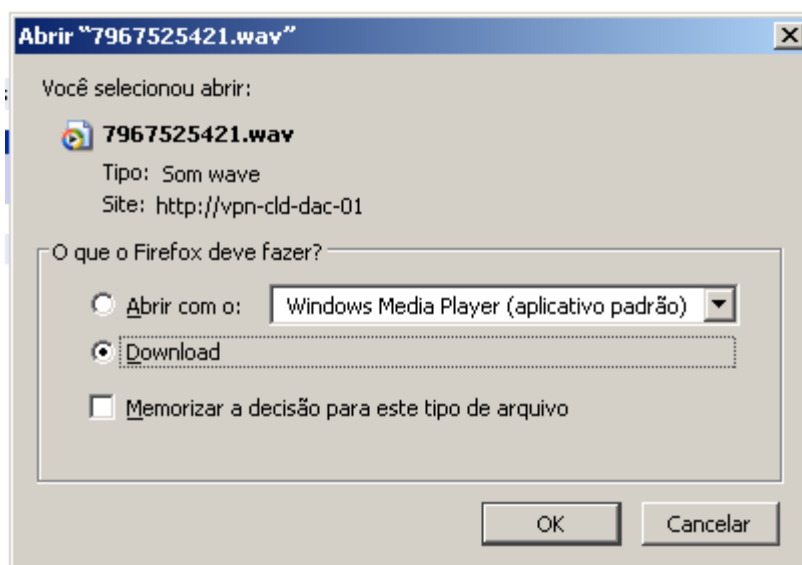
O Sistema apresentará a tela de sintetizador.

O Sistema apresentará o sintetizador de voz:



Digite a frase a ser sintetizada e selecione SINTETIZAR.

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a realização do download:



Selecione OK e o download será iniciado.

### *NOÇÕES BASE*

A conversão Text-to-speech (TTS) simula o comportamento humano de leitura, onde sequências de símbolos escritos (grafemas) são interpretados como palavras e frases de uma determinada linguagem, com pausas para separar frases e uma entonação adequada para marcar a intenção e o significado.

Resumidamente, a conversão de texto para voz é feita através dos seguintes passos: divisão a sequência de caracteres em palavras e frases (usando como base os espaços e a pontuação); interpretação e expansão dos números, abreviaturas, siglas e símbolos, através de tabelas e regras; atribuição gramatical de tags às palavras e resolução de ambiguidades com base no contexto; atribuição de pausas e entonação, baseado na pontuação; transcrição da frase inteira em fonemas e atribuição de rótulos prosódicos; pesquisa na base de dados para encontrar a sequência de fonemas correspondente a frase da transcrição; concatenação dos fragmentos correspondentes ao discurso. A precisão da pronúncia e da qualidade do discurso deve ser julgada com esse processo em mente.

### *SUGESTÕES PARA UMA UTILIZAÇÃO ÓTIMA DO TTS*

A melhor síntese será obtida com frases bem formadas, corretas ortograficamente, com contextos ricos e pontuação adequada.

Se você tem a chance de se preparar para selecionar previamente os textos que serão utilizados no sistema TTS, sugerimos que você siga as orientações: soletrar as palavras cuidadosamente; utilizar letras maiúsculas quando elas forem gramaticalmente adequadas e aplicar convenções padrão para representar números e abreviaturas; separar as palavras de acordo com as normas convencionais, evitar ambigüidades; escrever frases curtas com a estrutura sintática correta; inserir sinais de pontuação com freqüência e cuidado; em caso de erros de pronúncia, usar a correção de transcrição fonética; em caso de persistência dos defeitos acústicos (ou persistência nos erros de pronúncia), reformular os textos alterando a ordem das palavras ou os sinais de pontuação; para um melhor ajuste, aplicar os Controles do Usuário do TTS.

## CONTROLES DO USUÁRIO DO TTS

O TTS permite ao usuário controlar alguns aspectos de leitura do TTS, tais como a língua em que o texto será pronunciado, a voz, a sua sonoridade, a interpretação dos dígitos, a acentuação de uma palavra ou a sua pronúncia. Esse controle pode ser feito através de 3 métodos: pelo software da API, através da definição de parâmetros nos arquivos de configuração do sistema ou através da introdução de comandos diretamente no texto de entrada. Os dois primeiros métodos são reservados para programadores, o terceiro método é destinado a qualquer pessoa que pode editar os textos alimentados à TTS e dispostos a melhorar o discurso de saída.

O comportamento do TTS pode ser controlado através do texto de entrada, de acordo com o padrão SSML (Speech Synthesis Markup Language), descrito mais adiante

Os Controles de Usuário do TTS são uma forma de marcar o texto com comandos que serão executados em sincronia com o texto. Eles devem ser inseridos na entrada do texto, delimitado por uma base inicial backslash (“\”) e um espaço. Mais de um controle pode ser dado em uma única sequência de controle, porém, nesse caso, os espaços podem ser omitidos, com exceção do último. A sintaxe geral dos Controles do Usuário do TTS é a seguinte:

<Marked-up text> ::= [<text-portion 1>] <Control Sequence> [<text-portion 2>]

<Control Sequence> ::= <Control> [<Control Sequence>] <white space>

<Control> ::= \`<control tag>` [<parameters>]

<white space> ::= <SPACE>|<TAB>|<RETURN>|<NEWLINE>|<FORMFEED>

<control tag> ::= <string of characters>> ["="]

<parameters> ::= {<[<control tag>]<value>}&#124; <value> {&#124;<value>}&#124;}

<value> ::= <string of characters> | <number> | <filename>

<filename> ::= [<path>] <name>

<path> ::= [<disk>:&#124;/&#124;]{<name>/&#124;}

<name> ::= <string of characters, com %20 no lugar de espaços em branco, a não ser que estejam incluídos em parênteses>

### Exemplo:

This is \speed=70\pitch=30 a marked up text for \spell=yes LTTS.

Here \audio(play=c:/sounds/my first beep.wav) you will hear a beep.

Faça o teste no TTS com e sem os parâmetros para perceber as diferenças.

O efeito do Controle do Usuário pode ser local (reprodução de um arquivo de som) ou global (uma língua ou uma mudança no tom de voz). No segundo caso, o efeito do controle permanece até um novo controle cancelá-lo.

Nos parágrafos seguintes, os Controles do Usuário do TTS serão descritos, agrupando-os de acordo com seu efeito global ou local.

### **CONTROLES GLOBAIS**

A família de controles globais inclui comandos para alterar voz, linguagem, aspectos prosódicos da voz (ritmo da fala, volume, altura e timbre de voz), efeitos sonoros, interpretação de textos (SSML x texto simples, ortografia x pronúncia da palavra, espaços lidos como pausas ou não, etc.).

#### **Voz, Linguagem, Estilo e Modo de dizer**

Controle de voz: força uma mudança de voz. O mnemônico deve ter o nome de uma voz instalada. No final do comando, o parâmetro será resetado para o valor normal da aplicação.

**\voice=<mnemônico>**

Exemplo:

**\voice=Susan** Olá. **\voice=Dave** Oi.

("olá" é lido com a voz de "Susan", "oi" é lido com a voz de "Dave").

Controle de linguagem: força a mudança de linguagem. No final do comando, o parâmetro será resetado para o valor normal da aplicação.

**\language=<mnemônico>**

Exemplo:

**\language=English** Paris **\language=French** Paris.

(a primeira ocorrência da palavra *Paris* irá soar como p"rIs e a segunda como paR"i).

Controle de estilo: ativa estilos alternativos de leitura. No final do comando, o parâmetro será resetado para o valor normal da aplicação.

<code>\style=&lt;nome&gt;</code>	ativa o estilo correspondente ao arquivo <nome>.ycf
<code>\style=reader</code>	restora o estilo definido da aplicação
<code>\style=default</code>	restora o estilo default específico da linguagem
<code>\style=general</code>	restora o estilo default independente da linguagem

### Controle Prosódico

Os seguintes controles permitem a qualidade de saída de voz, alterando o ritmo, entonação, volume e timbre. O valor absoluto ou relativo desejado pode ser expresso na unidade física de medição dos parâmetros (palavras por mínimo que se deseja falar, herts ou semitons de altura e timbre, decibéis de volume) ou como uma porcentagem ou em uma escala de resumo.

A escala de resumo possui uma gama de valores entre 0~100, onde 50 corresponde ao valor padrão do parâmetro e 0 e 100 para os valores mínimo e máximo, respectivamente.

Note que as alterações são cumulativas: se dois comandos consecutivos aumentarem em 20 Hz, o tom irá aumentar em 40 Hz.

A sintaxe geral para o controle prosódico é o seguinte:

<code>\&lt;tag&gt;=&lt;num&gt;</code>	Altera para <num> (escala de resumo)
<code>\&lt;tag&gt;±&lt;num&gt;</code>	Aumenta ou diminui por <num> (escala de resumo)
<code>\&lt;tag&gt;=&lt;num&gt;&lt;physical unit&gt;</code>	Altera para <num> (na unidade física de medida)
<code>\&lt;tag&gt;±&lt;num&gt;&lt;physical unit&gt;</code>	Aumenta ou diminui por <num> (na unidade física de medida)
<code>\&lt;tag&gt;±&lt;perc&gt;%</code>	Aumenta ou diminui por <perc> percent of the current value
<code>\&lt;tag&gt;</code>	Reseta para o valor normal

Controle de Velocidade: permite que a velocidade de fala seja modificada, seja na escala de resumo (0~100) ou em palavras por minuto (words per minute – wm).

`\speed=<num>`

Controle de Pitch: permite a modificação da frequência fundamental, expressa na escala de resumo entre 0~100, em Hertz (Hz) ou em semitons (st).

**\pitch=<num>**

Controle de Volume: permite a modificação do volume, expressa na escala de resumo entre 0~100 ou em decibéis (dB).

**\volume=<num>**

Controle de Timbre: permite a modificação do timbre pela modificação da frequência, expressa na escala de resumo entre 0~100 ou em semitons (st).

**\volume=<num>**

### Efeitos Sonoros

Os seguintes comandos criam certos efeitos ambientes, dando a impressão de falar em um espaço com eco ou equilibrando o áudio em dois alto-falantes.

Efeito Reverb: cria um reverb com a intensidade de <gain> e o atraso de <delay> milissegundos.

**\reverb=<gain>,<delay>**

Exemplo:

**\reverb=80,500** (0<gain<100, 0<delay<2000)

**\reverb=0,0** (remove o efeito reverb)

Controle de balanço: localiza a fonte da voz em <num> graus em relação ao ouvinte (<num> compreendida entre -45 e 45), ou em relação à direita/frente/esquerda.

Exemplo:

**\balance=-30** (localiza a fonte da voz à 30 graus)

**\balance=right** (localiza a fonte da voz à direita)

**\balance=center** (localiza a fonte da voz na posição central)

**\balance=left** (localiza a fonte da voz à esquerda)



**CONTROLES LOCAIS****Interprete**

Os comandos de interprete controlam a pronúncia da próxima palavra.

Interpretação Numeral:

<code>\number=ordinalM</code>	número ordinal masculino
<code>\number= ordinalF</code>	número ordinal feminino
<code>\number=cardinal</code>	número cardinal
<code>\number=code</code>	código numérico
<code>\number=time</code>	tempo (hora)
<code>\number=telephone</code>	número de telefone

Soletrar:

<code>\spell=yes &lt;word&gt;</code>	a palavra seguinte <word> será soletrada
<code>\spell=no &lt;word&gt;</code>	a palavra seguinte <word> não será soletrada
<code>\spell=auto &lt;word&gt;</code>	a palavra seguinte irá ser pronunciada de forma normal

Acentuação:

<code>\stress=yes &lt;word&gt;</code>	a palavra seguinte <word> será acentuada
<code>\stress=no &lt;word&gt;</code>	a palavra seguinte <word> não será acentuada
<code>\spell=auto &lt;word&gt;</code>	a palavra seguinte irá ser pronunciada de forma normal

**Pause**

Permite alterar a duração das pausas. Perceba que o tipo de entonação depende da pontuação: pontuação de continuação (" ,", "(" ,")", "-"); pontuação de questionamento (" ?"); pontuação de conclusão (" .", ";", "!").

Inserção de Pause:

Inserir uma pausa mesmo com a ausência de pontuação.

<code>\pause</code>	insere uma pausa média (120ms), precedida com uma entonação de vírgula
<code>\pause,</code>	insere uma pausa média (120ms), precedida com uma entonação de vírgula
<code>\pause.</code>	insere uma pausa longa (500ms), precedida com uma entonação de conclusão
<code>\pause?</code>	insere uma pausa longa (500ms), precedida com uma entonação de pergunta

#### Duração do Pause:

Quando seguido por uma pontuação, força a duração de uma pontuação em <num> milissegundos. Na ausência de pontuação, insere uma entonação de vírgula com pausa de <num> milissegundos.

`\pause=<num>` ajusta para <num> milissegundos a duração da pausa

#### Duração do Frase:

Força o texto a durar um certo tempo delimitado por <msec> milissegundos. O texto delimitado não deve incluir pontuação. A duração deve ser realista (no mínimo 30% do tempo normal de fala).

<code>\duration(start,value=&lt;msec&gt;)</code>	força para <msec> milissegundos a duração de uma frase até a tag <code>\duration(end)</code>
<code>\duration(end)</code>	delimita a frase que terá a duração alterada

### **Eventos Especiais**

Esses comandos produzem certos eventos particulares como risadas, tosses, entre outras.

#### Tocar Som:

Toca algum dos sons paralinguísticos gravados na voz selecionada. Para a maioria das vozes, os sons disponíveis são: tosse, choro, “Eh”, beijo, risada, “Mmm”, “Oh”, “Sniff”, engolir, garganta, assobio, bocejo.

**\item=<sound name>**

Tocar Sentença demo:

Toca uma sentença predefinida na língua mãe da voz escolhida.

**\demosentence**

### **Entrada Fonética:**

Estes comandos produzem a síntese de uma palavra ou frase a partir de sua representação ao invés de seus fonemas. No lugar da habitual forma escrita de uma palavra ou frase, o usuário introduz diretamente no TTS os fonemas que devem ser produzidos.

Os fonemas podem ser representados usando o padrão SAMPA, na sua extensão X-SAMPA, que podemos encontrar em <http://www.phon.ucl.ac.uk/home/sampa/>.

A sintaxe do comando de entrada fonética é a seguinte:

A transcrição fonética <phonemes> deve ser uma seqüência de fonemas X-SAMPA, representando uma única palavra ou uma frase curta. O caracter "#" pode ser usado como separador de palavras, enquanto o "\$" pode ser usado como um separador de sílaba.

**\SAMPA = (<phonemes>)**

Exemplo:

**\SAMPA = X-SAMPA; ("p\_hlels)** (lugar em Inglês) equivalente a **\SAMPA = (" p\_hlels)**

## **WEB SERVICE**

### *ADICIONAR CHAVE*

No menu Administração, selecionar a opção Web Service.

O sistema apresentará a tela de web service.

Selecionar a opção NOVA CHAVE.

Accountcode	Chave	Métodos permitidos	
default	IV_DIALER	DialerNewCall.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

O sistema apresentará a tela de adição de chaves.

**Dados da chave**

Accountcode

Chave

*Informe a chave*

**Permissões**

- AgentAdd
- AgentDelete
- AgentInfo
- AgentList
- AgentLogin
- AgentLogoff
- AgentModify
- AgentPause
- AgentUnpause
- BlindTransfer
- DialerNewCall
- Hangup
- NewCall
- QueueAdd
- QueueDelete
- QueueInfo
- QueueList

*Indique quais métodos poderão ser utilizados por essa chave.*

Digite o chave desejada.

Selecione as permissões da chave a ser adicionada.

Cancelar Salvar

**Dados da chave**

Accountcode default

Chave Teste

Informe a chave

**Permissões**

AgentAdd

AgentDelete

AgentInfo

AgentList

AgentLogin

AgentLogoff

AgentModify

AgentPause

AgentUnpause

BlindTransfer

DialerNewCall

Hangup

NewCall

QueueAdd

QueueDelete

QueueInfo

QueueList

Indique quais métodos poderão ser utilizados por essa chave.

Selecione Salvar.

O sistema apresentará a tela de web service já com a nova chave criada.

### EDITAR CHAVE

No menu Administração, selecionar a opção Web Service.

O sistema apresentará a tela de web service.

Selecione a opção EDITAR.

O sistema apresentará a tela de edição de chaves.

---

<b>Dados da chave</b>	
Accountcode	default ▾
Chave	Teste
<i>Informe a chave</i>	

<b>Permissões</b>	<i>Indique quais métodos poderão ser utilizados por essa chave.</i>
<input type="checkbox"/> AgentAdd	
<input type="checkbox"/> AgentDelete	
<input type="checkbox"/> AgentInfo	
<input type="checkbox"/> AgentList	
<input type="checkbox"/> AgentLogin	
<input type="checkbox"/> AgentLogoff	
<input type="checkbox"/> AgentModify	
<input type="checkbox"/> AgentPause	
<input type="checkbox"/> AgentUnpause	
<input type="checkbox"/> BlindTransfer	
<input type="checkbox"/> DialerNewCall	
<input type="checkbox"/> Hangup	
<input type="checkbox"/> NewCall	
<input type="checkbox"/> QueueAdd	
<input type="checkbox"/> QueueDelete	
<input type="checkbox"/> QueueInfo	
<input type="checkbox"/> QueueList	

Digite as mudanças desejadas.

The screenshot shows a web application interface with a blue header bar containing 'Cancelar' and 'Salvar' buttons. Below the header, there are two main sections:

- Dados da chave:** Contains a dropdown menu for 'Accountcode' set to 'default' and a text input field for 'Chave' containing 'Teste'.
- Permissões:** A list of permissions with checkboxes, including AgentAdd, AgentDelete, AgentInfo, AgentList, AgentLogin, AgentLogout, AgentModify, AgentPause, AgentUnpause, BlindTransfer, DialerNewCall, Hangup, NewCall, QueueAdd, QueueDelete, QueueInfo, and QueueList.

On the right side of the 'Permissões' section, there is a text area with the instruction: "Indique quais métodos poderão ser utilizados por essa chave."


Selecione Salvar. 

O sistema apresentará a tela de web service já com a edição na chave criada.

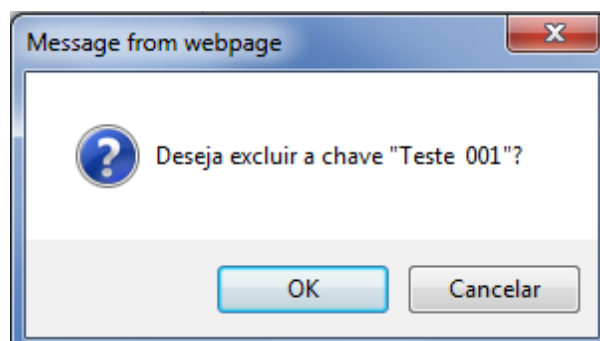
#### EXCLUIR CHAVE

No menu Administração, selecionar a opção Web Service.

O sistema apresentará a tela de web service.

Selecione a opção EXCLUIR. 

O sistema apresentará uma janela de confirmação para a exclusão da chave:



Selecione OK e o sistema apresentará a tela de web service já com a chave selecionada excluída.

## TELEFONIA

### GRUPOS DE PERMISSÃO

#### *ADICIONAR GRUPO DE PERMISSÃO*

No menu Telefonia, selecionar a opção GRUPOS DE PERMISSÃO.

O Sistema apresentará a tela de GRUPOS DE PERMISSÃO.

Selecione a opção ADICIONAR.

O Sistema apresentará a tela de adição de GRUPOS DE PERMISSÃO.

Accountcode	Nome	Prefixo	
Não há registros de grupos de permissão.			



Digite as informações desejadas.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Accountcode

Nome

Prefixo

Configuração básica do grupo de permissão.

**Entidades no grupo**

Mostrar

instantvoice

Permitir »

« Remover

Selecionar todos

Escolha as entidades que estão nesse grupo. Cada entidade só pode estar em um grupo por vez.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de GRUPOS DE PERMISSÃO já com o novo grupo de permissão criado.

Accountcode	Nome	Prefixo	
default	teste		<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

### EDITAR GRUPO DE PERMISSÃO

No menu Telefonia, selecionar a opção GRUPOS DE PERMISSÕES.

O Sistema apresentará a tela de GRUPOS DE PERMISSÕES.

Selecionar a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de edição de GRUPOS DE PERMISSÃO.

