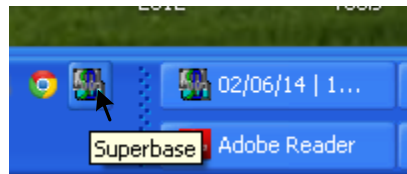


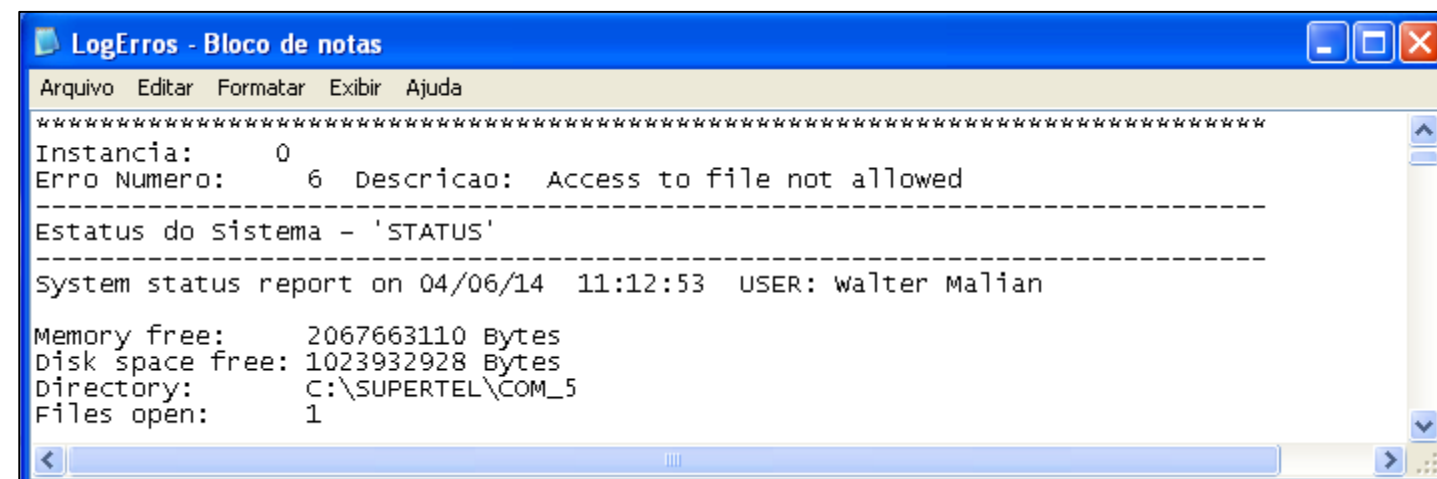
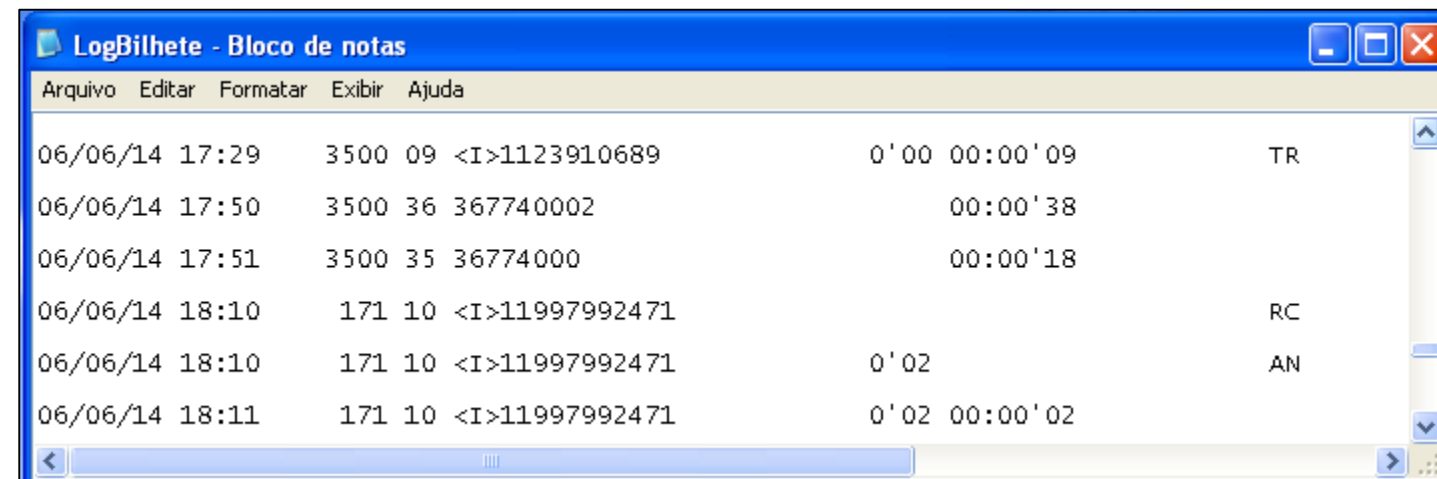
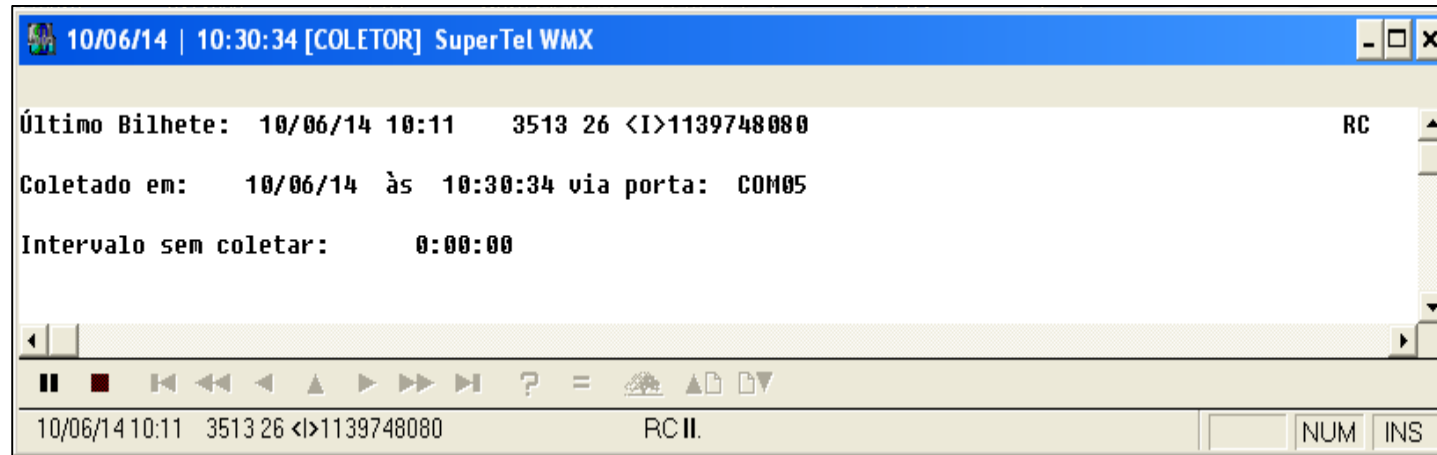
# Supertel