The screenshot shows a web application interface for editing a permission group. At the top right, there are two buttons: "Cancelar" and "Enviar". The interface is divided into two main sections: "Dados básicos" and "Entidades no grupo".

**Dados básicos**

*Configuração básica do grupo de permissão.*

Accountcode: default  
Nome: testej  
Prefixo:

**Entidades no grupo**

Mostrar: Equipamentos

instantvoice

Permitir »  
« Remover

Selecionar todos

*Escolha as entidades que estão nesse grupo. Cada entidade só pode estar em um grupo por vez.*

Digite as mudanças desejadas.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de GRUPOS DE PERMISSÃO já com a edição no grupo de permissão selecionado.

<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Procurar"/>			
Accountcode	Nome	Prefixo	
default	teste002		<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

#### COPIAR GRUPO DE PERMISSÃO

No menu Telefonia, selecionar a opção GRUPOS DE PERMISSÃO.

O Sistema apresentará a tela de GRUPOS DE PERMISSÃO.

Selecione a opção COPIAR.

<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Enviar"/>		
<b>Dados básicos</b>	Accountcode <input type="text" value="default"/> Nome <input type="text" value="teste002"/> Prefixo <input type="text"/>	<i>Configuração básica do grupo de permissão.</i>
<b>Entidades no grupo</b>	Mostrar <input type="text" value="Equipamentos"/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">             instantvoice           </div> <div style="border: 1px solid black; width: 45%;"></div> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> <input type="button" value="Permitir »"/>   <input type="button" value="« Remove"/> </div> <div style="text-align: left; margin-top: 5px;"> <input type="button" value="Selecionar todos"/> </div>	<i>Escolha as entidades que estão nesse grupo. Cada entidade só pode estar em um grupo por vez.</i>

O Sistema apresentará a tela de cópia do PABX.

The screenshot displays the configuration interface for a group of permissions. At the top right, there are 'Cancelar' and 'Enviar' buttons. The main area is divided into two sections:

- Dados básicos:** This section contains three input fields: 'Accountcode' with a dropdown menu showing 'default', 'Nome' with the text 'teste002', and 'Prefixo' which is currently empty.
- Entidades no grupo:** This section features a 'Mostrar' dropdown menu set to 'Operadores'. Below this are two empty rectangular boxes representing the source and destination of the copy operation. Between these boxes are two buttons: 'Permitir »' and « Remover'. At the bottom left of this section is a 'Selecionar todos' button.

On the right side of the interface, there are two instructional text blocks:

- Under 'Dados básicos': *Configuração básica do grupo de permissão.*
- Under 'Entidades no grupo': *Escolha as entidades que estão nesse grupo. Cada entidade só pode estar em um grupo por vez.*

Digite as alterações desejadas.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Accountcode

Nome

Prefixo

*Configuração básica do grupo de permissão.*

**Entidades no grupo**

Mostrar

Permitir »

« Remover

Selecionar todos

*Escolha as entidades que estão nesse grupo. Cada entidade só pode estar em um grupo por vez.*

Selecione Enviar. Enviar

O Sistema apresentará a tela de PABX já com o novo PABX criado.

Accountcode	Nome	Prefixo	
default	teste002		<span>Editar</span> <span>Copiar</span> <span>Apagar</span>
default	teste003		<span>Editar</span> <span>Copiar</span> <span>Apagar</span>

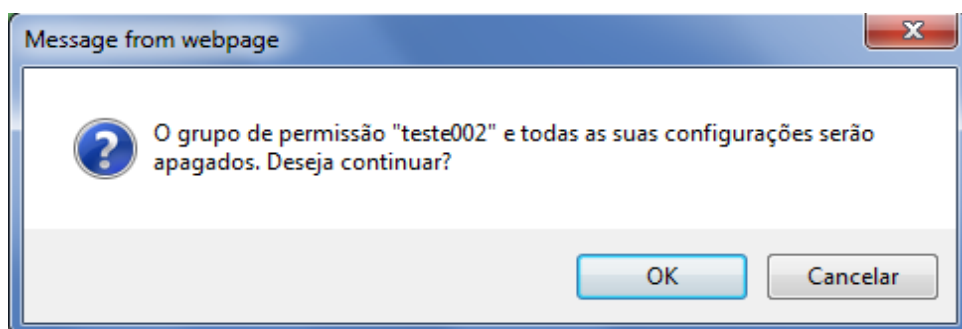
**APAGAR GRUPO DE PERMISSÃO**

No menu Telefonia, selecionar a opção GRUPOS DE PERMISSÃO.

O Sistema apresentará a tela de GRUPOS DE PERMISSÃO.

Selecionar a opção APAGAR .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a exclusão do grupo de permissão:



Selecione OK e o sistema apresentará a tela de grupos de permissão já com grupo de permissão selecionado exclusão.

Accountcode	Nome	Prefixo	
default	teste003		<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

## RAMAIS SIP

**ADICIONAR RAMAIS SIP**

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS SIP.

O Sistema apresentará a tela de ramais SIP.

Selecionar a opção ADICIONAR.

O Sistema apresentará a tela de adição de ramais SIP.

The screenshot shows a web-based configuration form for adding a SIP extension. At the top right, there are 'Cancelar' and 'Enviar' buttons. The form is divided into two main sections: 'Dados básicos' on the left and 'Configuração básica do ramal' on the right. The 'Dados básicos' section includes the following fields:

- Faixa de ramais:** A checkbox.
- Accountcode:** A dropdown menu with 'default' selected.
- Ramal:** A text input field with 'default\_' pre-filled.
- Usuário:** A text input field with 'default\_' pre-filled.
- Descrição:** A text input field.
- Grupo de Permissão:** A dropdown menu with a blue highlight on the selected option.
- Senha:** A text input field.
- Confirme:** A text input field.
- Endereço MAC:** A text input field.

The 'Configuração básica do ramal' section is currently empty.

Digite as informações desejadas.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Faixa de ramais

Accountcode default

Ramal default\_0001

Usuário default\_0001

Descrição teste

Grupo de Permissão ---

Senha ●●●●

Confirme ●●●●

Endereço MAC

Configuração básica do ramal.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de ramais SIP já com o novo ramal SIP criado.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	Descrição			
default	0001	0001	dynamic	5060	-	teste	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Copiar"/>	

### ALTERAR RAMAIS SIP

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS SIP.

O Sistema apresentará a tela de ramais SIP.

Selecione a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de alteração de ramais SIP.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	Descrição			
default	0001	0001	dynamic	5060	-	teste	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Copiar"/>	



Digite as mudanças desejadas.

Cancel

**Dados básicos**

Accountcode

Ramal

Usuário

Descrição

Grupo de Permissão

Senha

Confirme

Endereço MAC

Configuração básica do ramal.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de ramais SIP já com a alteração no ramal SIP selecionado.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	Descrição	
default	0002	0002	dynamic	5060	-	teste	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

### **COPIAR RAMAIS SIP**

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS SIP.

O Sistema apresentará a tela de ramais SIP.

Selecione a opção COPIAR.

O Sistema apresentará a tela de cópia dos ramais SIP.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Accountcode default

Ramal default\_0002

Usuário default\_0002

Descrição teste

Grupo de Permissão ---

Senha ●●●●

Confirme ●●●●

Endereço  
MAC

Configuração básica do ramal.

Digite as alterações desejadas.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Faixa de ramais

Accountcode default

Ramal default\_0003

Usuário default\_0003

Descrição Teste

Grupo de Permissão ---

Senha ●●●●

Confirme ●●●●

Endereço  
MAC

Configuração básica do ramal.

Selecione Enviar.


O Sistema apresentará a tela de ramais SIP já com o novo ramal SIP criado.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	Descrição		
default	0002	0002	dynamic	5060	-	Teste	Editar	Copiar
default	0003	0003	dynamic	5060	-	Teste	Editar	Copiar

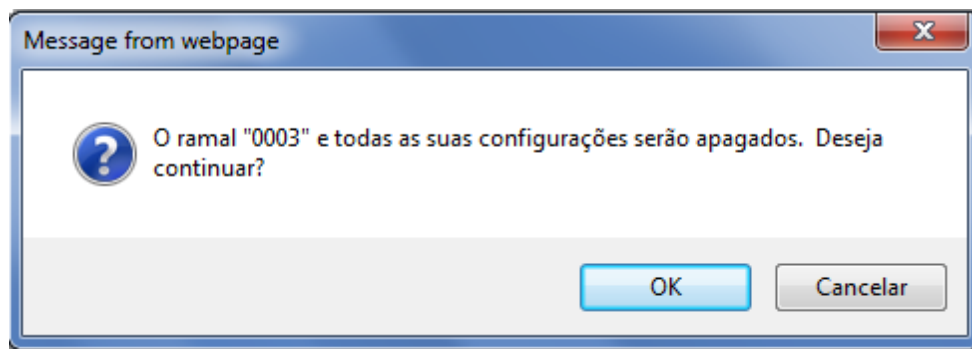
### REMOVER RAMAIS SIP

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS SIP.

O Sistema apresentará a tela de ramais SIP.

Selecionar a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do ramal SIP:



Selecione OK e o Sistema apresentará os ramais SIP já com ramal SIP selecionado removido.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	Descrição		
default	0002	0002	dynamic	5060	-	Teste	Editar	Copiar

## RAMAIS IAX

### ADICIONAR RAMAIS IAX

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS IAX.

O Sistema apresentará a tela de ramais IAX.

Selecionar a opção ADICIONAR.

O Sistema apresentará a tela de adição de ramais IAX.

Cancel

**Dados básicos**

Faixa de ramais

Accountcode default

Ramal default

Usuário default

Descrição

Grupo de Permissão ---

Senha

Confirme

*Configuração básica do ramal.*

Digite as informações desejadas.

Cancel

**Dados básicos**

Faixa de ramais

Accountcode default

Ramal default\_0001

Usuário default\_0001

Descrição Teste

Grupo de Permissão ---


Senha ●●●●

Confirme ●●●●

*Configuração básica do ramal.*

Selecione Enviar.


O Sistema apresentará a tela de ramais IAX já com o novo ramal IAX criado.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro		
default	0001	0001	dynamic	4569	-	Editar	Copiar 


### ALTERAR RAMAIS IAX

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS IAX.

O Sistema apresentará a tela de ramais IAX.

Selecionar a opção EDITAR. 

O Sistema apresentará a tela de alteração de ramais IAX.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro		
default	0001	0001	dynamic	4569	-	Editar	Copiar 

Digite as mudanças desejadas.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de ramais IAX já com a alteração no ramal IAX selecionado.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	
default	0002	0002	dynamic	4569	-	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>

### **COPIAR RAMAIS IAX**

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS IAX.

O Sistema apresentará a tela de ramais IAX.

Selecione a opção COPIAR.

O Sistema apresentará a tela de cópia do ramais IAX.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Accountcode

Ramal

Usuário

Descrição

Grupo de Permissão

Senha

Confirme

Configuração básica do ramal.

Digite as alterações desejadas.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Faixa de ramais

Accountcode

Ramal

Usuário

Descrição

Grupo de Permissão

Senha

Confirme

Configuração básica do ramal.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de ramais IAX já com o novo ramal IAX criado.


Adicionar  Procurar

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	
default	0002	0002	dynamic	4569	-	Editar Copiar
default	0003	0003	dynamic	4569	-	Editar Copiar

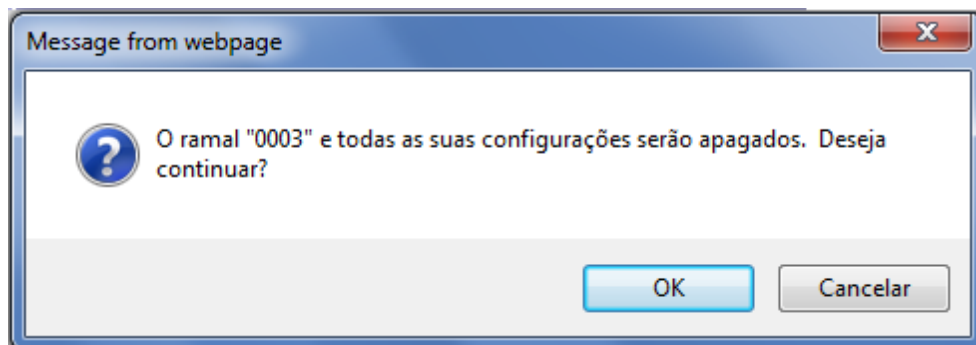
**REMOVER RAMAIS IAX**

No menu Telefonia, selecionar a opção RAMAIS IAX.

O Sistema apresentará a tela de ramais IAX.

Selecionar a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do ramal IAX:



Selecione OK e o Sistema apresentará os ramais IAX já com ramal IAX selecionado removido.

Accountcode	Ramal	Usuário	Host	Porta	Último Registro	
default	0002	0002	dynamic	4569	-	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

**ARQUIVOS DE SOM****ADICIONAR ARQUIVOS DE SOM**

No menu Telefonia, selecionar a opção ARQUIVOS DE SOM.

O Sistema apresentará a tela de arquivos de som.

Selecionar a opção ADICIONAR.



O Sistema apresentará a tela de adição de arquivos de som.

Digite as informações desejadas e selecione o arquivo .wav que se deseja adicionar.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de arquivos de som já com o novo arquivo de som criado.

**TOCAR ARQUIVOS DE SOM**

No menu Telefonia, selecionar a opção ARQUIVOS DE SOM.

O Sistema apresentará a tela de arquivos de som.

Selecionar a opção TOCAR. O Sistema tocará o arquivos de som.



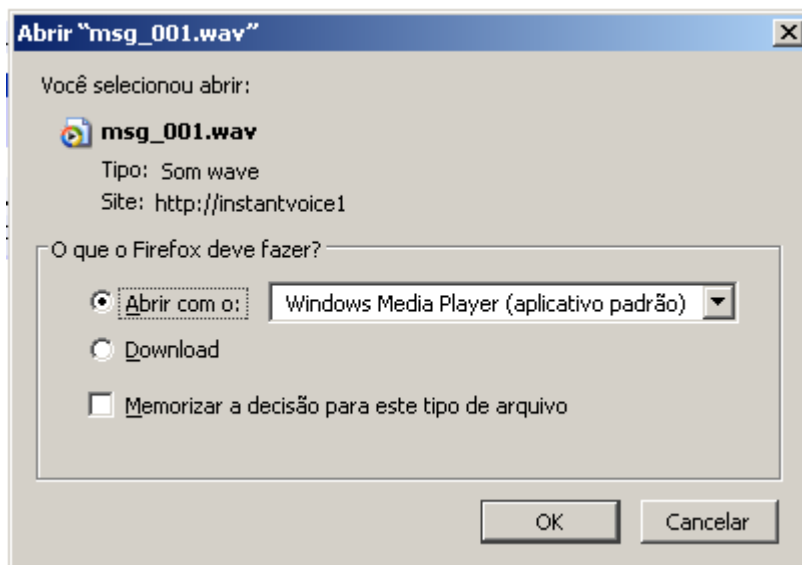
### BAIXAR ARQUIVOS DE SOM

No menu Telefonia, selecionar a opção ARQUIVOS DE SOM.

O Sistema apresentará a tela de arquivos de som.

Selecionar a opção DOWNLOAD. 

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para o download do arquivo de som:



Selecione OK e o Sistema fará o download do arquivo de som.

**EDITAR ARQUIVOS DE SOM**

No menu Telefonia, selecionar a opção ARQUIVOS DE SOM.

O Sistema apresentará a tela de arquivos de som.

Selecionar a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de edição de arquivos de som.

The screenshot shows a web interface for editing audio files. At the top right, there are 'Cancelar' and 'Enviar' buttons. The interface is divided into two main sections: 'Dados básicos' and 'Arquivo'.

**Dados básicos:** Contains two dropdown menus: 'Accountcode' with the value 'default' and 'Idioma' with the value 'pt\_BR'. To the right of these is the text 'Configuração básica do arquivo.'

**Arquivo:** Contains a text input field for 'Nome' and an 'Upload' field with a 'Browse...' button. To the right is the text 'Arquivo de som.' followed by instructions: 'Se o nome do arquivo não for providenciado, o nome do arquivo original será usado. Somente os seguintes tipos de arquivo são suportados: gsm, wav, ulaw, alaw, g726, speex, slin, e mp3. Atenção: caso o arquivo esteja no formato mp3, ele poderá ser utilizado apenas na música de espera.'

Digite as informações desejadas e selecione o arquivo .wav que se deseja editar.

This screenshot is similar to the previous one but shows the 'Arquivo' section updated. The 'Nome' field now contains 'teste001' and the 'Upload' field shows the file path 'C:\Users\João Luiz\Desktop\teste 001.wav'. The 'Browse...' button is still present. The 'Dados básicos' section remains the same.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de arquivos de som já com o arquivo de som modificado.

Adicionar			
Accountcode	Idioma	Nome	
default	pt_BR	teste001.wav	<input type="button" value="Tocar"/> <input type="button" value="Download"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

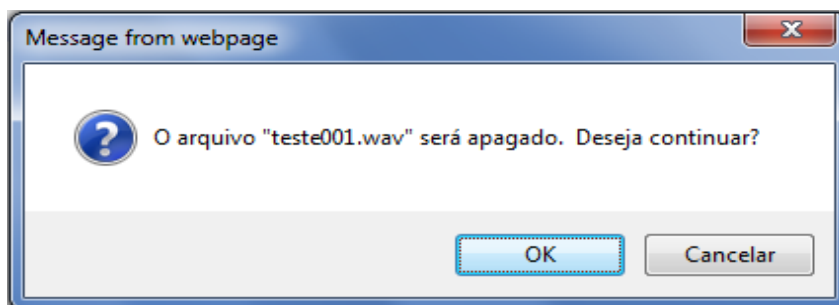
### REMOVER ARQUIVOS DE SOM

No menu Telefonia, selecionar a opção ARQUIVOS DE SOM.

O Sistema apresentará a tela de arquivos de som.

Selecionar a opção APAGAR .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para apagar o arquivo de som:



Selecione OK e o Sistema apresentará os arquivos de som já com arquivo de som selecionado removido.

Adicionar			
Accountcode	Idioma	Nome	

### MUSICAS DE ESPERA

## ADICIONAR MUSICAS DE ESPERA

No menu Telefonia,selecionar a opção MUSICAS DE ESPERA.

O sistema apresentará a tela de arquivos de som.

Selecionar a opção ADICIONAR CLASSE.

O sistema apresentará a tela de adição de Musica de espera.

Adicionar classe	
Classe	Arquivo de música

Digite as informações desejadas e selecione a musica de espera.

Adicionar classe		Cancelar	Enviar
Classe Music on hold		Entre com os dados para essa classe.	
Classe:	<input type="text" value="teste"/>	<b>Classe Music on hold:</b> Entre com um nome para a classe de música de espera e escolha uma música.	
Seleção da Música de Espera	<input type="text" value="SynthR - Oceanus.mp3"/>		

Selecione ENVIAR.

O sistema apresentará a tela de musicas de espera já com o arquivo da musica criada.

Adicionar classe		
Classe	Arquivo de música	
teste	SynthR - Oceanus.mp3	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

### EDITAR MUSICAS DE ESPERA.

Selecione a opção editar.

Faça as alterações necessárias.

Cancelar			Enviar		
Classe Music on hold					
Classe:	<input type="text" value="teste001"/>		Entre com os dados para essa classe.		
Seleção da Música de Espera	<input type="text" value="SynthR - Oceanus.mp3"/>		Classe Music on hold: Entre com um nome para a classe de música de espera e escolha uma música.		

A selecione enviar.

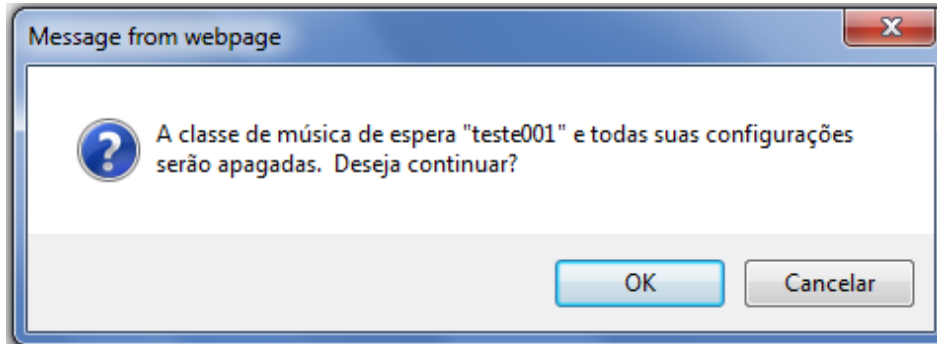
O sistema apresentará a tela de musicas de espera já com o arquivo da musica alterada.

Adicionar classe		
Classe	Arquivo de música	
teste001	SynthR - Oceanus.mp3	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

## REMOVER MUSICAS DE ESPERA

Selecione a opção apagar.

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para apagar as musicas de espera.



Selecione OK e o Sistema apresentará as musicas de espera já com arquivo selecionado removido.

Adicionar classe	
Classe	Arquivo de música

## GRUPOS

No menu Telefonia,selecionar a opção Grupos.

O sistema apresentará a tela de Grupos.

Selecione a opção ADICIONAR GRUPO.

O sistema apresentará a tela de adição de Grupos.

<b>Dados básicos</b>	Accountcode <input type="text" value="default"/> (Após cadastrar um grupo não é possível modificar o accountcode) Número <input type="text"/> Descrição <input type="text"/>	Configuração básica do grupo.
<b>Nível de Serviço</b>	Intervalo 1 <input type="text" value="30"/> (segundos) Intervalo 2 <input type="text" value="60"/> (segundos) Intervalo 3 <input type="text" value="90"/> (segundos)	Configuração do nível de serviço para esse grupo.
<b>Opções</b>	Espera sem Operadores <input checked="" type="checkbox"/> Enviar CTI <input type="checkbox"/> Timeout da Fila <input type="checkbox"/> <input type="text" value="0"/> (segundos) Duração do Toque <input type="text" value="10"/> (segundos) Tamanho Máximo da Fila de Espera <input type="checkbox"/> <input type="text" value="0"/> Tempo de pós-atendimento <input type="checkbox"/> <input type="text" value="0"/> Duração da quarentena <input type="checkbox"/> <input type="text" value="0"/> (segundos)	Opções básicas do grupo.
<b>Mensagens</b>	Informações para Operadores <input type="text"/> Seleção de Música de Espera <input type="text" value="default"/>	Especifique os arquivos de voz de cada anúncio.
<b>Gravação</b>	Gravar Chamadas <input checked="" type="checkbox"/> Formato da Gravação <input type="text" value="wav49"/> Nome do Arquivo de Gravação <input type="text"/> Gravações Simultâneas <input type="checkbox"/> <input type="text" value="0"/>	Configure a gravação de chamadas.

Preencha as informações desejadas.



<b>Dados básicos</b>	Accountcode <input type="text" value="default"/> (Após cadastrar um grupo não é possível modificar o accountcode) Número <input type="text" value="123"/> Descrição <input type="text" value="teste"/>	Configuração básica do grupo.
<b>Nível de Serviço</b>	Intervalo 1 <input type="text" value="30"/> (segundos) Intervalo 2 <input type="text" value="60"/> (segundos) Intervalo 3 <input type="text" value="90"/> (segundos)	Configuração do nível de serviço para esse grupo.
<b>Opções</b>	Espera sem Operadores <input checked="" type="checkbox"/> Enviar CTI <input type="checkbox"/> Timeout da Fila <input type="text" value="0"/> (segundos) Duração do Toque <input type="text" value="10"/> (segundos) Tamanho Máximo da Fila de Espera <input type="text" value="0"/> Tempo de pós-atendimento <input type="text" value="0"/> Duração da quarentena <input type="text" value="0"/> (segundos)	Opções básicas do grupo.
<b>Mensagens</b>	Informações para Operadores <input type="text"/> Seleção de Música de Espera <input type="text" value="default"/>	Especifique os arquivos de voz de cada anúncio.
<b>Gravação</b>	Gravar Chamadas <input checked="" type="checkbox"/> Formato da Gravação <input type="text" value="wav49"/> Nome do Arquivo de Gravação <input type="text"/> Gravações Simultâneas <input type="text" value="0"/>	Configure a gravação de chamadas.

Selecione SALVAR.

O sistema apresentará a tela de grupos criadas.

<input type="button" value="Adicionar grupo"/>			
O grupo '123' foi gravado no sistema			
Accountcode	Número	Descrição	
default	123	teste	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
default	17	17	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

**EDITAR GRUPOS**

Selecione a opção editar.

Faça as alterações necessárias.

<b>Dados básicos</b>	Accountcode default Número <input type="text" value="321"/> Descrição <input type="text" value="teste001"/>	Configuração básica do grupo.
<b>Nível de Serviço</b>	Intervalo 1 <input type="text" value="30"/> (segundos) Intervalo 2 <input type="text" value="60"/> (segundos) Intervalo 3 <input type="text" value="90"/> (segundos)	Configuração do nível de serviço para esse grupo.
<b>Opções</b>	Espera sem Operadores <input checked="" type="checkbox"/> Enviar CTI <input type="checkbox"/> Timeout da Fila <input type="text" value="0"/> (segundos) Duração do Toque <input type="text" value="10"/> (segundos) Tamanho Máximo da Fila de Espera <input type="text" value="0"/> Tempo de pós-atendimento <input type="text" value="0"/> Duração da quarentena <input type="text" value="0"/> (segundos)	Opções básicas do grupo.
<b>Mensagens</b>	Informações para Operadores <input type="text" value=""/> Seleção de Música de Espera <input type="text" value="default"/>	Especifique os arquivos de voz de cada anúncio.
<b>Gravação</b>	Gravar Chamadas <input checked="" type="checkbox"/> Formato da Gravação <input type="text" value="wav49"/> Nome do Arquivo de Gravação <input type="text" value=""/> Gravações Simultâneas <input type="text" value="0"/>	Configure a gravação de chamadas.

Selecione SALVAR.

O sistema apresentará a tela de grupos alteradas.

Adicionar grupo

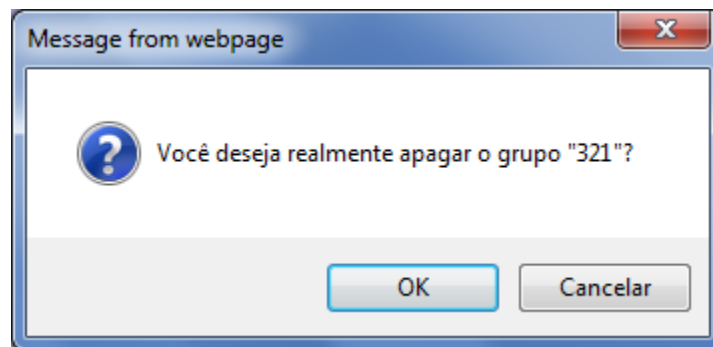
O grupo '321' foi gravado no sistema

Accountcode	Número	Descrição		
default	17	17	Editar	Excluir
default	321	teste001	Editar	Excluir

## REMOVER GRUPOS

Selecione a opção EXCLUIR.

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para apagar os grupos.



Selecione OK e o Sistema apresentará os grupos já com arquivo selecionado removido.

Adicionar grupo

O grupo '321' foi gravado no sistema

O grupo "321" foi apagado do sistema.

Accountcode	Número	Descrição		
default	17	17	Editar	Excluir

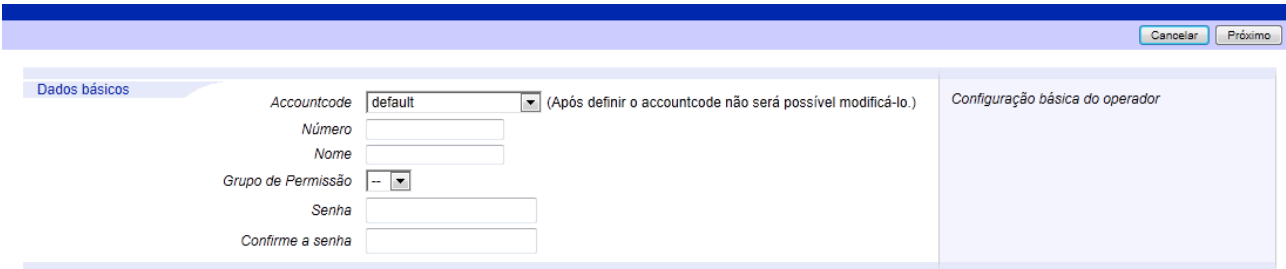
## OPERADORES

Antes de cadastrar operadores você precisa cadastrar um grupo.

No menu Telefonia, selecionar a opção Operadores.

O sistema apresentará a tela de Operadores.

Selecionar a opção ADICIONAR OPERADOR. 



Cancelado Próximo

**Dados básicos**

Accountcode default (Após definir o accountcode não será possível modificá-lo.)

Número

Nome

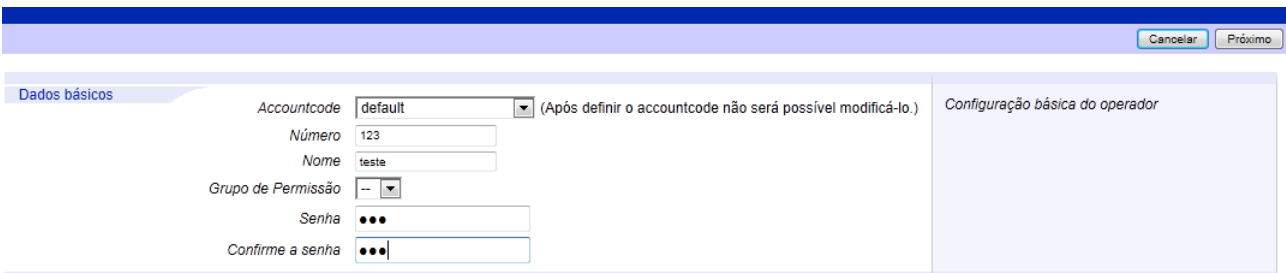
Grupo de Permissão --

Senha

Confirme a senha

Configuração básica do operador

Preencha as informações desejadas.



Cancelado Próximo

**Dados básicos**

Accountcode default (Após definir o accountcode não será possível modificá-lo.)

Número 123

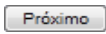
Nome teste

Grupo de Permissão --

Senha ●●●

Confirme a senha ●●●

Configuração básica do operador

Selecione Próximo. 

Adicione a linha no botão ADICIONAR LINHA.

Anterior Próximo

Linhas

L1  Entrante  Sainte  Bidirecional

Configure as linhas do operador

Selecione Próximo.

Escolha o grupo correspondente.

Anterior Salvar

Grupos

Accountcode	default	Prioridade	Número	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/>	0	17	17	

Selecione os grupos que este operador pertence


Selecione SALVAR.

O sistema apresentará a tela já com os operadores criados.

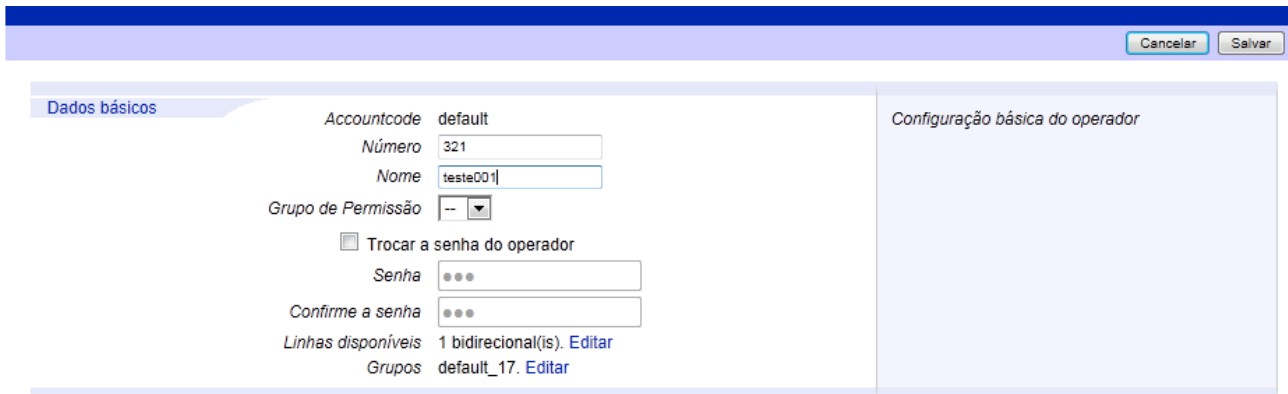
Accountcode	Número	Nome	Último login	
default	1001	pedro	29/07/2011 13:25:55	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
default	123	teste	-	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

Mostrar  operadores por página

## EDITAR OPERADORES







Selecione a opção editar. 

Faça as alterações necessárias.



Selecione SALVAR. 

O sistema apresentará a tela de operadores alteradas.


Accountcode	Número	Nome	Último login	
default	1001	pedro	29/07/2011 13:25:55	  
default	123	teste001	-	  

Mostrar  operadores por página

## COPIAR OPERADORES

No menu Telefonia, selecionar a opção Operadores.

O Sistema apresentará a tela de Operadores.

Selecione a opção COPIAR. 

O Sistema apresentará a tela de cópia dos Operadores.

Cancelar Próximo

**Dados básicos**

Accountcode default (Após definir o accountcode não será possível modificá-lo.)

Número 123

Nome teste001

Grupo de Permissão --

Senha ●●●

Confirme a senha ●●●

Configuração básica do operador

Digite as alterações desejadas.

Cancelar Próximo

**Dados básicos**

Accountcode default (Após definir o accountcode não será possível modificá-lo.)

Número 321

Nome teste002

Grupo de Permissão --

Senha ●●●

Confirme a senha ●●●

Configuração básica do operador

Selecione Próximo.

Adicione a linha no botão ADICIONAR LINHA.

Anterior Próximo

**Linhas**

L1  Entrante  Sainte  Bidirecional

Configure as linhas do operador

Selecione Próximo.

Escolha o grupo correspondente.

Accountcode	default	Número	Descrição
<input checked="" type="checkbox"/>	0	17	17

Selecione os grupos que este operador pertence

Selecione SALVAR.

O sistema apresentará a tela já com os operadores copiados.

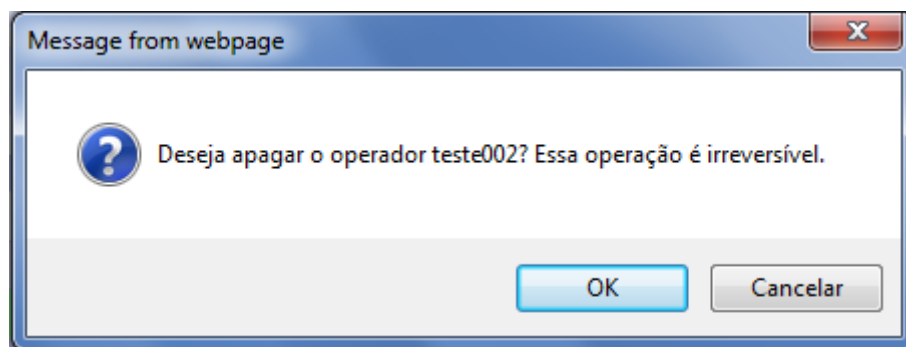
Accountcode	Número	Nome	Último login	
default	1001	pedro	29/07/2011 13:25:55	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
default	123	teste001	-	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
default	321	teste002	-	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

Mostrar  operadores por página

### REMOVER OPERADORES

Selecione a opção APAGAR.

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para apagar os operadores.



Selecione OK e o Sistema apresentará os operadores já com arquivo selecionado removido.



Accountcode	Número	Nome	Último login	
default	1001	pedro	29/07/2011 13:25:55	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>
default	123	teste001	-	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

Mostrar  operadores por página

## PAUSAS DE OPERADOR

No menu Telefonia, selecionar a opção Pausa de Operador.

O Sistema apresentará a tela de Pausa de Operador.

Selecionar a opção Adicionar Pausa.

---

**Dados básicos**

Accountcode

Número

Pausa

Configuração básica da pausa.

Preencha as informações desejadas.

---

**Dados básicos**

Accountcode


Número

Pausa


Configuração básica da pausa.

Selecione ENVIAR.

O sistema apresentará a tela de pausas criadas.

Adicionar pausa				
Accountcode	Número	Pausa		
default	123	teste	Editar	


### EDITAR PAUSAS DE OPERADOR

Selecione a opção editar. 


Faça as alterações necessárias.

		Cancelar	Enviar
<b>Dados básicos</b>		<i>Configuração básica da pausa.</i>	
Accountcode	default		
Número	321		
Pausa	teste001		

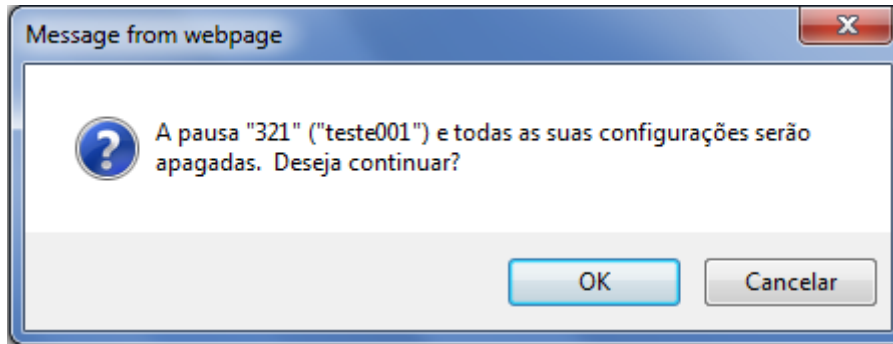
Selecione ENVIAR. 

Adicionar pausa				
Accountcode	Número	Pausa		
default	321	teste001	Editar	

### REMOVER PAUSA DE OPERADOR

Selecione a opção APAGAR. 

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para apagar a pausa de operador.



Selecione OK e o Sistema apresentará a pausa de operador já com arquivo selecionado removido.



## FILTROS DE GRAVAÇÃO

### *ADICIONAR FILTROS DE GRAVAÇÃO*

No menu Telefonia, selecionar a opção **FILTROS DE GRAVAÇÃO**.

O Sistema apresentará a tela de filtros de gravação.

Selecione a opção **ADICIONAR FILTRO**. 

O Sistema apresentará a tela de adição de filtros de gravação.

Salvar Alterações Cancelar

**Filtro**

Nome:

Filtrar chamadas: Entrantes

Executar filtro quando: todas as regras forem atendidas

Ação do filtro: gravar ligação

Entre com os dados do filtro de chamadas.

**Regras**

Nova regra

Entre com as regras deste filtro.

Digite as informações desejadas.

Salvar Alterações Cancelar

**Filtro**

Nome: Teste

Filtrar chamadas: Entrantes

Executar filtro quando: todas as regras forem atendidas

Ação do filtro: gravar ligação

Entre com os dados do filtro de chamadas.

**Regras**

Nova regra

Regra 1: Data maior que Segunda, 18 de julho de 2011. Remover


Entre com as regras deste filtro.

Selecione Enviar. Enviar

O Sistema apresentará a tela de filtros de gravação já com o novo filtro de gravação criado.

Accountcode: default

Adicionar Filtro **Filtros de ENTRADA**

Nome	Ordem	Gravar	
Teste	1	Sim	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Editar</span> 


Adicionar Filtro **Filtros de SAÍDA**

Nome	Ordem	Gravar
------	-------	--------

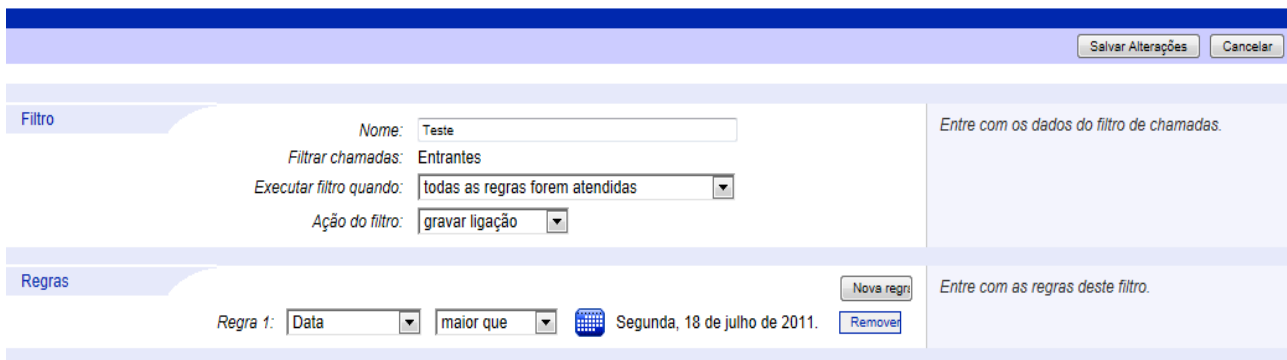
**ALTERAR FILTROS DE GRAVAÇÃO**

No menu Telefonia, selecionar a opção FILTROS DE GRAVAÇÃO.