## Gerenciador Telefônico

# COLETOR



Pressione o ícone Supertel para iniciar o COLETOR



O módulo COLETOR serve para coletar os bilhetes que o PABX envia ao final de cada ligação.

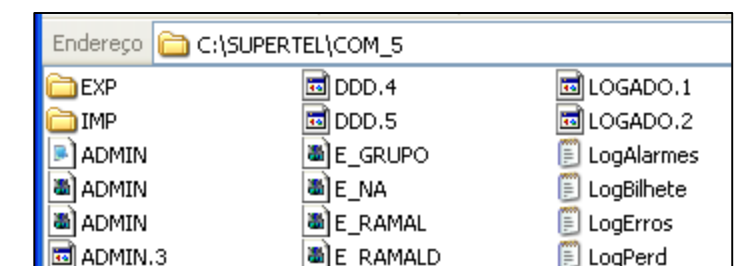
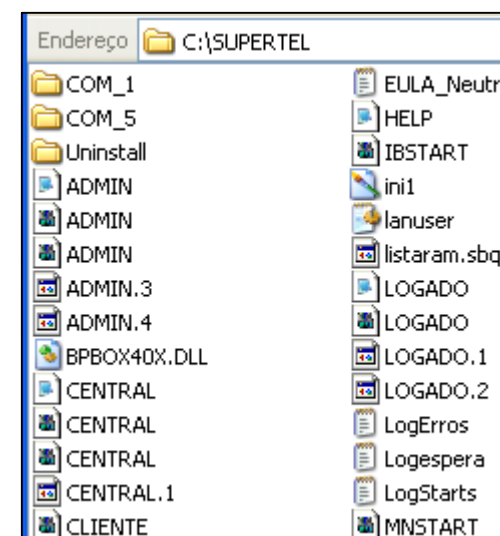
A função do COLETOR é tratar cada bilhete e salvá-lo no banco de dados LIGACOES.

Para redundância o COLETOR também salva uma cópia fiel de cada bilhete que o PABX emite na pasta "Supertel/COM\_1 ou 5/LogBilhete.TXT".

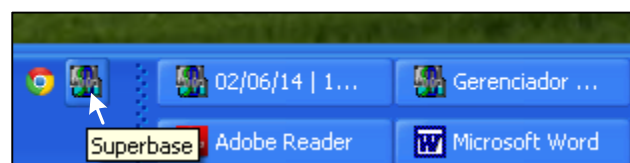
A tela do COLETOR mostra o bilhete que está sendo coletado mas ainda não está salvo no banco LIGACOES mas já está salvo no LogBilhete.TXT, mostra a data e a hora da coleta, a porta COM ativa, o intervalo sem coletar e no rodapé mostra o último bilhete que foi coletado e salvo também no banco de dados LIGACOES.