O Sistema apresentará a tela de filtros de gravação.

Selecionar a opção EDITAR. 

O Sistema apresentará a tela de alteração de filtros de gravação.



Salvar Alterações Cancelar

**Filtro**

Nome:

Filtrar chamadas: Entrantes

Executar filtro quando: todas as regras forem atendidas

Ação do filtro: gravar ligação

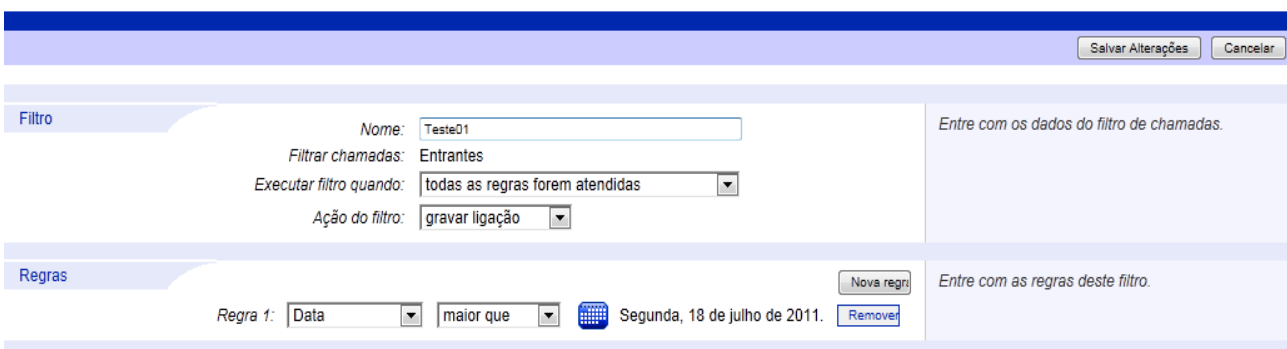
Entre com os dados do filtro de chamadas.

**Regras**

Regra 1:  maior que

Entre com as regras deste filtro.

Digite as mudanças desejadas.



Salvar Alterações Cancelar

**Filtro**

Nome:

Filtrar chamadas: Entrantes

Executar filtro quando: todas as regras forem atendidas

Ação do filtro: gravar ligação

Entre com os dados do filtro de chamadas.

**Regras**

Regra 1:  maior que

Entre com as regras deste filtro.

Para adicionar uma nova regra de horário, selecione NOVA REGRA. 

Para remover uma regra de horário, selecione REMOVE. 

Selecione Salvar Alterações.


O Sistema apresentará a tela de filtros de gravação já com a alteração no filtro de gravação selecionado.

Accountcode: default			
Adicionar Filtro Filtros de ENTRADA			
Nome	Ordem	Gravar	
Teste01	1	Sim	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
Adicionar Filtro Filtros de SAÍDA			
Nome	Ordem	Gravar	

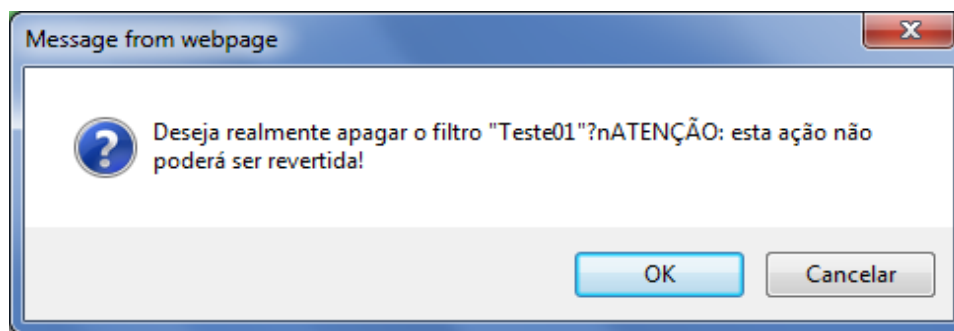
#### REMOVER FILTROS DE GRAVAÇÃO

No menu Telefonia, selecionar a opção FILTROS DE GRAVAÇÃO.

O Sistema apresentará a tela de filtros de gravação.

Selecione a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do filtro de gravação:



Selecione OK e o Sistema apresentará os filtros de gravação já com filtro de gravação selecionado removido.

Accountcode: default ▼	
<b>Filtros de ENTRADA</b>	
Adicionar Filtro	
Nome	Ordem Gravar
<b>Filtros de SAÍDA</b>	
Adicionar Filtro	
Nome	Ordem Gravar

## CORREIO DE VOZ

### ADICIONAR CAIXA POSTAL

No menu Telefonia, selecionar a opção CAIXAS POSTAIS.

O Sistema apresentará a tela de caixas postais.

Selecione a opção ADICIONAR CAIXA POSTAL.

Adicionar caixa postal

O Sistema apresentará a tela de adição de caixa postal.

Cancelar Enviar	
<b>Dados básicos</b>	
Accountcode	default ▼
Usuário	<input type="text"/>
Caixa Postal	<input type="text"/>
Nome Completo	<input type="text"/>
Senha	<input type="password"/>
Confirme	<input type="password"/>
<i>Configuração básica da caixa postal.</i>	

Digite as informações desejadas.

Cancelar Enviar

Dados básicos

Accountcode default

Usuário teste@instant.com.br

Caixa Postal 1234

Nome Completo Teste Teste

Senha ●●●●

Confirme ●●●●

Configuração básica da caixa postal.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de caixas postais já com a nova caixa postal criada.

Adicionar caixa postal

Accountcode	Usuário	Nome	Caixa Postal		
default	teste@instant.com.br	Teste Teste	1234	Editar	

#### ALTERAR CAIXA POSTAL

No menu Telefonia, selecionar a opção CAIXAS POSTAIS.

O Sistema apresentará a tela de caixas postais.

Selecione a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de alteração de caixas postais.



Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Accountcode default

Usuário teste@instant.com.br

Caixa Postal 1234

Nome Completo Teste Teste

Senha ●●●●

Confirme ●●●●

Configuração básica da caixa postal.

Digite as mudanças desejadas.

Cancelar Enviar

**Dados básicos**

Accountcode default

Usuário teste@instant.com.br

Caixa Postal 12345

Nome Completo Teste


Senha ●●●●

Confirme ●●●●

Configuração básica da caixa postal.

Selecione Enviar.


O Sistema apresentará a tela de caixas postais já com a alteração na caixa postal selecionado.

Accountcode	Usuário	Nome	Caixa Postal		
default	teste@instant.com.br	Teste	12345	Editar	

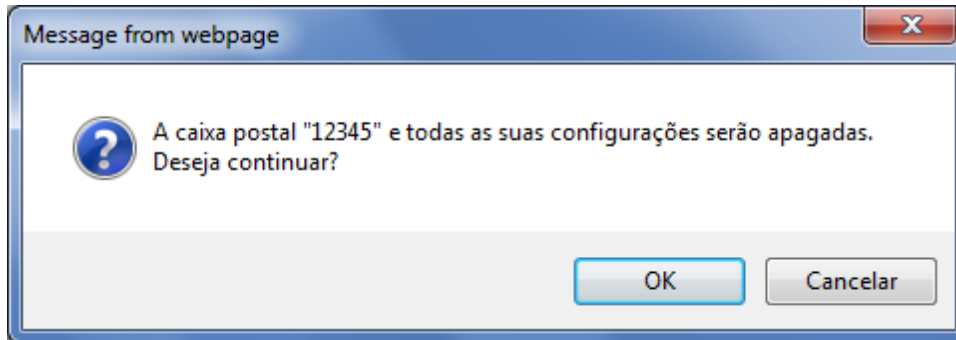
#### REMOVER CAIXA POSTAL

No menu Telefonia, selecionar a opção CAIXA POSTAL.

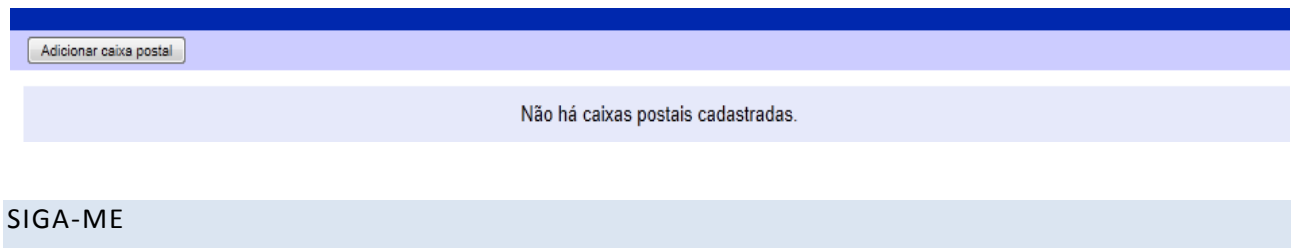
O Sistema apresentará a tela de caixas postais.

Selecionar a opção REMOVER .

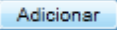
O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção da caixa postal:



Selecione OK e o Sistema apresentará a caixas postais já com a caixa postal selecionada removida.



#### *ADICIONAR SIGA-ME*

No menu telefonia,selecionar a opção ADICIONAR . 

O sistema apresentara a tela do SIGA-ME

<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Salvar"/>		
<b>Siga-me</b>	Accountcode <input type="text" value="default"/> Número de Destino <input type="text"/>	Configure as informações básicas do siga-me.
<b>Grupos de Destino</b>	<input type="button" value="Adicionar Grupo de Destinos"/>	<b>Destinos</b> Configure os números para onde a plataforma irá discar se nenhum número do grupo anterior atender.

Digite as informações desejadas.

<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Salvar"/>		
<b>Siga-me</b>	Accountcode <input type="text" value="default"/> Número de Destino <input type="text" value="123456"/>	Configure as informações básicas do siga-me.
<b>Grupos de Destino</b>	<input type="button" value="Adicionar Grupo de Destinos"/> Se a ligação não for atendida em <input type="text" value="10"/> segundos, redirecionar para: _____ <input type="button" value="Remover selecionados"/> <input type="button" value="Remover"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Adicionar"/>	<b>Destinos</b> Configure os números para onde a plataforma irá discar se nenhum número do grupo anterior atender.

Adicione os grupos de destinos no botão GRUPOS DE DESTINO.

**Siga-me**

Accountcode  Configure as informações básicas do siga-me.

Número de Destino

---

**Grupos de Destino**

Se a ligação não for atendida em  segundos, redirecionar para:

7000  
 99121515

**Destinos**

Configure os números para onde a plataforma irá discar se nenhum número do grupo anterior atender.

Selecione a opção SALVAR.

Apresentara o SIGA-ME gravado com sucesso.

Siga-me gravado com sucesso.

Accountcode	Número de Destino	Destinos	
default	123456	10 (7000, 99121515)	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

### EDITAR SIGA-ME

Selecione a opção EDITAR.

O sistema apresentara a tela do SIGA-ME

Cancelar Salvar

**Siga-me**

Accountcode

Número de Destino

Configure as informações básicas do siga-me.

---

**Grupos de Destino**

Adicionar Grupo de Destinos

Se a ligação não for atendida em  segundos, redirecionar para:

Remover selecionados  7000  99121515  Adicionar

Remover

**Destinos**

Configure os números para onde a plataforma irá discar se nenhum número do grupo anterior atender.

Faça as modificações desejadas.

Cancelar Salvar

**Siga-me**

Accountcode

Número de Destino

Configure as informações básicas do siga-me.

---

**Grupos de Destino**

Adicionar Grupo de Destinos

Se a ligação não for atendida em  segundos, redirecionar para:

Remover selecionados  99121515  Adicionar

Remover

**Destinos**

Configure os números para onde a plataforma irá discar se nenhum número do grupo anterior atender.

Selecione a opção SALVAR.

Apresentara o SIGA-ME editado com sucesso.

Adicionar

Siga-me gravado com sucesso.

Accountcode	Número de Destino	Destinos	
default	654321	0 (99121515)	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Apagar"/>

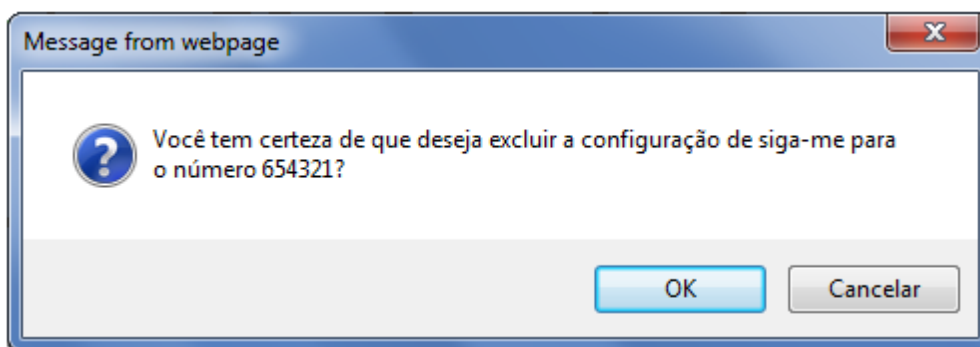
### REMOVER SIGA-ME

No menu Telefonia, selecionar a opção SIGA-ME.

O sistema apresentara a tela do SIGA-ME

Selecionar a opção APAGAR.

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do SIGA-ME.



Selecione OK e o Sistema apresentará o SIGA-ME já com o SIGA-ME selecionado removido.

Adicionar			
Siga-me gravado com sucesso.			
Accountcode	Número de Destino	Destinos	

## TELEFONIA ENTRANTE

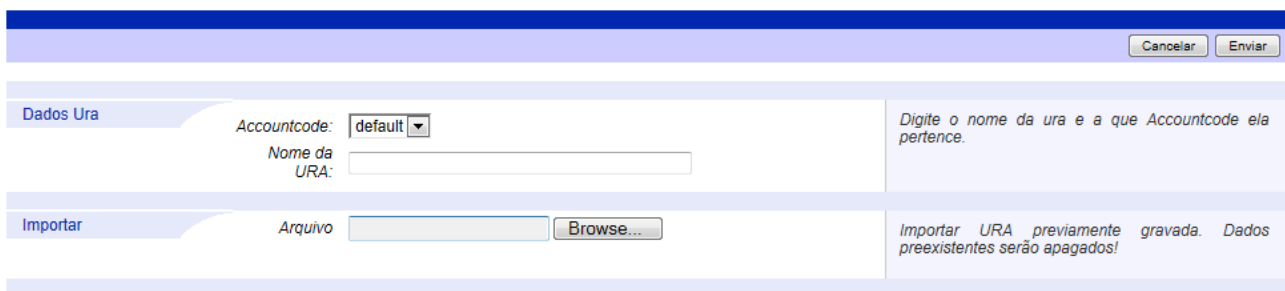
## VIVRE

## ADICIONAR VIVRE

No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção VIVRE.

O Sistema apresentará a tela do VIVRE.

Selecionar a opção Adicionar. 



Cancelar Enviar

**Dados Ura**

Accountcode: default ▾

Nome da URA:

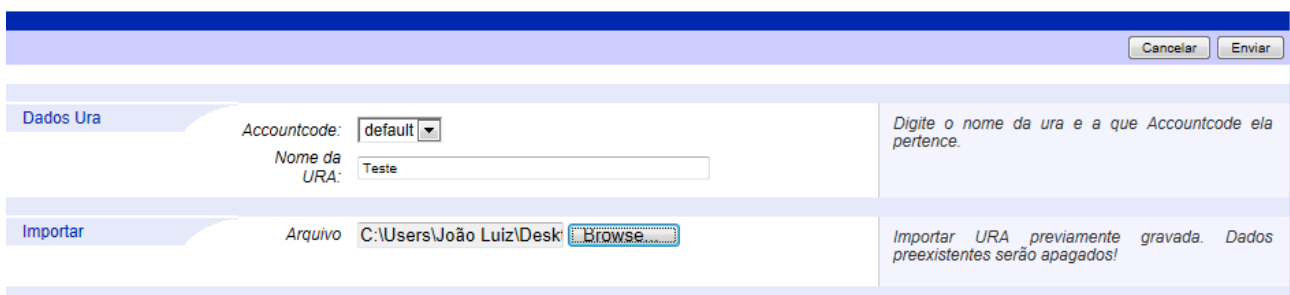
*Digite o nome da ura e a que Accountcode ela pertence.*

**Importar**

Arquivo  Browse...

*Importar URA previamente gravada. Dados preexistentes serão apagados!*

Preencha as informações desejadas.



Cancelar Enviar

**Dados Ura**

Accountcode: default ▾

Nome da URA: Teste

*Digite o nome da ura e a que Accountcode ela pertence.*

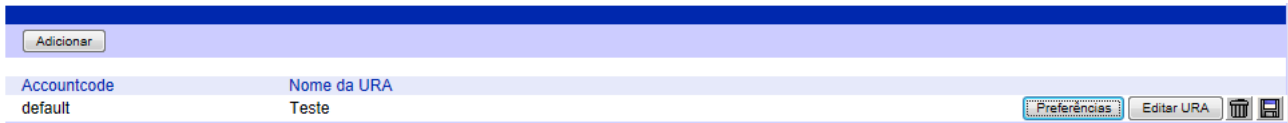
**Importar**

Arquivo C:\Users\João Luiz\Desktop Browse...

*Importar URA previamente gravada. Dados preexistentes serão apagados!*

Selecione Enviar. 

O sistema apresentará a tela do VIVRE criada.



Selecionar a opção PREFERÊNCIAS.

O Sistema apresentará a tela de alteração de URAs.

Digite as alterações desejadas.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de URAs já com a alteração na URA selecionada.

#### **EDITAR URA**

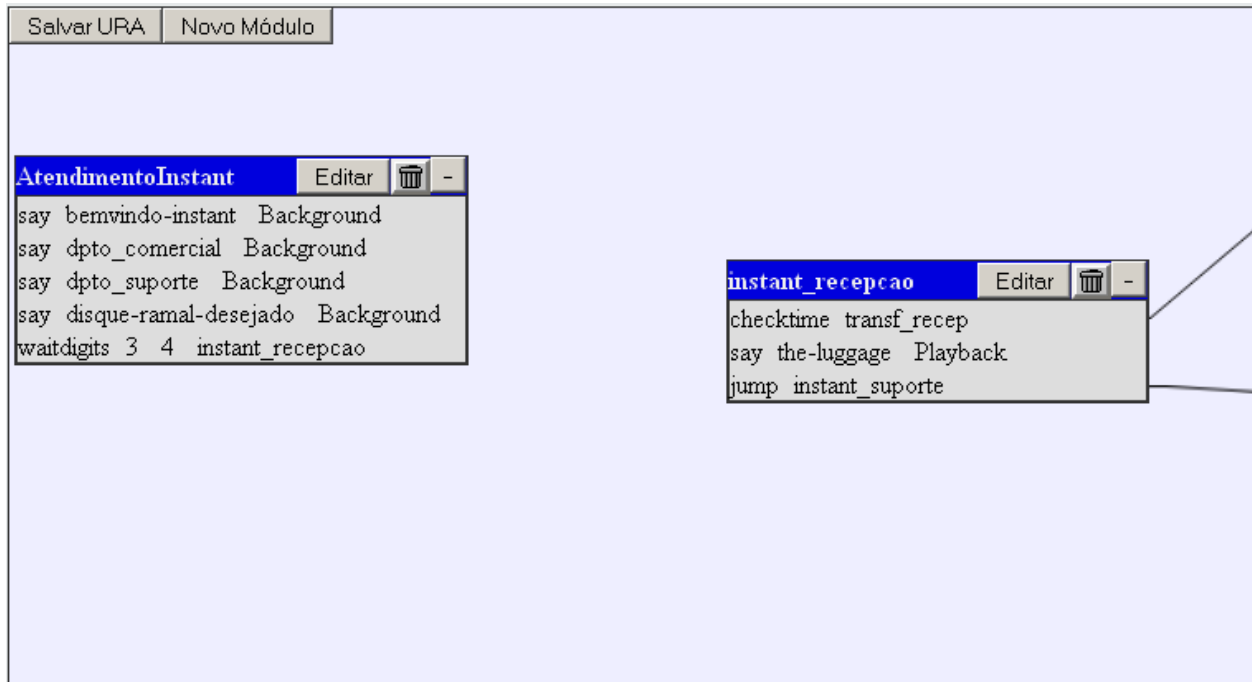
No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção URAs.