A comunicação do COLETOR com o PABX é feita através da porta serial COM1 ou via LAN através de uma porta Serial Virtual COM5 a COM9.

O Supertel suporta até 4 PABX em rede LAN com licenças opcionais.



# GERENCIADOR



Pressione o ícone Supertel novamente para iniciar o GERENCIADOR

**Gerenciador Telefonico SUPERTEL WMX - [Agenda de Telefones]**

Início Cadastros Relatórios Gerência Help

LIGACOES Sequencia

## SuperTel - Gerenciador Telefônico

Gerenciar outra Empresa / Setor

<b>Dados do Usuário que Originou a Ligação</b>		<b>Dados do Número Discado</b>	
Nome	Tatiane	Fone	996905211
Ramal	3522	Modalidade	VC1 Celular Local
Setor	Tecnica	Operadora	15 DDD 011 UF SP
Cód. Conta		Nome (se estiver cadastrado na Agenda)	

<b>Dados da Ligação</b>		REFRESH Sequencia : 1588	
Tipo	SAIDA	Dia	09/06/14
Linha	02	Hora	15:54
Status		Duração	00:01:30
Valor	R\$ 0,8000	Toques	00:00:00

**Buscar Registro por :**

Nr de Telefone Ramal Data/Hora

Cliente Usuário Codigo Conta

---

**Proprietário da Licença de uso do software:**

Nome: **WMX Demonstração** COM5 Licença: Restrita Registrados: 0

WALTER MALIAN Fone: 11-3872-3520 Licenciados: 300

V6.05 - 14/05/2014 - 18:00h

O módulo GERENCIADOR serve para gerenciar os bilhetes que o COLETOR salvou no banco de dados LIGACOES.

A função do GERENCIADOR é ordenar os bilhetes de cada ligação e permitir o agrupamento para facilitar a busca de uma ligação determinada, possibilitar a emissão de relatórios e demais funções de gerenciamento.

A página inicial do GERENCIADOR mostra os dados da ligação separados por blocos:

- Dados do Usuário que Originou a Ligação.
- Dados do Número Discado.
- Demais Dados da Ligação.

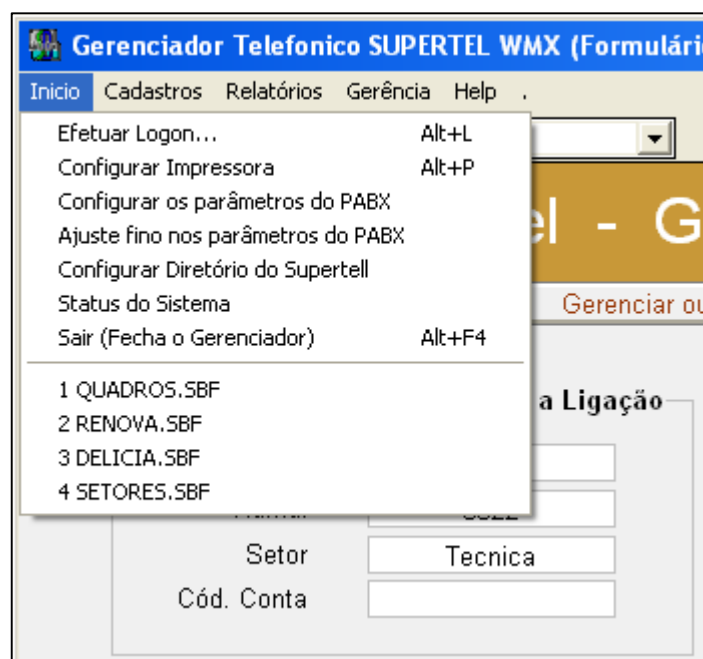
Na página inicial também é possível fazer Buscas de uma determinada ligação por:

- Nr do Telefone
- Ramal
- Data/Hora
- Cliente (se estiver cadastrado na Agenda)
- Usuário do Ramal
- Código de Conta (se for inserido pelo Ramal ao fazer a ligação)

No Menu superior é possível acessar as configurações de Início, os Cadastros necessários, os diversos tipos de Relatórios já pré configurados, a Gerência dos ramais ou de um Setor inteiro, exportar para formato Microsoft Excel, etc..

O GERENCIADOR conversa com o banco de dados LIGACOES ao ser iniciado ou quando se pressiona o botão REFRESH.