O Sistema apresentará a tela de uras.

Selecionar a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de edição de URAs.





### CRIAÇÃO DE MÓDULO

Selecione **NOVO MÓDULO** para adicionar um novo módulo na URA.

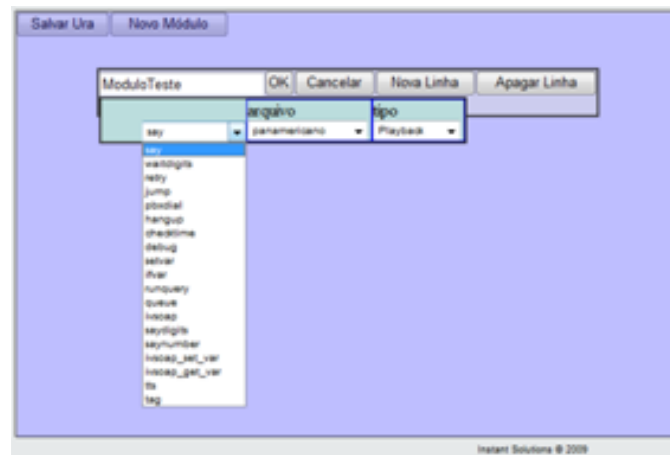


Selecionar **EDITAR** e nomeie o módulo. O módulo permitirá a inclusão de comandos a serem executados pela URA.

### INCLUSÃO DE COMANDOS

Selecione NOVA LINHA.

Selecione um comando na caixa de opção à esquerda.



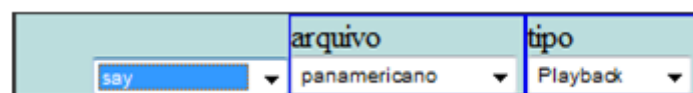
### EXCLUSÃO DE COMANDOS

Selecione na linha a ser apagada.

Selecione APAGAR LINHA.

### PRINCIPAIS COMANDOS

**say:** Reproduz um arquivo de som.



A opção “arquivo” seleciona o arquivo a ser reproduzido. A opção “tipo” aceita duas possibilidades: • Playback: o arquivo é tocado até o fim sem interação do usuário; • Background: o arquivo de som é tocado até que o usuário entre com alguma tecla.

**sayvar:** Reproduz um arquivo de som. A diferença do comando “say” para o “sayvar” é que o “sayvar” permite que a mensagem a ser tocada seja passada via variável, que deve ser informada no campo “Variável”. A opção “tipo” aceita duas possibilidades:

- Playback: o arquivo é tocado até o fim sem interação do usuário;
- Background: o arquivo de som é tocado até que o usuário entre com alguma tecla.

sayvar	Variável	Tipo
		Playback

**waitdigits:** Captura uma entrada digitada pelo usuário, e ao mesmo tempo, reproduz um arquivo de áudio especificado no campo “mensagem”. O retorno desta captura é salva em uma variável definida no campo “Variável”.

O número máximo de dígitos esperados é definido no campo “maxdigit”, e o tempo máximo esperado para digitação é especificado no campo “Time Out”.

waitdigits	Variavel	mensagem	Time Out	maxdigit
	input	panamericano	10	4

**retry:** Configura um laço para que um módulo seja repedido um número de vezes especificado no campo “ntries”. É importante notar que este laço pode ser quebrado caso um comando direcione a execução da URA para outro módulo.

retry	ntries
	3

**jump:** Direciona a execução da URA para um módulo destino, que é configurado no campo “Nome do Modulo”. É importante notar que a opção “Continuar” direciona a URA para a execução do comando seguinte do módulo corrente.

jump	Nome do Modulo
	Continuar

**pbxdial:** Transfere a chamada para um número destino, configurado no campo “Extensão”. O “Extension” pode ser uma variável.

Extensao	
pbxdial	0000

**hangup:** Termina a execução da URA e desliga a chamada. O campo “Tipo” possui três opções:

- Hangup: termina a execução da URA e desliga a chamada;
- Congestion: termina a execução da URA, emite o sinal de congestionado por cinco segundos e desliga a chamada
- Busy: termina a execução da URA, emite o sinal de ocupado por cinco segundos e desliga a chamada.

Tipo	
hangup	Hangup

**checktime:** Verifica se o horário corrente que a URA está sendo executada casa com uma regra de horário. A regra de horário é selecionada no campo “Condição”. O campo “Destino” identifica para onde a execução da URA deve saltar caso a regra de horário case. O campo “Destino se Falso” identifica para onde a execução deve saltar caso a regra de horário não case. É importante notar que a opção “Continuar” direciona a URA para a execução do comando seguinte do módulo corrente.

Condicao		Destino		Destino se Falso	
checktime		Continuar		Continuar	

**setvar:** Atribui a uma variável (definida no campo “Nome”) o valor especificado no campo “Valor”. O campo “Valor”, por sua vez, pode ser uma variável.

setvar	Nome	Valor
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**ifvar:** Compara uma variável definida no campo “Nome da Variável” com um valor especificado no campo “Valor”. É importante notar que “Valor” pode ser uma variável. Caso a comparação case, a execução da URA é direcionado para o módulo definido no campo “Destino True”. Caso a comparação não case, o direcionamento é feito com base no campo “Destino False”. A opção “Continuar” direciona a URA para a execução do comando seguinte do módulo corrente.

ifvar	Nome da Variavel	Valor	Destino True	Destino False
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Continuar	Continuar

**runquery:** Executa uma consulta SQL. O campo “Valor de Retorno” define uma variável que mantém o retorno da consulta. O Campo “Query” define a consulta SQL a ser realizada.

runquery	Variavel Retorno	Query
	Nome Var	Query

**queue:** Transfere a chamada para uma fila. A fila destino é definida no campo “Grupo”. O campo “Timeout” define o tempo máximo de espera na fila.

queue	Grupo	Timeout
	201	<input type="text"/>

**saydigits:** Fala o número especificado no campo “Número” dígito a dígito. “Número” pode ser uma variável.

saydigits	Numero
	<input type="text"/>

**saynumber:** Fala o número inteiro especificado no campo “Número”. “Número” pode ser uma variável.

saynumber ▼	Numero	Genero
		Masculino ▼

**tts:** Sintetiza o texto especificado no campo "Texto". "Texto" pode ser uma variável.

tts ▼	Texto

**tag:** Marca a execução corrente da URA com descritor identificado no campo “Tag” (consulte xxx).

tag ▼	Tag
	primeiro ▼

**saydate:** Fala a data especificada no campo “Date”. Informações importantes:

- A data deve ser no formato DD/MM/AAAA, ou seja: 2 dígitos de dia + “/” + 2 dígitos de mês + “/” + 4 dígitos de ano;

- A data deve ser maior que 01/01/1970.

saydate ▼	Date
	xx/xx/xxxx

**ivsoap:** Executa um webservice.

	URL	URN	Comando	Tipo de Execução	Timeout
ivsoap ▼	http://	urn:		Com Parse ▼	10

**ivsoap\_lem:** Define o elemento de chamada do webservice.

Nome do elemento	
ivsoap_lem	elem name

**ivsoap\_lem\_par:** Define os parâmetros do webservice.

Nome do parâmetro		Nome do parâmetro
ivsoap_lem_par	cpf	input

**ivsoap\_set\_var:** Define os parâmetros simples do webservice.

Nome do parâmetro		Valor do parâmetro
ivsoap_set_var	cpf	input

**ivsoap\_get\_var:** Recupera o retorno do webservice executado.

Variável da URA		Variável SOAP
ivsoap_get_var	var	soap return

**sayvar:** 'Fala' a variável.

Variável		Tipo
sayvar		Playback

**AdvancedTTS:** Sintetiza de modo falado o conteúdo de uma variável ou uma frase escrita. Executa o sintetizador de voz.

Frase	
AdvancedTTS	

**sayvalue:** 'Fala' um valor.

Engine				Moeda		Soma	
sayvalue	Advanced	R\$					

**rx\_fax:** Recebe um fax.

Debug	
rx_fax	

**substr:** Seleciona um pedaço de uma determinada string.

Variável		Pos. Início		Origem	Var. Retorno
substr					

**getconfig:** Seleciona parâmetros da tabela config.

Variável Autoura		Variável Config
getconfig		

**getvar:** Seleciona uma variável.

Variável Autoura		Variável Dialplan
getvar		



**setcti:** Prepara os dados para envio ao CTI.

setcti	Dado CTI

**macro:** Semelhante ao jump, porém, ao invés de “pular” para o outro módulo e seguir em frente, ele vai pro módulo, executa o que se encontra nele e volta para o ponto onde parou no módulo anterior.

macro	Nome do Módulo
	Continuar

**log:** Responsável por pegar a mensagem e gravar num arquivo de log, /var/log/asterisk/custom . A string aceita variáveis dentro, mas é necessário colocar no formado <NOME> e se a variável for da AutoURA, <autoura\_NOME>.

log	Mensagem

**log\_ifvar:** Responsável por gravar uma mensagem no log da mesma forma que o comando log faz, porém, só realiza isso SE as condições feitas forem realizadas.

log_ifvar	Valor 1	Comparação	Valor 2	Mensagem
		==		

## MCDUS

**ADICIONAR MCDUS**

No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção MCDU.

O Sistema apresentará a tela de MCDU.

Selecionar a opção ADICIONAR.

O Sistema apresentará a tela de adição de MCDU.

Cancel

**Dados MCDU**

Accountcode: default

MCDU:

URA: nasajon\_survey

Módulo da URA: fora\_hora

Ativo:

Mensagem de inativo:

*Digite um MCDU, escolha uma URA e logo depois um módulo dentro desta URA.*

**Módulo:** A escolha do módulo depende da URA selecionada. Cada URA tem seu conjunto de módulos.

Digite as informações desejadas.

Cancel

**Dados MCDU**

Accountcode: default

MCDU:

URA: nasajon\_survey

Módulo da URA: dial\_ramal

Ativo:

Mensagem de inativo: obrigado.wav

*Digite um MCDU, escolha uma URA e logo depois um módulo dentro desta URA.*

**Módulo:** A escolha do módulo depende da URA selecionada. Cada URA tem seu conjunto de módulos.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de MCDU já com o novo MCDU criado.

Accountcode	Entrada	Ura	Módulo	Ativa
default	7999	nasajon_survey	02_suporte	Sim

[Adicionar](#) [Editar](#)

### ALTERAR MCDUS

No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção MCDU.

O Sistema apresentará a tela de MCDU.

Selecionar a opção EDITAR. [Editar](#)

O Sistema apresentará a tela de alteração de MCDU.

[Cancelar](#) [Enviar](#)

**Dados MCDU**

Accountcode:

MCDU:

URA:

Módulo da URA:

Ativo:

Mensagem de inativo:

*Digite um MCDU, escolha uma URA e logo depois um módulo dentro desta URA.*

**Módulo:** A escolha do módulo depende da URA selecionada. Cada URA tem seu conjunto de módulos.

Digite as mudanças desejadas.

[Cancelar](#) [Enviar](#)

**Dados MCDU**

Accountcode:

MCDU:

URA:

Módulo da URA:

Ativo:

Mensagem de inativo:

*Digite um MCDU, escolha uma URA e logo depois um módulo dentro desta URA.*

**Módulo:** A escolha do módulo depende da URA selecionada. Cada URA tem seu conjunto de módulos.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de MCDU já com a alteração no MCDU selecionado.

Accountcode	Entrada	Ura	Módulo	Ativa
default	1234	ccr	NovoModulo	Sim

Adicionar

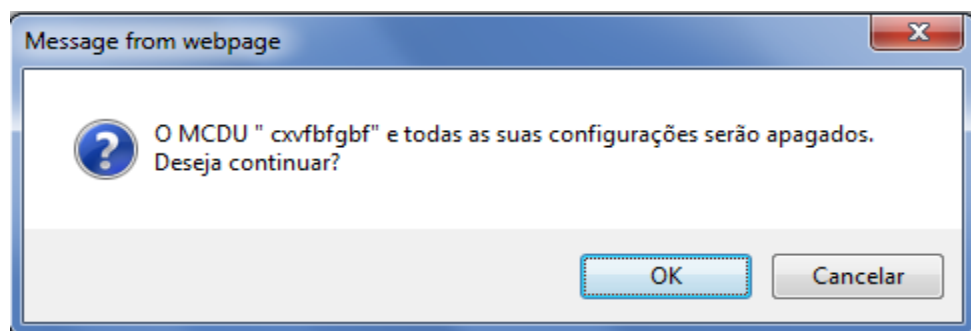
### REMOVER MCDUS

No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção MCDU.

O Sistema apresentará a tela de MCDU.

Selecione a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do MCDU:



Selecione OK e o Sistema apresentará os MCDU já com MCDU selecionado removido.

Accountcode	Entrada	Ura	Módulo	Ativa
-------------	---------	-----	--------	-------

Adicionar

## HORÁRIOS

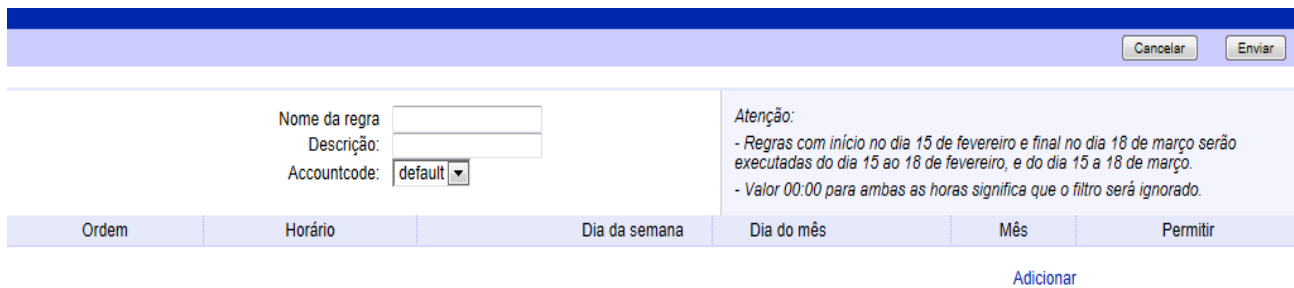
### ADICIONAR HORÁRIOS

No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção HORÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de horários.

Selecionar a opção ADICIONAR HORÁRIO. 

O Sistema apresentará a tela de adição de horário.



Cancel

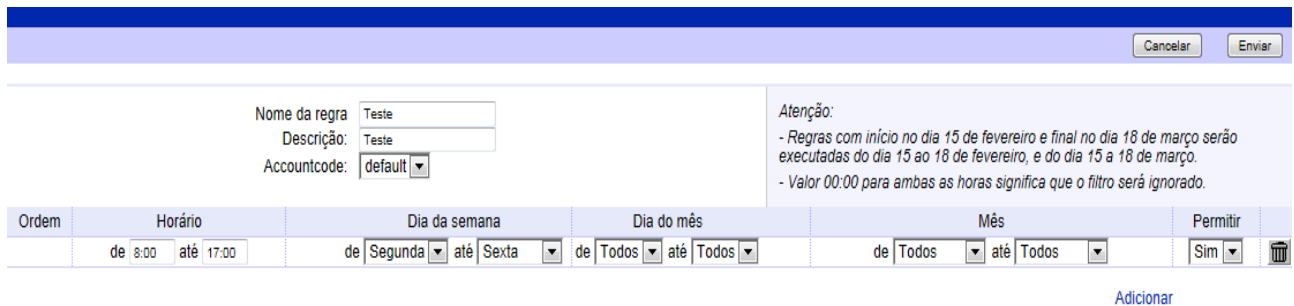
Nome da regra   
 Descrição:   
 Accountcode: default

Atenção:  
 - Regras com início no dia 15 de fevereiro e final no dia 18 de março serão executadas do dia 15 ao 18 de fevereiro, e do dia 15 a 18 de março.  
 - Valor 00:00 para ambas as horas significa que o filtro será ignorado.

Ordem	Horário	Dia da semana	Dia do mês	Mês	Permitir
-------	---------	---------------	------------	-----	----------

[Adicionar](#)

Digite as informações desejadas.



Cancel

Nome da regra Teste   
 Descrição: Teste   
 Accountcode: default

Atenção:  
 - Regras com início no dia 15 de fevereiro e final no dia 18 de março serão executadas do dia 15 ao 18 de fevereiro, e do dia 15 a 18 de março.  
 - Valor 00:00 para ambas as horas significa que o filtro será ignorado.

Ordem	Horário	Dia da semana	Dia do mês	Mês	Permitir
	de 8:00 até 17:00	de Segunda até Sexta	de Todos até Todos	de Todos até Todos	Sim <input type="text"/>

[Adicionar](#)

Para adicionar uma nova regra de horário, selecione ADICIONAR [Adicionar](#).

Para remover uma regra de horário, selecione REMOVER .

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de horários já com o novo horário criado.

Adicionar horário				
Accountcode	Nome	Descrição		
default	Teste	Teste	Editar	

**ALTERAR HORÁRIOS**

No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção HORÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de horários.

Selecionar a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de alteração de horários.

Nome da regra:   
 Descrição:   
 Accountcode:

**Atenção:**  
 - Regras com início no dia 15 de fevereiro e final no dia 18 de março serão executadas do dia 15 ao 18 de fevereiro, e do dia 15 a 18 de março.  
 - Valor 00:00 para ambas as horas significa que o filtro será ignorado.

Ordem	Horário	Dia da semana	Dia do mês	Mês	Permitir	
	de 8:00 até 17:00	de Segunda até Sexta	de Todos até Todos	de Todos até Todos	Sim	

Adicionar

Digite as mudanças desejadas.

Nome da regra:   
 Descrição:   
 Accountcode:

**Atenção:**  
 - Regras com início no dia 15 de fevereiro e final no dia 18 de março serão executadas do dia 15 ao 18 de fevereiro, e do dia 15 a 18 de março.  
 - Valor 00:00 para ambas as horas significa que o filtro será ignorado.

Ordem	Horário	Dia da semana	Dia do mês	Mês	Permitir	
	de 08:00 até 17:00	de Segunda até Sexta	de Todos até Todos	de Todos até Todos	Sim	

Adicionar

Selecione Enviar.


O Sistema apresentará a tela de horários já com a alteração no horário selecionado.

Adicionar horário			
Accountcode	Nome	Descrição	
default	Teste01	Teste01	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

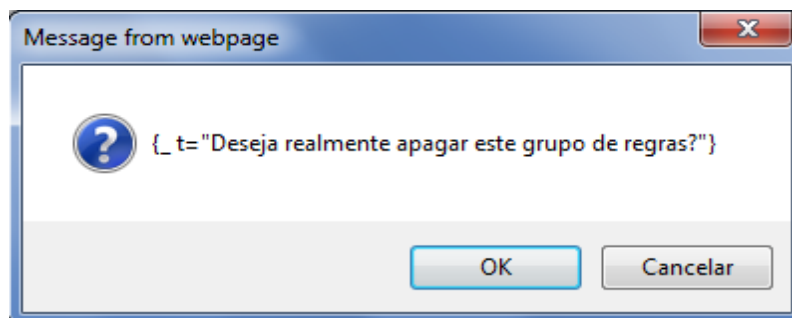
### REMOVER HORÁRIOS

No menu Telefonia Entrante, selecionar a opção HORÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de horários.

Selecionar a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do horário:



Selecione OK e o Sistema apresentará a horários já com o horário selecionado removido.

Adicionar horário			
Accountcode	Nome	Descrição	
Nenhum horário cadastrado.			

## TELEFONIA SAÍNTE

### SENHAS

#### ADICIONAR SENHAS

No menu Telefonia Saínte, selecionar a opção SENHAS.

O Sistema apresentará a tela de senhas.

Selecionar a opção ADICIONAR. 

O Sistema apresentará a tela de adição de senhas.