## Menu Início

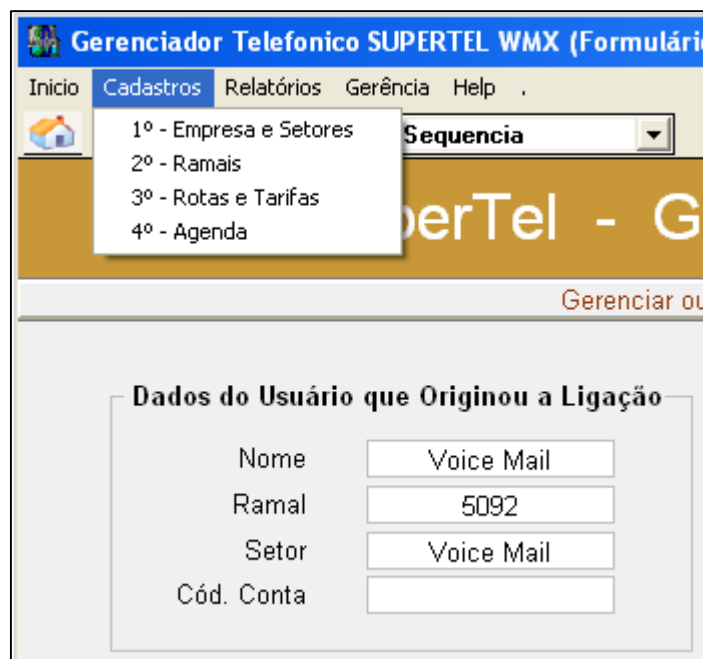


No menu Início temos as seguintes possibilidades:

- Efetuar Logon com nova senha
- Configurar Impressora
- Configurar no Supertel os parâmetros do PABX relativos à bilhetagem.
- Fazer um “Ajuste Fino” para adequar corretamente as colunas do bilhete conforme o PABX
- Configurar o Diretório do Supertel
- Verificar o Status do Sistema para saber os dados gerais do cliente
- Sair do GERENCIADOR

Obs.: Os arquivos sinalizados de 1 a 4 são apenas informativos dos últimos bancos acessados.

## Menu Cadastros



O menu Cadastros apresenta 4 bancos de dados que precisam ser atualizados com frequência:

- 1º - Empresa e Setores para uso no cadastro de Ramais abaixo
- 2º - Ramais, após o cadastro da Empresa e Setores
- 3º - Rotas e Tarifas caso o cliente tenha um plano de contas com a VIVO, EMBRATEL , etc..
- 4º - Agenda com os números externos e respectivos nomes dos contatos frequentes

**Status do Sistema**

Versão 6.04 - ABRIL/2014  
 Formato da Data: DD/MM/AA - 24 Horas  
 Empresas licenciadas: 1  
 Empresa: WMX Demonstração  
 PABX Configurado: KXTDA100A  
 Porta Configurada: COM 5  
 Velocidade Padrão Fixa: 9600 N 8 1  
 IP:Porta : 192.168.0.101:2300  
 Usuario/Senha : SMDR/PCCSMDR  
 Ramais licenciados: 0010  
 Ramais registrados: 26  
 Banco de Ligações: 1.844

Fone para Suporte: 11 2842-3520

WMX Tecnologia Ltda.  
<http://www.wmx.com.br>  
[tecnica@wmx.com.br](mailto:tecnica@wmx.com.br)

OK

## Menu Início → Status do Sistema

No menu Início temos o submenu Status do Sistema que mostra um formulário com as informações básicas importantes para uma consulta rápida em casos de necessidade de intervenção técnica para manutenção do sistema.

Neste menu pode-se saber rapidamente qual o modelo do PABX que está configurado, a porta COM, quantos ramais estão registrados, etc..

**Gerenciador Telefonico SUPERTEL WMX (Formulário de Ligações)**

Início Cadastros Relatórios Gerência Help

CENTRAL MODELO

**Ajuste fino nos parâmetros do PABX**

Modelo: KXTDA100A Data: (A) MM/DD/AA (B) DD/MM/AA

Descrição: PANASONIC - BILHETE TIPO A

Campos	Ligações de Entrada		Ligações de Saída	
Dia	De: 1	Até: 8	De: 1	Até: 8
Hora (hh:mmAM)	De: 10	Até: 16 Inclusive AM / PM	De: 10	Até: 16 Inclusive AM / PM
Ramal	De: 19	Até: 22	De: 19	Até: 22
Linha	De: 24	Até: 25	De: 24	Até: 25
Fone	De: 27	Até: 51 >>	De: 27	Até: 51
Toques (m:ss)	De: 53	Até: 56	De: 53	Até: 56
Duração (hh:mm:ss)	De: 58	Até: 65	De: 58	Até: 65
Senha (Cod. Conta)	De: 67	Até: 76	De: 67	Até: 76
Status	De: 78	Até: 79	De: 78	Até: 79

Dígito identificador de Ligação Entrante: <  
 Dígito identificador de Ligação Interna: E  
 Dígito identificador de Ligação Transferida: T  
 Dígito identificador de Ligação Perdida: N

Salvar os Ajustes

## Menu Início → Ajuste Fino nos parametros do PABX

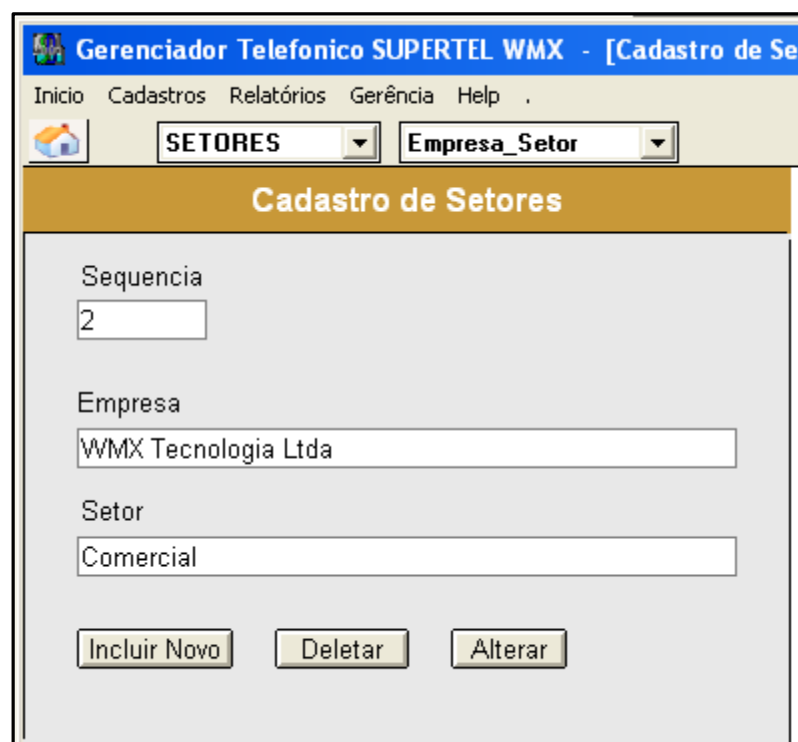
Este Menu nos permite ajustar bit a bit os dados do bilhete que o PABX emite e serve para uso do técnico especializado.

Abaixo exemplos de bilhetes colhidos de um PABX Panasonic KX-TDE600, sendo o último bilhete ajustado no PABX para “tipo C - 150 colunas” onde as linhas tronco aparecem com 4 dígitos (de 24 a 27).

Observe que as chamadas entrantes são identificadas com o símbolo “<I>” mas apenas interessa ao Supertel o dígito “<” inicial do número externo.

Coluna	10	20	30	40	50	60	70	80
	1234567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890							
	28/03/14	12:47PM	3026 28	30824939		00:00'19		..
	19/02/14	15:28	3510 46	<I>01340986972976		00:05'07		..
	11/19/09	11:16	3104 13	21146636--		00:01'35		TR ..
	13/02/14	10:29	4350 17	<I>1532591444		0'11 00:00'00		NA ..
	13/10/10	14:52	4364 0110	<I>2124010644				0'02
Dia	Hora	Ramal	Linha	Número	Ring	Duração	CC	CD

## Menu Cadastros → 1º Empresa e Setores



Gerenciador Telefonico SUPERTEL WMX - [Cadastro de Set

Inicio Cadastros Relatórios Gerência Help

SETORES Empresa\_Setor

### Cadastro de Setores

Sequencia  
2

Empresa  
WMX Tecnologia Ltda

Setor  
Comercial

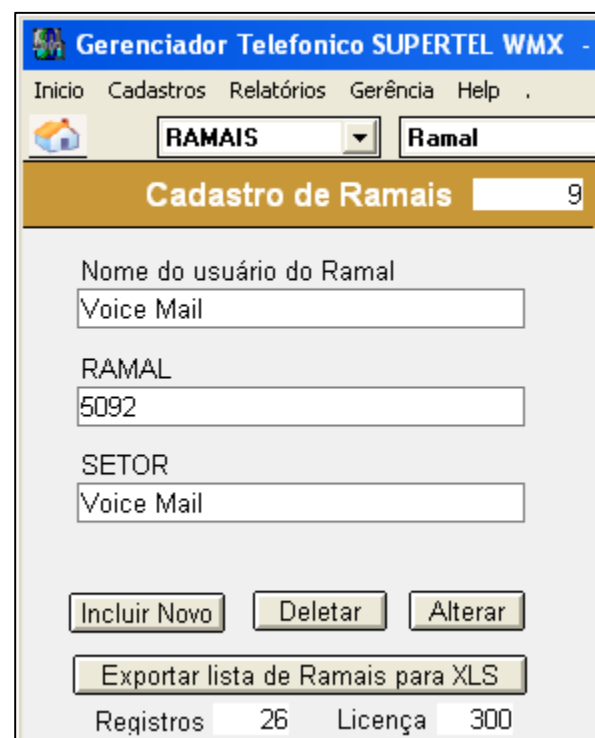
Incluir Novo Deletar Alterar

No menu “*Cadastros*” temos o submenu “*1º Empresa e Setores*” que deve ser preenchido e estar sempre atualizado pois, o cadastro dos ramais e os relatórios vão depender deste cadastro de Empresas e Setores estar correto

O formulário permite *Incluir* um Novo setor, *Deletar* ou *Alterar* um setor existente.