Cancelar Salvar

Dados básicos

Senha:

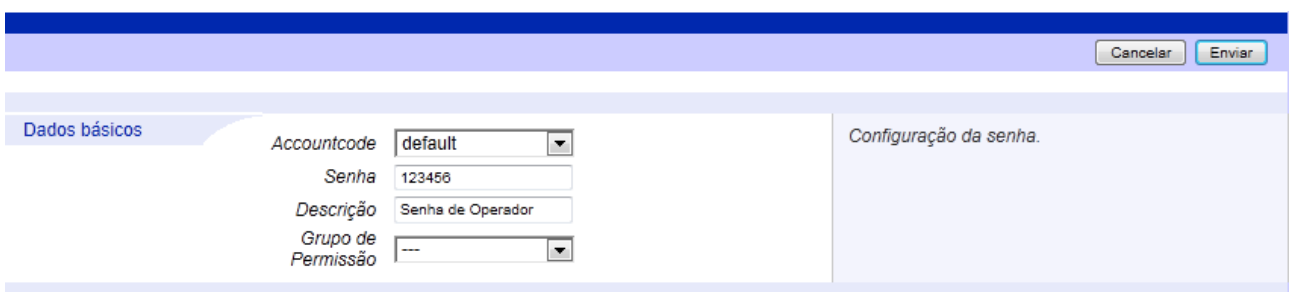
Descrição:

Preencha senha e descrição para a mesma.  
Ambos os campos são obrigatórios.

Gerar senha única

Digite as informações desejadas. Para gerar uma senha, selecione a opção GERAR SENHA ÚNICA.

Gerar senha única



Cancelar Enviar

Dados básicos

Accountcode default

Senha 123456

Descrição Senha de Operador

Grupo de Permissão ---

Configuração da senha.

Selecione Salvar. 



O Sistema apresentará a tela de senhas já com a nova senha criada.

Accountcode	Senha	Descrição		
default	123456	Senha de Operador	Editar	Copiar

### ALTERAR SENHAS

No menu Telefonia Saínte, selecionar a opção SENHAS.

O Sistema apresentará a tela de senhas.

Selecionar a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de alteração de senhas.

		Cancelar	Enviar
<b>Dados básicos</b>		<i>Configuração da senha.</i>	
Accountcode	<input type="text" value="default"/>		
Senha	<input type="text" value="123456"/>		
Descrição	<input type="text" value="Senha de Operador"/>		
Grupo de Permissão	<input type="text" value="--"/>		

Digite as mudanças desejadas.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de senhas já com a alteração na senha selecionada.

Accountcode	Senha	Descrição	
default	654321	Senha de Operador	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>

### COPIAR SENHAS

No menu Telefonia Saínte, selecionar a opção SENHAS.

O Sistema apresentará a tela de senhas.

Selecione a opção COPIAR.

O Sistema apresentará a tela de cópia de senhas.

Digite as alterações desejadas.

Selecione Salvar.

O Sistema apresentará a tela de senhas já com a nova senha criada.

Accountcode	Senha	Descrição			
default	123456	Senha de Operador	Editar	Copiar	
default	654321	Senha de Operador	Editar	Copiar	

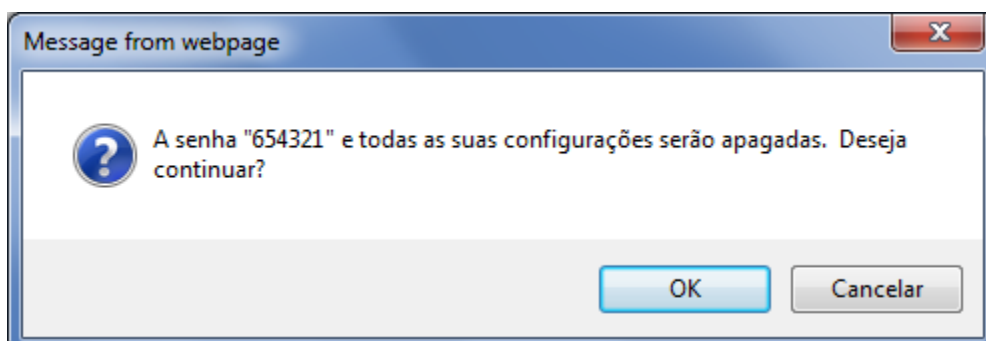
### REMOVER SENHAS

No menu Telefonia Saínte, selecionar a opção SENHAS.

O Sistema apresentará a tela de senhas.

Selecione a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção da senha:



Selecione OK e o Sistema apresentará as senhas já com senha selecionado removido.


Accountcode	Senha	Descrição		
default	123456	Senha de Operador	Editar	Copiar

## ROTAS

### ADICIONANDO ROTAS

No menu Telefonia Saínte, selecionar a opção ROTAS.

O Sistema apresentará a tela de rotas.

Selecione a opção Adicionar Rota. 

		Cancelar	Próximo »
<b>Dados Iniciais</b>		<b>Dados de identificação da rota</b>	
Accountcode	default		
Nome	<input type="text"/>		
<b>Expressões</b>		<b>Expressões para essa rota</b>	
<input type="button" value="Remover selecionadas"/>		<i>Utilize a caixa de texto para adicionar expressões. Os caracteres válidos são: números de 0 a 9, '-' (traço), '[' e ']' (colchetes) e '\$' (cifrão).</i>	
<input type="text" value="Digite a expressão"/> <input type="button" value="Adicionar"/>		<i>Por exemplo: para um ramal de 4 dígitos, utilize a seguinte expressão: [0-9][0-9][0-9][0-9]\$</i>	
		<i>Digite a expressão e pressione a tecla [Enter] para adicioná-la a lista</i>	
		<i>Para remover uma ou mais expressões, selecione-as clicando no respectivo checkbox e em seguida no botão 'Remover selecionadas'</i>	

Preencha as informações desejadas.

Cancelar Próximo »

**Dados Iniciais**

Accountcode    
 Nome

**Dados de identificação da rota**

---

**Expressões**

Remover selecionadas   
 Adicionar

**Expressões para essa rota**

Utilize a caixa de texto para adicionar expressões. Os caracteres válidos são: números de 0 a 9, '-' (traço), '[' e ']' (colchetes) e '\$' (cifrão).

Por exemplo: para um ramal de 4 dígitos, utilize a seguinte expressão: [0-9][0-9][0-9][0-9]\$

Digite a expressão e pressione a tecla [Enter] para adicioná-la a lista

Para remover uma ou mais expressões, selecione-as clicando no respectivo checkbox e em seguida no botão 'Remover selecionadas'

Selecione próximo.

Selecione a opção Adicionar Grupo de Troncos.

« Anterior Próximo »

**Adicionar Grupo de Troncos**

Grupo 1

Adicionar Tronco Remover

Corte	Prefixo	Tarifação	
		Primeiro Intervalo	Intervalos Subsequentes

**Escolhendo Troncos**

Escolha os troncos por onde a chamada irá sair.

Os troncos serão utilizados seguindo a ordem dos grupos em que forem cadastrados. Se mais de um tronco for relacionado para um grupo, o sistema escolherá aleatoriamente qual tronco utilizar.

Selecione a opção Adicionar Tronco.

« Anterior Próximo »

**Adicionar Grupo de Troncos**

Grupo 1

Adicionar Tronco Remover

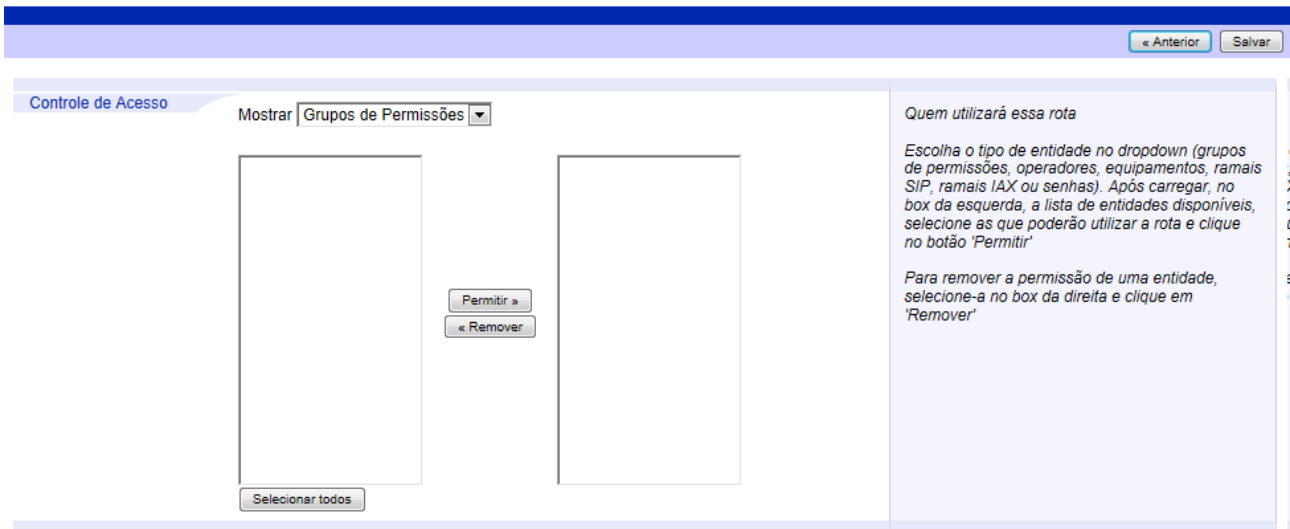
Corte	Prefixo	Tarifação	
		Primeiro Intervalo	Intervalos Subsequentes
<input type="text" value="instantvoice/Internal"/>		<input type="checkbox"/> R\$ <input type="text" value=""/> / <input type="text" value=""/> seg	<input type="checkbox"/> R\$ <input type="text" value=""/> / <input type="text" value=""/> seg

**Escolhendo Troncos**

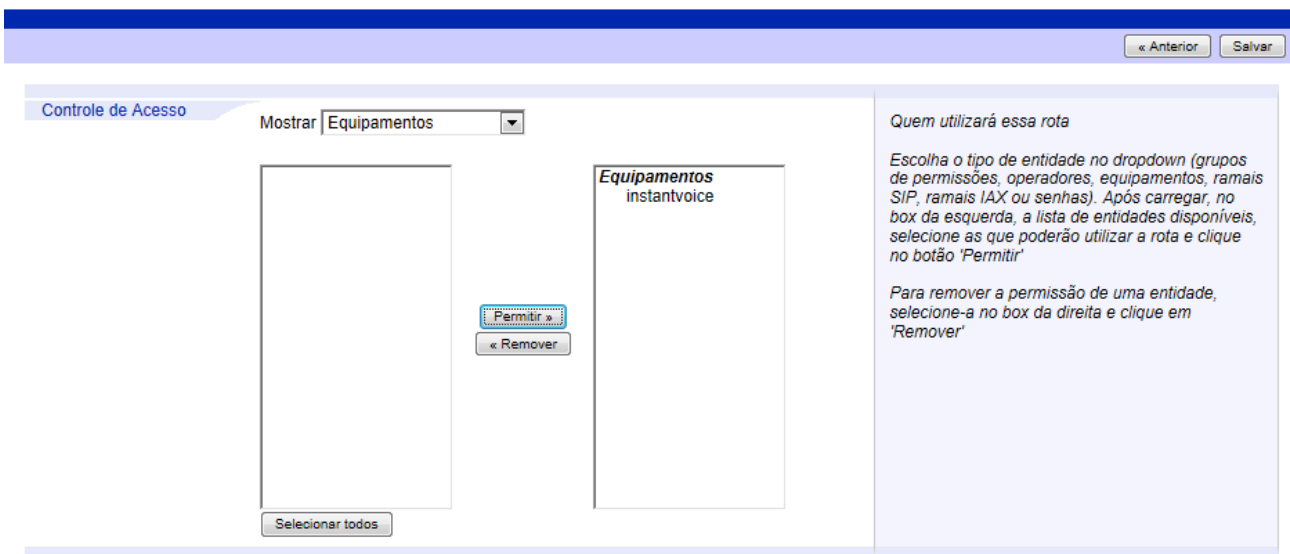
Escolha os troncos por onde a chamada irá sair.

Os troncos serão utilizados seguindo a ordem dos grupos em que forem cadastrados. Se mais de um tronco for relacionado para um grupo, o sistema escolherá aleatoriamente qual tronco utilizar.

Selecione próximo.



Preencha as informações desejadas.



Selecione Salvar.

Adicionar Rota

Filtros Escolha o filtro Digite o número Filtros

Nome	Grupos de Permissões	Expressões	
Teste		[2-6][0-9][0-9][0-9]0...	Editar Copiar Excluir

## TEMPO REAL

### GRUPOS

No menu Tempo Real, selecionar a opção GRUPOS.

O Sistema apresentará a tela de monitoramento de grupos.

- Configurações

Número ↑	Descrição	Ligações em espera (máximo)	Maior espera	Operadores					Nível de serviço					
				Disp.	Ocup.	Pausa	Pós Atend.	Quarent.	Int. 1		Int. 2		Int. 3	
default_123	Teste	0(n/a)	n/a	0	0	0	0	0	30	100,0%	60	100,0%	90	100,0%

Quando um operador se loga, é contabilizado na coluna Disp.

- Configurações

Número ↑	Descrição	Ligações em espera (máximo)	Maior espera	Operadores					Nível de serviço					
				Disp.	Ocup.	Pausa	Pós Atend.	Quarent.	Int. 1		Int. 2		Int. 3	
default_123	Teste	0(n/a)	n/a	1	0	0	0	0	30	-	60	-	90	-

Caso, uma ligação seja atendida pelo operador, é contabilizado na coluna Ocup.

- Configurações

Número ↑	Descrição	Ligações em espera (máximo)	Maior espera	Operadores					Nível de serviço					
				Disp.	Ocup.	Pausa	Pós Atend.	Quarent.	Int. 1		Int. 2		Int. 3	
default_123	Teste	0(n/a)	n/a	0	1	0	0	0	30	100,0%	60	100,0%	90	100,0%

Caso, uma ligação seja recebida pela fila e não há nenhum operador disponível, é contabilizado na coluna Ligações em espera (máximo).

- Configurações

Número ↑	Descrição	Ligações em espera (máximo)	Maior espera	Operadores					Nível de serviço					
				Disp.	Ocup.	Pausa	Pós Atend.	Quarent.	Int. 1		Int. 2		Int. 3	
default_123	Teste	0(n/a)	n/a	0	1	0	0	0	30	100,0%	60	100,0%	90	100,0%

Quando ocorre um logout de operador, automaticamente é retirado da coluna Disp.

Configurações

Número ↑	Descrição	Ligações em espera (máximo)	Maior espera	Operadores					Nível de serviço					
				Disp.	Ocup.	Pausa	Pós Atend.	Quarent.	Int. 1	Int. 2	Int. 3			
default_123	Teste	0(n/a)	n/a	0	0	0	0	0	30	100,0%	60	100,0%	90	100,0%

## OPERADORES

No menu Tempo Real, selecionar a opção OPERADORES.

Quando um operador se loga, o mesmo poderá ser visualizado nessa tela.

Configurações

Resumo

Número ↑	Nome	Status	Dur. Status	Linhas	Dur. Chamada	Interface	Grupos	Ações
123	teste	Login	00:00:07	●	-	SIP/10002	123.	⏸ ⏹ ↻

Ir para 1    Mostrar 20

Legenda:

● Linha disponível	Padrão default
● Linhas	Alertas 1 dias
● Linha reservada/discando/tocando	Alertas 1 dias
● Linha ocupada	Alertas 1 dias

Se ele atender uma ligação, ele entrará no modo ocupado.

Configurações

Resumo

Número ↑	Nome	Status	Dur. Status	Linhas	Dur. Chamada	Interface	Grupos	Ações
123	teste	Login	00:01:27	●	00:00:10	SIP/10002	123.	⏸ ⏹ ↻

Ir para 1    Mostrar 20

Legenda:

● Linha disponível	Padrão default
● Linhas	Alertas 1 dias
● Linha reservada/discando/tocando	Alertas 1 dias
● Linha ocupada	Alertas 1 dias

Ao desligar a ligação, ele entrará no modo disponível novamente.

Podemos visualizar mais dados sobre os na caixa que se localiza no canto superior direito. Se selecionarmos MÉDIO, teremos informações como o código do operador e o tempo que ele está logado.

Configurações

Resumo

Número ↑	Nome	Status	Dur. Status	Linhas	Dur. Chamada	Interface	Grupos	Ações
123	teste	Login	00:02:27	●	-	SIP/10002	123.	⏸ ⏹ ↻

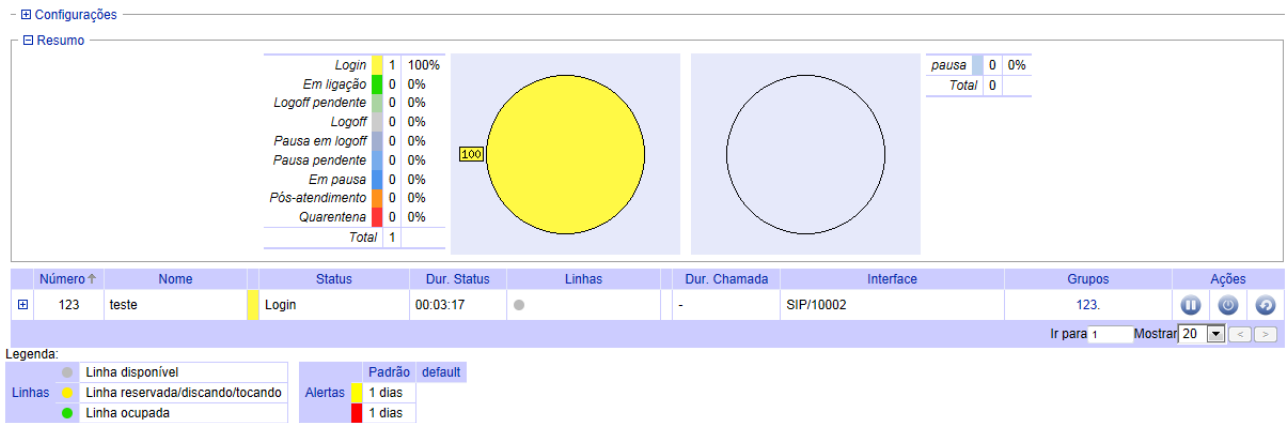
Ir para 1    Mostrar 20

Legenda:

● Linha disponível	Padrão default
● Linhas	Alertas 1 dias
● Linha reservada/discando/tocando	Alertas 1 dias
● Linha ocupada	Alertas 1 dias



Se selecionarmos COMPLETO, teremos todas as informações disponíveis sobre os operadores logados.



Deslogando ele, ele sairá do modo de visualização.



## RELATÓRIOS

## BÁSICOS

No menu Relatórios, selecionar a opção BÁSICOS.



O Sistema apresentará a tela de relatórios básicos.

<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Enviar"/>	
<b>1. Relatório</b>	
Relatório: Chamadas - Agrupamento por Descritores	<i>Relatório de chamadas entrantes e saíntes.</i>
<b>2. Parâmetros</b>	
Conta: ...	Data Inicial:  Sexta, 2 de outubro de 2009.
Data Final:  Sexta, 2 de outubro de 2009.	
<b>3. Campos</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Descritor <input checked="" type="checkbox"/> Chamadas <input checked="" type="checkbox"/> Porcentagem do Total	
<i>Selecione os campos que serão apresentados na tabela de resultados.</i>	
<b>4. Opções</b>	
Formato: HTML	Destino: Esta página

Para obter um Relatório Básico, basta selecionar o tipo de Relatório na caixa RELATÓRIO

Relatório: Chamadas - Agrupamento por Descritores

Após isso, selecione os parâmetros em:

<b>2. Parâmetros</b>	
Conta: ...	Data Inicial:  Sexta, 2 de outubro de 2009.
Data Final:  Sexta, 2 de outubro de 2009.	

E os campos em:

**3. Campos**

Descritor       Chamadas       Porcentagem do Total

Selecione o Formato de visualização do relatório, podemos selecionar entre estes três: HTML, CSV ou XLS e o destino, podemos exibir os dados na própria página, em outra página ou ser enviado por email.

Selecione Enviar.

**4. Opções**

Formato:  Destino:

O relatório básico sairá no formato e com os parâmetros e campos selecionados.

Resumindo:

- Selecionamos o relatório desejado;
- Configuramos os Parâmetros desejados;
- Selecionamos os Campos que desejamos exibir;
- Configuramos os modos de exibição;
- E clicamos em Enviar para obter os resultados.
- A seguir, mostremos o conceito de todos os relatórios básicos:

**Chamadas - Agrupamento por Descritores:** Relatório que informa o total de ligações agrupadas pelos descritores configurados na plataforma. Descritores podem ser qualquer denominação de um conjunto de ligações. Por exemplo, o usuário pode adicionar um descritor chamado de

Ligações Azuis, para todas as ligações recebidas das 20hrs até às 6hrs. Descritores são como denominadores de ligações.

**Chamadas – Métricas por Data:** Relatório que informa o total de chamadas entrantes e saintes por data. Em que o usuário poderá especificar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado campo da consulta, alterando o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) e se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral. Alguns campos disponíveis para adição e remoção, da consulta são chamadas, realizadas, recebidas, atendidas, TMA entre outros.

**Chamadas – Métricas por Período:** Relatório que informa o total de chamadas entrantes e saintes por período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por datas, dentro do intervalo escolhido anteriormente.

**Chamadas Entrantes - Métricas por Data:** Relatório que informa o total de chamadas entrantes por data. Em que o usuário poderá filtrar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado campo, alterando assim, o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) ou se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral.

**Chamadas Entrantes - Métricas por Período:** Relatório que informa o total de chamadas entrantes por um período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por datas dentro do intervalo escolhido anteriormente.

**Chamadas Entrantes – Registro Detalhado:** Esse é um dos relatórios mais específicos do sistema, os campos de detalhamento são variados e o nível de filtragem é ótimo. Através dele é possível fazer uma busca pela origem da ligação, pelo operador de efetuo atendimento, pelo status da ligação (atendida, não atendida, falhou e ocupada), pelo ramal ou simplesmente pelo grupo ou seja, pelo produto.

**Chamadas Saintes - Métricas por Data:** Relatório que informa o total de chamadas saintes por data. Em que o usuário poderá filtrar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado

campo, alterando assim, o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) ou se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral.

**Chamadas Saintes - Métricas por Período:** Relatório que informa o total de chamadas saintes por um período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por datas dentro do intervalo escolhido anteriormente.

**Chamadas Saintes – Registro Detalhado:** Esse é um dos relatórios mais específicos do sistema, os campos de detalhamento são variados e o nível de filtragem é ótimo. Através dele é possível fazer uma busca pelo destino da ligação, pelo operador de efetuou a ligação, pelo status da ligação (atendida, não atendida, falhou e ocupada), pelo ramal ou simplesmente pelo grupo ou seja, pelo produto.

**Grupos (Entrantes) - Métricas por Data:** Relatório que informa o total de chamadas entrantes do grupo por data. Em que o usuário poderá filtrar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado campo, alterando o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) ou se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

**Grupos (Entrantes) - Métricas por Período:** Relatório que informa o total de chamadas entrantes do grupo por um período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por data dentro do intervalo escolhido anteriormente. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

**Grupos (Entrantes) – Registro Detalhado:** Esse é um dos relatórios mais específicos do sistema, os campos de detalhamento são variados e o nível de filtragem é ótimo. Através dele é possível fazer uma busca pela origem da ligação, pelo operador de efetuou atendimento, pelo status da ligação (atendida, não atendida, falhou e ocupada) ou pelo ramal, mostra também a duração das chamadas, a data e hora. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

**Grupos (Saintes) - Métricas por Data:** Relatório que informa o total de chamadas saintes do grupo por data. Em que o cliente poderá especificar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado campo da consulta, alterando o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) e se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral. O cliente terá, obrigatoriamente selecionar um grupo para ser gerado o relatório. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

**Grupos (Saintes) - Métricas por Período:** Relatório que informa o total de chamadas saintes do grupo por um período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por data dentro do intervalo escolhido anteriormente. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

**Grupos (Saintes) – Registro Detalhado:** Esse é um dos relatórios mais específicos do sistema, os campos de detalhamento são variados e o nível de filtragem é ótimo. Através dele é possível fazer uma busca pelo destino da ligação, pelo operador de efetuou atendimento, pelo status da ligação (atendida, não atendida, falhou e ocupada) ou pelo ramal, mostra também a duração das chamadas, a data e hora. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

**Grupos - Médias por Data:** Relatório das médias separados por intervalos de tempos estipulados numa data específica, esse relatório é gerado a partir das médias feitas nos campos a seguir:

chamadas => média de chamadas, antes de serem atendidas pelo operador ou seja, chamadas na fila de espera;

maior espera => média do maior tempo de espera, até antes do atendimento da ligação;

em pausa => número médio dos operadores em pausa;

disponíveis => número médio de operadores disponíveis;

ocupados => número médio de operadores ocupados;

**Grupos - Médias por Período:** Relatório das médias separados por período de datas, esse relatório é gerado a partir das médias feitas dos campos chamadas, maior espera, em pausa, disponíveis e ocupados.

**Operadores – Métricas por Período:** Relatório dos operadores, com todas as informações relativas aos operadores como, chamadas recebidas e efetuadas, hora de login e logout, entre outros.

**Operadores - Registro Detalhado:** Relatório dos operadores, com todas as informações relativas aos operadores como, chamadas recebidas e efetuadas, hora de login e logout, entre outros. Gerado de uma forma detalhada e a partir de um intervalo de datas, estipulados antes de gerar o relatório.

**Ramais – Métricas por Período:** Relatório que informa o total de chamadas entrantes e saintes por período estipulado, a partir de um ramal escolhido. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por datas dentro do intervalo escolhido anteriormente.

**Ramais – Registro Detalhado:** Relatório especificado através de ramal em que, é possível fazer o detalhamento total do ramal.

**Survey – Analítico:** Relatório analítico de pesquisa de satisfação do atendimento.

**Survey – Sintético:** Relatório sintético de pesquisa de satisfação do atendimento.

#### **Glossário das Colunas Apresentadas no Sistema:**

Chamadas => Exibe o número de todas as chamadas realizadas e recebidas;

Realizadas => Total de chamadas saintes;

Recebidas => Total de chamadas entrantes;

Atendidas => Total de chamadas entrantes e saintes;

< 30s => Chamadas atendidas em menos de 30 segundos;

< 60s => Chamadas atendidas em menos de 60 segundos;

< 90s => Chamadas atendidas em menos de 90 segundos;

< 120s => Chamadas atendidas em menos de 120 segundos;

>= 120s => Chamadas atendidas em mais de 120 segundos;

Não atendidas => São as chamadas não atendidas no qual, ocorreu queda da ligação, falha no sistema ou outros;

TMA => Tempo médio de atendimento das chamadas;

Desistência => Taxa de abandono de ligações, antes do atendimento do operador;

TMO => Taxa Média de Operação, soma do tempo médio de espera e de atendimento;

TME => Tempo Médio de Espera, duração média do tempo que o cliente aguarda antes de ser atendido;

Maior Espera => Duração do maior tempo de espera que o cliente aguardou na fila antes de ser atendido;

Operador => Exibe o código do operador no sistema;

Evento => Exibe o fato ocorrido no sistema, por exemplo login, logout, chamadas atendida, Pausa, entre outros;

Hora Login => Hora da entrada no sistema;

Hora Logout => Hora da saída no sistema;

Login => Número de entradas (logins) no sistema;

Logout => Número de saídas (logins) no sistema;

Tempo Pausa => Tempo total em pausa no sistema;

Tempo Login => Tempo total logado no sistema;

Ramal => Local do terminal na operação, Posição de Atendimento.

## AVANÇADOS

No menu Relatórios, selecionar a opção AVANÇADOS

O Sistema apresentará a tela de relatórios avançados.



Cancelar Enviar

**1. Accountcode**

Accountcode: default ▼

Selecione o accountcode do relatório.

**2. Filtros:** Adicionar

---

Selecione aqui os filtros que montarão o relatório customizado. Quando o filtro estiver pronto, clique em para incluí-lo na lista.

**3. Filtros selecionados:** Limpar

Aqui se encontram os filtros que foram selecionados. Clique sobre um item para removê-lo.

**4. Campos:** Selecionar Todos Selecionar Nenhum

<input type="checkbox"/> Transf.	<input type="checkbox"/> Código	<input type="checkbox"/> Data	<input type="checkbox"/> Hora
<input type="checkbox"/> Tipo	<input type="checkbox"/> Origem	<input type="checkbox"/> Destino	<input type="checkbox"/> Ramal
<input type="checkbox"/> Grupo	<input type="checkbox"/> Operador	<input type="checkbox"/> Duração	<input type="checkbox"/> Duração Total
<input type="checkbox"/> Status	<input type="checkbox"/> Gravação	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Cliente
<input type="checkbox"/> Espera	<input type="checkbox"/> Finalizador		

Selecione os campos que serão apresentados na tabela de resultados.

**5. Opções**

Formato: HTML ▼

Destino: Esta página ▼

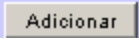
Para obter um Relatório Avançado, basta selecionar a Conta.


Após isso, selecione os filtros em:

**2. Filtros:** Adicionar

---

**3. Filtros selecionados:** Limpar

Selecione **ADICIONAR**  para adicionar um novo filtro para o Relatório.

Selecione **LIMPAR**  para remover um filtro do Relatório.

E os campos em:

**4. Campos:**

<input type="checkbox"/> Transf.	<input type="checkbox"/> Código	<input type="checkbox"/> Data	<input type="checkbox"/> Hora
<input type="checkbox"/> Tipo	<input type="checkbox"/> Origem	<input type="checkbox"/> Destino	<input type="checkbox"/> Ramal
<input type="checkbox"/> Grupo	<input type="checkbox"/> Operador	<input type="checkbox"/> Duração	<input type="checkbox"/> Duração Total
<input type="checkbox"/> Status	<input type="checkbox"/> Gravação	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Cliente
<input type="checkbox"/> Espera	<input type="checkbox"/> Finalizador		

Selecione a opção de saída do relatório em:

**5. Opções**

Formato:

Destino:

O relatório avançado sairá no formato e com os parâmetros e campos selecionados.

## AGENDAMENTO

### *ADICIONAR RELATÓRIO AGENDADO*

No menu Relatórios, selecionar a opção AGENDAMENTO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios agendados.

Para obter um Relatório Agendado, basta preencher os dados de Agendamento em:

## 1. Agendamento

Nome:

Destinatários:

Conta:

Formato:

Frequência:

Hora:  :

Idioma:

Após isso, selecione o tipo de Relatório em:

## 2. Relatório

Relatório:

Os parâmetros em:

## 3. Parâmetros

Conta:

Data Inicial:  dias  anteriores.

Data Final:  dias  anteriores.

E os campos em:

## 4. Campos

Descritor       Chamadas       Porcentagem do Total


Após isso, selecione Enviar.

O relatório agendado será enviado para o e-mail preenchido na hora requisitada.

### **ALTERAR RELATÓRIO AGENDADO**

No menu Relatórios, selecionar a opção AGENDAMENTO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios agendados.




Selecionar a opção EDITAR. 

O Sistema apresentará a tela de alteração de relatórios agendados.

Digite as mudanças desejadas.

Selecione Enviar.


O Sistema apresentará a tela de relatórios agendados já com a alteração no relatório selecionado.

Adicionar agendamento			
Accountcode	Nome		
default	Teste01		 

### **COPIAR RELATÓRIO AGENDADO**

No menu Relatórios, selecionar a opção AGENDAMENTO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios agendados.

Selecionar a opção COPIAR. 


O Sistema apresentará a tela de relatórios já com o novo relatório criado.

Adicionar agendamento			
Accountcode	Nome	Editar	Copiar
default	Teste01	Editar	Copiar
default	Teste01	Editar	Copiar

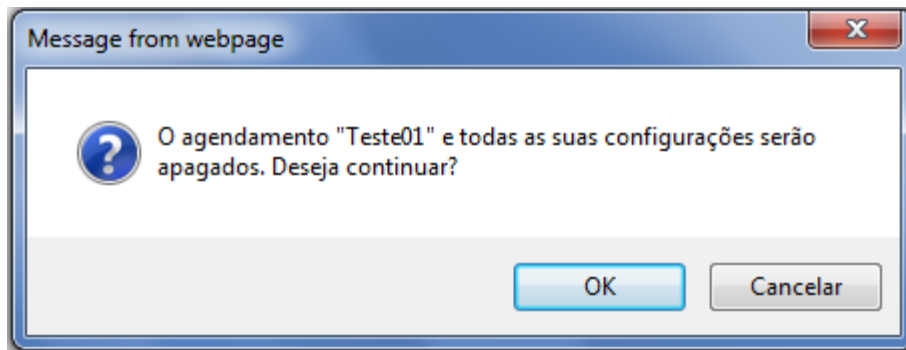
### REMOVER RELATÓRIO AGENDADO

No menu Relatórios, selecionar a opção AGENDAMENTO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios agendados.

Selecionar a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do relatório agendado:



Selecione OK e o Sistema apresentará os relatórios agendados já com relatório selecionado removido.

Adicionar agendamento			
Accountcode	Nome	Editar	Copiar
default	Teste01	Editar	Copiar

## CONFIGURAÇÃO

### ADICIONAR RELATÓRIOS

No menu Relatórios, selecionar a opção CONFIGURAÇÃO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios.

Selecionar a opção ADICIONAR RELATÓRIO.

O Sistema apresentará a tela de adição de relatórios.

		<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Enviar"/>
<b>Cabeçalho</b>	Título: <input type="text"/> Descrição: <input type="text"/> Categoria: Operadores <input type="button" value="v"/> Tipo: DEFAULT <input type="button" value="v"/>	Entre com os dados deste relatório que serão visíveis para o usuário final.
<b>Parâmetros</b> <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>		Adicione ou remova parâmetros clicando nos botões de + ou -.
<b>Colunas</b> <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>	Agrupamento: 0 <input type="button" value="v"/> Soma: -1 <input type="button" value="v"/>	Adicione ou remova colunas clicando nos botões de + ou -.  Para usar um parâmetro por accountcode (que deve existir no dropdown do tipo 'Par. Accountcode' na seção acima), utilize a sintaxe % nome_do_parametro%.
<b>Query</b>	<input style="width: 100%; height: 80px;" type="text"/>	Digite uma query diretamente nesta caixa de texto, ou especifique o caminho completo do arquivo que a contém.

Digite as informações desejadas.

Cancelar Enviar

---

**Cabeçalho**

Título:

Descrição:

Categoria:

Tipo:

*Entre com os dados deste relatório que serão visíveis para o usuário final.*

---

**Parâmetros** - +

Parâmetro	Tipo	Opções
1	Operador Ramal Status Descritor Par. Accountcode	Descrição: <input type="text" value="Teste"/> Mínima: <input type="checkbox"/> Máxima: <input type="checkbox"/>

*Adicione ou remova parâmetros clicando nos botões de + ou -.*

---

**Colunas** - +

Agrupamento:

Soma:

Coluna	Opções
1	Nome: <input type="text" value="Teste"/> Visível: <input checked="" type="checkbox"/> Seleccionada: <input checked="" type="checkbox"/> Localizar: <input type="checkbox"/>

*Adicione ou remova colunas clicando nos botões de + ou -.*  
  
*Para usar um parâmetro por accountcode (que deve existir no dropdown do tipo 'Par. Accountcode' na seção acima), utilize a sintaxe % nome\_do\_parametro%.*

---

**Query**

```
./usr/lib/instantvoice/sql/agents-metricas-periodo.sql
```

*Digite uma query diretamente nesta caixa de texto, ou especifique o caminho completo do arquivo que a contém.*

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de relatórios já com o novo relatório criado.

20  por página (de 34) 1 2


Categoria	Nome	Descrição	
Operadores	Operadores - Métricas por Período	Relatório de operadores.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Operadores	Operadores - Métricas por Período (entrantes)	Relatório de operadores.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Operadores	Operadores - Métricas por Período (por grupo)	Relatório de operadores.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Operadores	Operadores - Registro de Ramais	Operadores - Registro de Ramais	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Operadores	Operadores - Registro Detalhado	Relatório de operadores.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	Chamadas - Agrupamento por Descritores	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	Chamadas - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	Chamadas - Métricas por Período	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	SDA - Métricas por Campanha	SDA - Métricas por Campanha	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	SDA - Registro Detalhado	SDA - Registro Detalhado	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	SDA - Visão Geral	SDA - Visão Geral	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	Survey - Analítico	Relatório de notas	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas	Survey - Sintético	Relatório de notas	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Ramais	Ramais - Métricas por Período	Relatório de ramais.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Ramais	Ramais - Registro de Operadores	Ramais - Registro de Operadores	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Ramais	Ramais - Registro Detalhado	Relatório de ramais.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Ramais	Teste	Teste	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas Entrantes	Chamadas - Relatório de Transbordo	Relatório de chamadas entrantes e transbordo	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas Entrantes	Chamadas Entrantes - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>
Chamadas Entrantes	Chamadas Entrantes - Métricas por Período	Relatório de chamadas entrantes.	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Copiar"/>

20  por página (de 34) 1 2

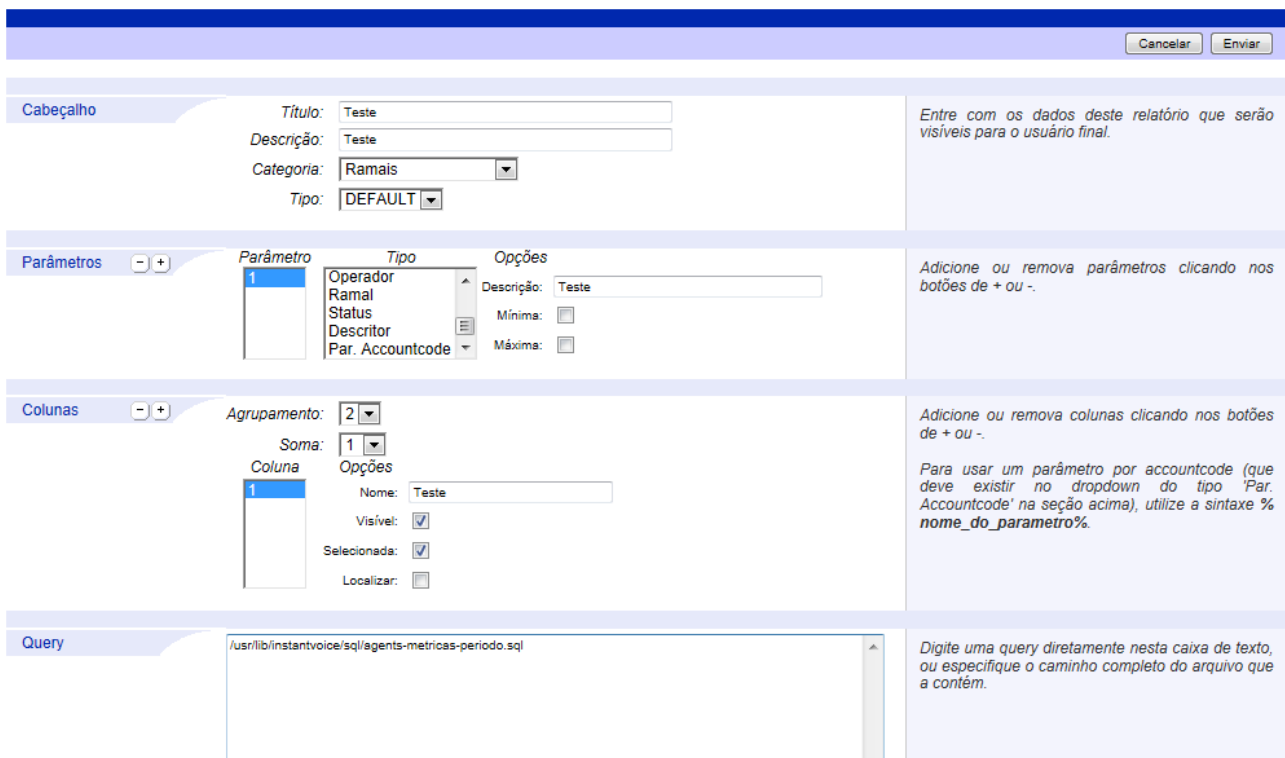
**ALTERAR RELATÓRIOS**

No menu Relatórios, selecionar a opção CONFIGURAÇÃO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios.

Selecionar a opção EDITAR. 

O Sistema apresentará a tela de alteração de relatórios.