O campo “*Empresa*” é gerado automaticamente.

## Menu Cadastros → 2º Ramais



Gerenciador Telefonico SUPERTEL WMX -

Inicio Cadastros Relatórios Gerência Help

RAMAIS Ramal

### Cadastro de Ramais 9

Nome do usuário do Ramal  
Voice Mail

RAMAL  
5092

SETOR  
Voice Mail

Incluir Novo Deletar Alterar

Exportar lista de Ramais para XLS

Registros 26 Licença 300

No menu “*Cadastros*” temos o submenu “*2º Ramais*” que deve ser preenchido logo após o cadastro “*1º Empresa e Setores*” e estar sempre atualizado pois os relatórios vão depender deste cadastro de Ramais estar correto

O formulário permite *Incluir* um Novo ramal, *Deletar* ou *Alterar* um ramal existente.

O campo “*Setor*” será apresentado com os dados que foram cadastrados no menu anterior.

Gerenciador Telefonico SUPERTEL WMX - [Cadastro de Tarifas]

Inicio Cadastros Relatórios Gerência Help

TARIFAS1 Tabela

Tabela 1 Operadora ou Rota Embratel Codigo Operadora 21 Trk Chave 28423520

Cadastre abaixo o numero da linha inicial e final de cada rota, conforme aparece no bilhete. Cuidado com TDE600 que a rota de troncos tem 4 digitos; expl: "Troncos de 3110 a 3112"

**Troncos pertencentes a Rota**

Troncos de 1 a 54

Pulso inicial Free 15 segundos

Pulsos seguintes 6 segundos

**Chamadas Locais; Interurbanas e Celulares**

Local	R\$ 0,0800	Chamadas Locais
VC1	R\$ 0,4000	Celulares locais
VC2	R\$ 0,8000	Celulares média distancia
VC3	R\$ 1,0000	Celulares Longa distancia
LDN1	R\$ 0,2500	São Paulo
LDN2	R\$ 0,2500	Rio e Espirito Santo
LDN3	R\$ 0,2500	Minas Geraes
LDN4	R\$ 0,2500	Parana e Santa Catarina
LDN5	R\$ 0,2500	Rio Grande do Sul
LDN6	R\$ 0,2500	DF-GO-TO-MT-MS-AC-RO
LDN7	R\$ 0,2500	Bahia e Sergipe
LDN8	R\$ 0,2500	PE-AL-PB-RN-CE-PI
LDN9	R\$ 0,2500	PA-AM-RR-AP-MA

**Chamadas Longa Distância Internacionais**

LDI1a	R\$ 0,3900	Americas outros paises
LDI1b	R\$ 2,5000	USA/Canada
LDI2a	R\$ 2,5000	Africa
LDI2b	R\$ 2,5000	Africa
LDI3a	R\$ 0,3900	Europa
LDI3b	R\$ 2,5000	Europa outros
LDI4a	R\$ 0,3900	Europa
LDI4b	R\$ 2,5000	Europa
LDI5a	R\$ 0,4900	America Latina
LDI5b	R\$ 2,5000	America Latina
LDI6a	R\$ 2,5000	Asia
LDI6b	R\$ 2,5000	Asia
LDI7a	R\$ 2,5000	Russia
LDI7b	R\$ 2,5000	Russia
LDI8a	R\$ 2,5000	Asia
LDI8b	R\$ 2,5000	Asia
LDI9a	R\$ 2,5000	Asia
LDI9b	R\$ 2,5000	Asia

DELETAR COPIAR Zerar Salvar

EXPORTAR COLAR INCLUIR

<= Página Anterior Próxima Página =>

## Menu Cadastros → 3º Rotas e Tarifas

No menu "Cadastros" temos o submenu "3º Rotas e Tarifas" que já vem com uma Rota formada pelos Troncos de 00 a 64 cujas Tarifas estão preenchidas com valores médios cobrados pela operadora Embratel; porém, caso o cliente tenha algum plano de tarifas especial deve ser passado para este cadastro e assim poder emitir relatórios mais consistentes.

O formulário permite cadastrar tantas Rotas quantas necessárias.

O campos "Troncos de \_\_ a \_\_" determinam qual é a Rota; caso tenha-se uma Rota com apenas 1 tronco (ex. Porteiro eletrônico) deve-se cadastrar Troncos de 6 a 6 por exemplo.

O "Pulso inicial Free" determina que as ligações com duração abaixo desse valor não serão cobradas pela Operadora.

O campo "Pulsos seguintes" determina o tempo entre cada impulso cobrado pela Operadora, no caso, será cobrado 1 impulso a cada 6 segundos de conversação.

Gerenciador Telefonico SUPERTEL WMX - [Agenda de Telefones]

Inicio Cadastros Relatórios Gerência Help

AGENDA EMPRESA

**Agenda de Telefones**

Nome  
1º Oficial de Registro de Imóveis de Osa

DDI\* DDD\* Numero \*  
55 11 36833030

\* Preencher campos com numeros sem espaços.

Incluir Novo Deletar Alterar

Exportar Agenda para XLS

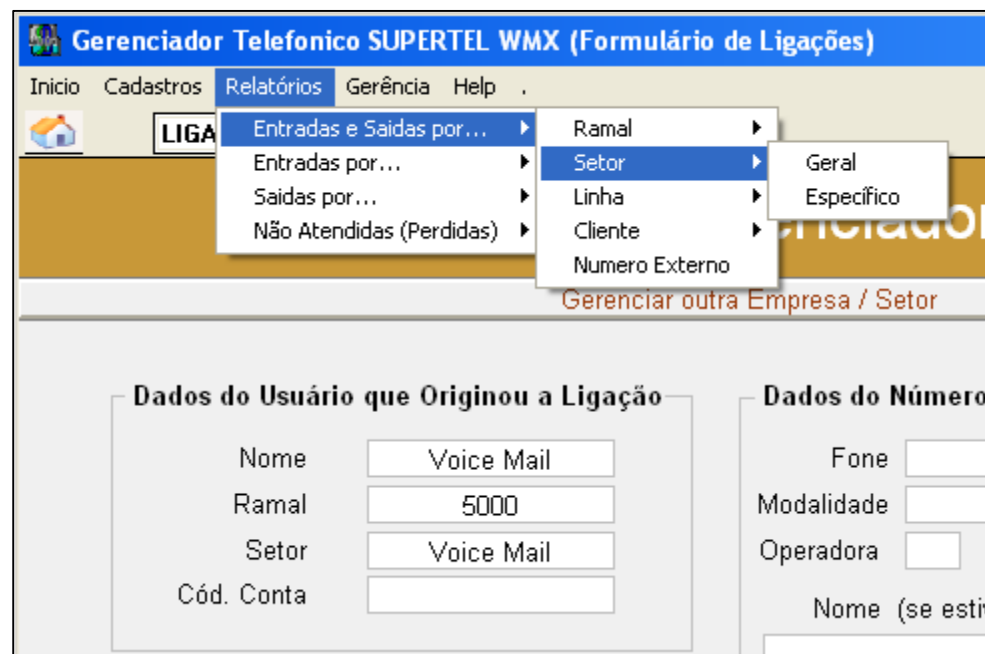
## Menu Cadastros → 4º Agenda

No menu "Cadastros" temos por fim o submenu "4º Agenda" cujo preenchimento é opcional caso o cliente queira que o Supertel grave os "Nomes" ali cadastrados, associados aos números externos.

O formulário permite *Incluir, Deletar ou Alterar*.

Os campos relativos aos números devem ser preenchidos sem espaços nem tracinhos.

## Menu Relatórios



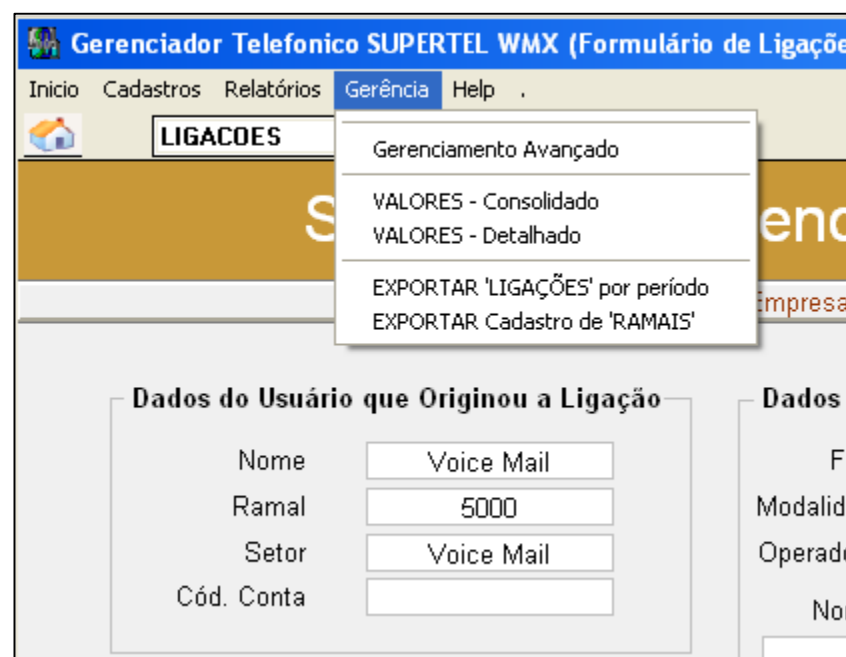
O menu “Relatórios” contém os diversos relatórios para auxiliar o Gerenciamento.