**Cabeçalho**

Título:

Descrição:

Categoria:

Tipo:

*Entre com os dados deste relatório que serão visíveis para o usuário final.*

**Parâmetros**

Parâmetro	Tipo	Opções
1	Operador Ramal Status Descritor Par. Accountcode	Descrição: <input type="text" value="Teste"/> Mínima: <input type="checkbox"/> Máxima: <input type="checkbox"/>

*Adicione ou remova parâmetros clicando nos botões de + ou -.*

**Colunas**

Agrupamento:

Soma:

Coluna	Opções
1	Nome: <input type="text" value="Teste"/> Visível: <input checked="" type="checkbox"/> Selecionada: <input checked="" type="checkbox"/> Localizar: <input type="checkbox"/>

*Adicione ou remova colunas clicando nos botões de + ou -.*

*Para usar um parâmetro por accountcode (que deve existir no dropdown do tipo 'Par. Accountcode' na seção acima), utilize a sintaxe % nome\_do\_parametro%.*

**Query**

*Digite uma query diretamente nesta caixa de texto, ou especifique o caminho completo do arquivo que a contém.*

Digite as mudanças desejadas.



<b>Cabeçalho</b>	Título: <input type="text" value="Teste01"/> Descrição: <input type="text" value="Teste01"/> Categoria: <input type="text" value="Ramais"/> Tipo: <input type="text" value="DEFAULT"/>	Entre com os dados deste relatório que serão visíveis para o usuário final.						
<b>Parâmetros</b> (- +)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Parâmetro</th> <th>Tipo</th> <th>Opções</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Grupo</td> <td>Operador Ramal Status Descritor</td> </tr> </tbody> </table> Descrição: <input type="text" value="Teste"/>	Parâmetro	Tipo	Opções	1	Grupo	Operador Ramal Status Descritor	Adicione ou remova parâmetros clicando nos botões de + ou -.
Parâmetro	Tipo	Opções						
1	Grupo	Operador Ramal Status Descritor						
<b>Colunas</b> (- +)	Agrupamento: <input type="text" value="0"/> Soma: <input type="text" value="0"/> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Coluna</th> <th>Opções</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>           Nome: <input type="text" value="Teste"/>            Visível: <input checked="" type="checkbox"/>            Selecionada: <input checked="" type="checkbox"/>            Localizar: <input type="checkbox"/> </td> </tr> </tbody> </table>	Coluna	Opções	1	Nome: <input type="text" value="Teste"/> Visível: <input checked="" type="checkbox"/> Selecionada: <input checked="" type="checkbox"/> Localizar: <input type="checkbox"/>	Adicione ou remova colunas clicando nos botões de + ou -.  Para usar um parâmetro por accountcode (que deve existir no dropdown do tipo 'Par. Accountcode' na seção acima), utilize a sintaxe % nome_do_parametro%.		
Coluna	Opções							
1	Nome: <input type="text" value="Teste"/> Visível: <input checked="" type="checkbox"/> Selecionada: <input checked="" type="checkbox"/> Localizar: <input type="checkbox"/>							
<b>Query</b>	<input type="text" value="/usr/lib/instantvoice/sql/agents-metricas-periodo.sql"/>							

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de relatórios já com a alteração no relatório selecionado.

20 por página (de 34)				1 2
Categoria	Nome	Descrição		
Operadores	Operadores - Métricas por Período	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Métricas por Período (entrantes)	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Métricas por Período (por grupo)	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Registro de Ramais	Operadores - Registro de Ramais	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Registro Detalhado	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Agrupamento por Descritores	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Métricas por Período	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Métricas por Campanha	SDA - Métricas por Campanha	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Registro Detalhado	SDA - Registro Detalhado	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Visão Geral	SDA - Visão Geral	Editar	Copiar
Chamadas	Survey - Analítico	Relatório de notas	Editar	Copiar
Chamadas	Survey - Sintético	Relatório de notas	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Métricas por Período	Relatório de ramais.	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Registro de Operadores	Ramais - Registro de Operadores	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Registro Detalhado	Relatório de ramais.	Editar	Copiar
Ramais	Teste01	Teste01	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas - Relatório de Transbordo	Relatório de chamadas entrantes e transbordo	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas Entrantes - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes.	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas Entrantes - Métricas por Período	Relatório de chamadas entrantes.	Editar	Copiar

### COPIAR RELATÓRIOS

No menu Relatórios, selecionar a opção CONFIGURAÇÃO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios.

Selecionar a opção COPIAR.

O Sistema apresentará a tela de relatórios já com o novo relatório criado.


20 por página (de 35)			1 2	
Categoria	Nome	Descrição		
Operadores	Operadores - Métricas por Período	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Métricas por Período (entrantes)	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Métricas por Período (por grupo)	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Registro de Ramais	Operadores - Registro de Ramais	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Registro Detalhado	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Agrupamento por Descritores	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Métricas por Período	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Métricas por Campanha	SDA - Métricas por Campanha	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Registro Detalhado	SDA - Registro Detalhado	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Visão Geral	SDA - Visão Geral	Editar	Copiar
Chamadas	Survey - Analítico	Relatório de notas	Editar	Copiar
Chamadas	Survey - Sintético	Relatório de notas	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Métricas por Período	Relatório de ramais.	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Registro de Operadores	Ramais - Registro de Operadores	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Registro Detalhado	Relatório de ramais.	Editar	Copiar
Ramais	Teste01	Teste01	Editar	Copiar
Ramais	Teste01	Teste01	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas - Relatório de Transbordo	Relatório de chamadas entrantes e transbordo	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas Entrantes - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes.	Editar	Copiar

20 por página (de 35) 1 2

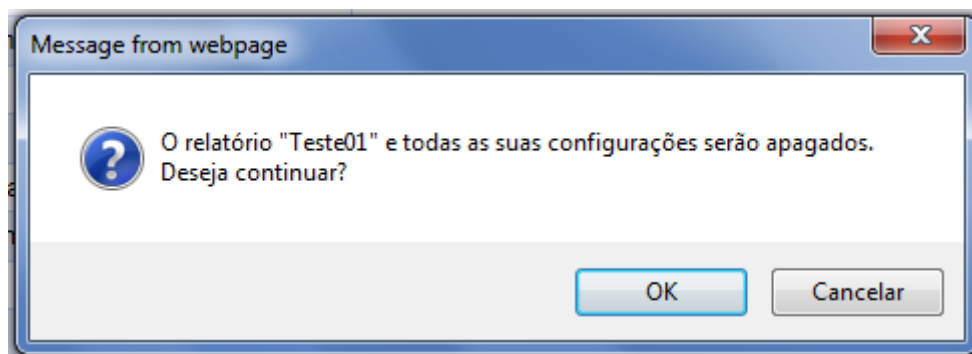
### REMOVER RELATÓRIOS

No menu Relatórios, selecionar a opção CONFIGURAÇÃO.

O Sistema apresentará a tela de relatórios.

Selecionar a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do relatório:



Selecione OK e o Sistema apresentará os relatórios já com relatório selecionado removido.

20 por página (de 34)			1 2	
Categoria	Nome	Descrição		
Operadores	Operadores - Métricas por Período	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Métricas por Período (entrantes)	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Métricas por Período (por grupo)	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Registro de Ramais	Operadores - Registro de Ramais	Editar	Copiar
Operadores	Operadores - Registro Detalhado	Relatório de operadores.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Agrupamento por Descritores	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	Chamadas - Métricas por Período	Relatório de chamadas entrantes e saíntes.	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Métricas por Campanha	SDA - Métricas por Campanha	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Registro Detalhado	SDA - Registro Detalhado	Editar	Copiar
Chamadas	SDA - Visão Geral	SDA - Visão Geral	Editar	Copiar
Chamadas	Survey - Analítico	Relatório de notas	Editar	Copiar
Chamadas	Survey - Sintético	Relatório de notas	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Métricas por Período	Relatório de ramais.	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Registro de Operadores	Ramais - Registro de Operadores	Editar	Copiar
Ramais	Ramais - Registro Detalhado	Relatório de ramais.	Editar	Copiar
Ramais	Teste01	Teste01	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas - Relatório de Transbordo	Relatório de chamadas entrantes e transbordo	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas Entrantes - Métricas por Data	Relatório de chamadas entrantes.	Editar	Copiar
Chamadas Entrantes	Chamadas Entrantes - Métricas por Período	Relatório de chamadas entrantes.	Editar	Copiar

20 por página (de 34) 1 2

## DESCRITORES

### ADICIONAR DESCRITORES

No menu Relatórios, selecionar a opção DESCRITORES.

O Sistema apresentará a tela de descritores.

Selecionar a opção ADICIONAR DESCRITOR. 

O Sistema apresentará a tela de adição de descritores.

Digite as informações desejadas.

Selecione Enviar.

O Sistema apresentará a tela de descritores já com o novo descritor criado.

Accountcode	Descritor	Descrição		
Todos	Teste	Teste	<input type="button" value="Editar"/>	

### ALTERAR DESCRITORES

No menu Relatórios, selecionar a opção DESCRITORES.

O Sistema apresentará a tela de descritores.

Selecione a opção EDITAR.

O Sistema apresentará a tela de alteração de descritores.

Cancelar Enviar

Dados básicos

Accountcode Todos ▾

Descritor Teste

Descrição Teste

Configuração básica do descritor.

Digite as mudanças desejadas.

Cancelar Enviar

Dados básicos

Accountcode Todos ▾


Descritor Teste01

Descrição Teste01

Configuração básica do descritor.

Selecione Enviar.


O Sistema apresentará a tela de descritores já com a alteração no descritor selecionado.

Accountcode	Descritor	Descrição		
Todos	Teste01	Teste01	<input type="button" value="Editar"/>	

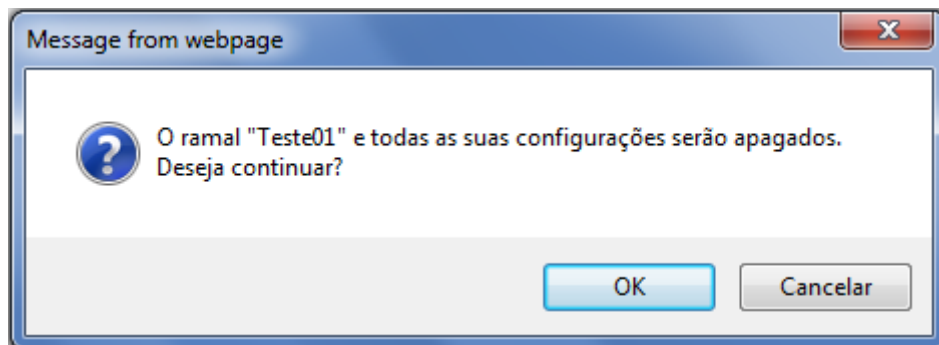
### REMOVER DESCRITORES

No menu Relatórios, selecionar a opção DESCRITORES.

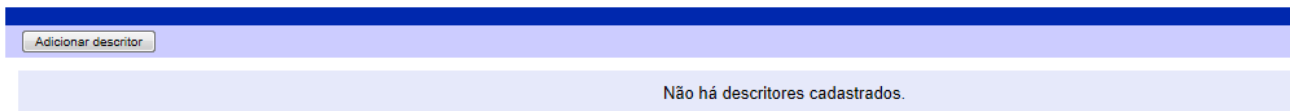
O Sistema apresentará a tela de descritores.

Selecione a opção REMOVER .

O Sistema apresentará a uma janela de confirmação para a remoção do descritor:



Selecione OK e o Sistema apresentará os descritores já com descritor selecionado removido.



## SDA

## DESTINATÁRIOS

**ADICIONAR DESTINATÁRIOS**

No menu SDA, selecionar a opção DESTINATÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de destinatários.

Selecionar a opção ADICIONAR LISTA. 

O Sistema apresentará a tela de adição de destinatário.



**Informações**

Accountcode: default

Nome:

Status:  Ativo  Inativo

*Preencha as informações que serão utilizadas para identificação desses destinatários*

---

**Arquivo**

Arquivo:

Formato:  Registros separados por vírgula  Siscob

*Escolha o arquivo que possui o cadastro de destinatários para seu mailing*

*No formato "Padrão", o arquivo deverá conter um destinatário por linha, e os registros devem estar assim ordenados:*  
*Telefone, campo livre 1, campo livre 2,...*  
*Exemplo:*  
*2140636100, Instant RJ*  
*1140636100, Instant SP*  
*6140636100, Instant Brasilia*

Digite as informações desejadas e anexe o arquivo.



Cancelar Salvar

**Informações**

Accountcode: default

Nome: Teste

Status:  Ativo  Inativo

*Preencha as informações que serão utilizadas para identificação desses destinatários*

---

**Arquivo**

Arquivo: C:\Users\João Luiz\Docu Browse...

Formato:  Registros separados por vírgula  Siscob

*Escolha o arquivo que possui o cadastro de destinatários para seu mailing*

*No formato "Padrão", o arquivo deverá conter um destinatário por linha, e os registros devem estar assim ordenados:  
Telefone, campo livre 1, campo livre 2, ...  
Exemplo:  
2140636100, Instant RJ  
1140636100, Instant SP  
6140636100, Instant Brasilia*

Selecione Salvar.

O Sistema apresentará a tela de destinatários já com o novo destinatário criado.

Lista Teste gravada com sucesso.

Accountcode	Nome	Campos	
default	Teste	código do cliente 038/016737469	<input type="button" value="Download"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

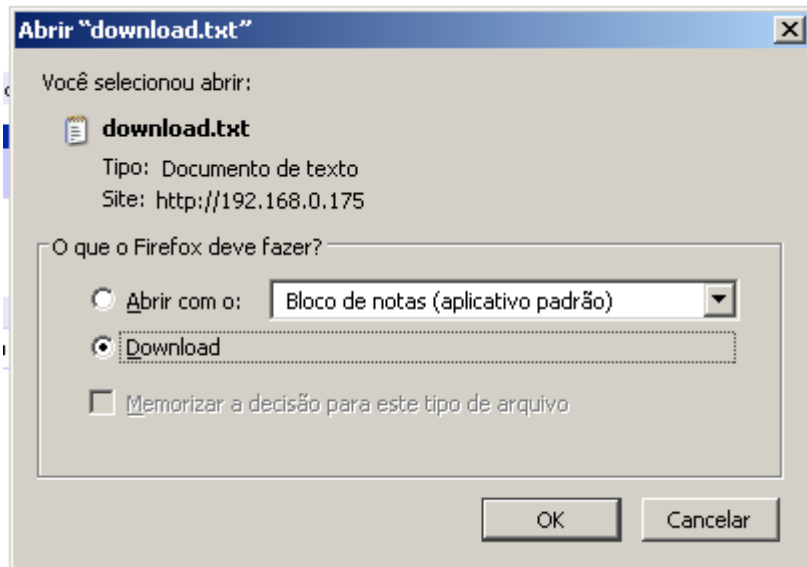
### DOWNLOAD DESTINATÁRIOS

No menu SDA, selecionar a opção DESTINATÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de destinatários.

Selecione a opção DOWNLOAD.

O Sistema apresentará a confirmação do download.



Selecione OK.

O download será iniciado.

#### ATIVAR/DESATIVAR DESTINATÁRIO

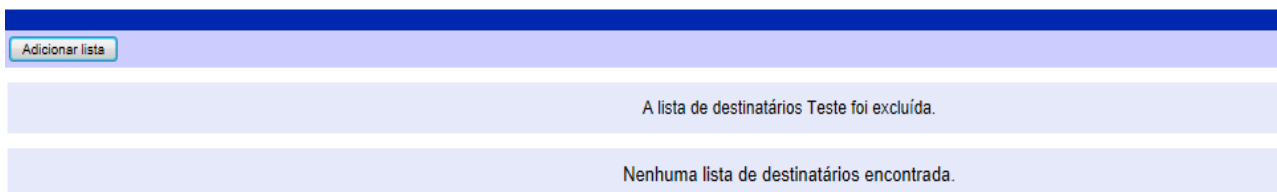
No menu SDA, selecionar a opção DESTINATÁRIOS.

O Sistema apresentará a tela de destinatários.

Selecione a opção DESATIVAR .

O Sistema apresentará a tela de destinatários com o destinatário selecionado desativado.

Selecione  Mostrar somente ativos e poderá constatar que o destinatário desativado não aparece na lista.



Desmarque essa opção. Selecione ATIVAR .

O Sistema apresentará a tela de destinatários com o destinatário selecionado ativado.

Se selecionar poderá constatar que ele aparecerá na lista de destinatários ativos.

## CAMPANHAS

### ADICIONAR CAMPANHAS

No menu SDA, selecionar a opção CAMPANHAS.

O Sistema apresentará a tela de campanhas.

Selecionar a opção ADICIONAR CAMPANHAS.

O Sistema apresentará a tela de adição de campanhas.

Cancela Salva

**Informações**

Accountcode: default ▾

Nome:

Destinatários: Teste ▾

Identificador da chamada:

Grupo de Permissão: Teste ▾

Ligações simultâneas:

Tentativas de discagem: 1

Timeout de discagem (em milissegundos):

Cadastre as informações da campanha nessa seção.

O parâmetro de ligações simultâneas não é considerado caso seja escolhido um grupo na seção abaixo.

**Destino**

Discar somente se existirem operadores livres no grupo Desativado ▾

Discar para o ramal:

Informe para onde o sistema deverá discar ao completar a ligação.

Caso seja informado um grupo, o parâmetro de ligações simultâneas na seção acima não será considerado.

Preencha as informações desejadas.

**Informações**

Accountcode:

Nome:

Destinatários:

Identificador da chamada:

Grupo de Permissão:

Ligações simultâneas:

Tentativas de discagem:

Timeout de discagem (em milissegundos):

*Cadastre as informações da campanha nessa seção.*

*O parâmetro de ligações simultâneas não é considerado caso seja escolhido um grupo na seção abaixo.*

---

**Destino**

Discar somente se existirem operadores livres no grupo

Discar para o ramal:

*Informe para onde o sistema deverá discar ao completar a ligação.*

*Caso seja informado um grupo, o parâmetro de ligações simultâneas na seção acima não será considerado.*

Selecione Salvar.

O Sistema apresentará a tela de campanhas já com a nova campanha criada.

Iniciado a partir de  Finalizado até  Status Todos


Campanha Teste gravada com sucesso

Accountcode	Campanha	Início	Fim	Status	
default	Teste	-	-	Criada	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Iniciar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

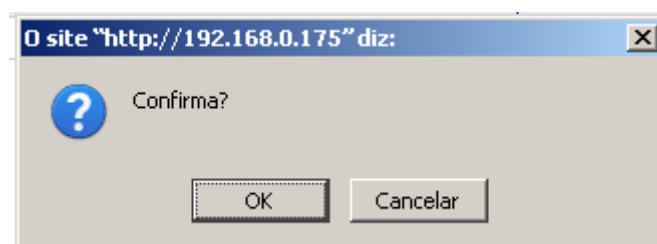
### COMEÇAR CAMPANHA

No menu SDA, selecionar a opção CAMPANHAS.


O Sistema apresentará a tela de campanhas.

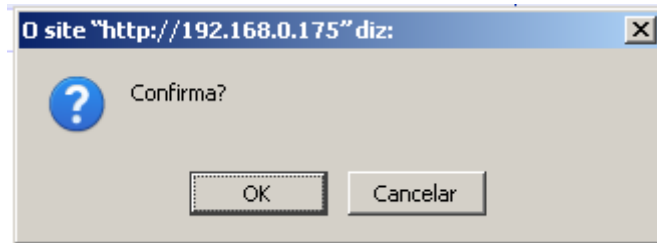
Selecione a opção .


O sistema apresentará a tela de confirmação.

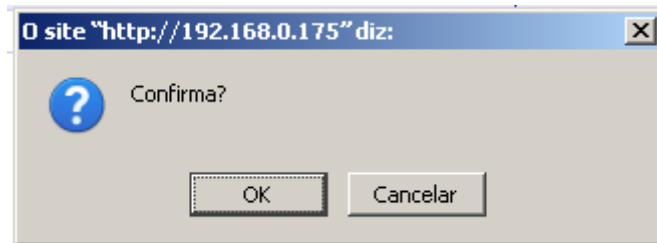


Selecione OK.

Se desejar pausar a campanha, selecione . O sistema apresentará a tela de confirmação.



Se desejar parar a campanha, selecione . O sistema apresentará a tela de confirmação.





## **Instant Solutions**

### **Endereço:**

Rua da Quitanda, 62  
12º andar • Centro  
Rio de Janeiro – RJ • CEP 20011-030

### **Telefones:**

Para principais capitais: 4063-6100  
Demais regiões: (11) 4063-6100

### **Website:**

[www.instant.com.br](http://www.instant.com.br)

### **E-mail:**

[info@instant.com.br](mailto:info@instant.com.br)

### **Instant Ticket:**

<http://tickets.instant.com.br/>