Este menu foi elaborado em 4 grupos de importância, sendo:

- Entradas e Saídas por Ramal, Setor, Linha, Cliente ou por um Número Externo específico.
- Ligações de Entrada por diversos filtros.
- Ligações de Saída por diversos filtros.
- Relatório das Ligações entrantes que Não foram Atendidas.

Obs.: Os Relatórios serão inicialmente apresentados na tela para posterior impressão se houver necessidade.

## Menu Gerência



O menu Gerência é na realidade uma continuação do menu **Relatórios**:

O módulo “**Gerenciamento Avançado**” é a porção mais complexa do Supertel pois envolve uma série de cálculos matemáticos que permitem o completo gerenciamento de um setor da empresa, mostrando ramal por ramal num dado período.

Este módulo é especialmente apropriado para gerenciar a parte do Call Center da empresa pois mostra em um Quadro sucinto o desempenho dos agentes no período desejado e a produtividade do setor.

Este módulo é exclusivo do Supertel entre os demais softwares disponíveis no mercado.

Neste menu também o cliente pode emitir uma lista em forma de VALORES para efeito de conta telefônica, ou **EXPORTAR** os bancos de dados **LIGACOES** ou **RAMAIS** no formato Microsoft Excel.



## Exemplo de um Relatório de “Entradas e Saídas por .. → Número Externo”

SuperTel

Entre com o período inicial (dd/mm/aa)

14/05/14

OK Cancel

SuperTel

Entre com o período final (dd/mm/aa)

20/05/14

OK Cancel

SuperTel

Digite o Número

38324191

OK Cancel

Report Output - R\_FONE: Page 1 of 1

VMX Tecnologia Ltda - Relatório das Ligações de entrada e saída por Número Discado

Data: 29/05/14 Hora: 17:41:39 14/05/14 a 20/05/14

Numero 38324191

Dia	Hora	Ramal	Linha	Duração	UF	DDD	Modalidade	Valor
20/05/14	14:14	3517	38	00:00:27	SP	011	Local fixo	R\$ 0,0800
20/05/14	10:40	3517	36	00:02:11	SP	011	Local fixo	R\$ 0,2400
19/05/14	16:50	3514	35	00:11:24	SP	011	Local fixo	R\$ 0,9600
19/05/14	12:56	3517	37	00:02:21	SP	011	Local fixo	R\$ 0,2400
14/05/14	17:23	3517	38	00:00:40	SP	011	Local fixo	R\$ 0,0800
14/05/14	16:25	3517	37	00:00:32	SP	011	Local fixo	R\$ 0,0800
14/05/14	11:09	3517	38	00:01:05	SP	011	Local fixo	R\$ 0,0800
Resumo		Ligações	7	T.Médio 0:02:40	T.Máximo 0:11:24	T.Total 0:18:40	Valor	R\$ 1,76

Numero <>1138324191

Dia	Hora	Ramal	Linha	Duração	UF	DDD	Modalidade	Valor
20/05/14	09:08	3522	19	00:00:16	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
20/05/14	09:07	3522	19	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
20/05/14	09:07	3519	19	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
20/05/14	09:07	3519	19	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
15/05/14	09:44	3517	21	00:01:22	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
15/05/14	09:43	3517	21	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
15/05/14	09:43	3510	21	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
15/05/14	09:43	3510	21	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
14/05/14	13:18	3515	11	00:03:15	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
14/05/14	13:14	3515	11	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
14/05/14	13:14	3515	11	00:00:00	SP	000	Longa Distancia	R\$ 0,0000
Resumo		Ligações	11	T.Médio 0:00:26	T.Máximo 0:03:15	T.Total 0:04:53	Valor	R\$ 0,00

Total geral de ligações: 18 Valor Total: R\$ 1,76

Os relatórios todos são parecidos ao deste exemplo.

Neste caso o filtro é feito com base nos seguintes dados:

- Período Inicial
- Período Final
- Numero Externo

O relatório apresenta as ligações de “Saída” no primeiro bloco e as ligações de “Entrada” no segundo bloco.

Note que o sistema identificou o número 3832-4191 tanto na entrada quanto na saída.

No relatório pode-se ver o período entre os dias 14 a 20/05/14, quais ramais fizeram ou receberam ligações deste Número Externo, quais linhas do PABX foram utilizadas em cada ligação, a duração de cada chamada, o valor de cada chamada de saída e demais dados.

O relatório apresenta também o Tempo Médio, Tempo Máximo e Tempo Total das ligações.

Ao final o relatório totaliza as ligações e o valor.

Os demais relatórios seguem mais ou menos a mesma linha.

Empresa  Índice   
 Setor  **Quadro de Gerenciamento Avançado** Emissão   
 Ramal  Período  a  das  às

QUADRO DAS LIGAÇÕES ENTRANTES + SAINTES		QUADRO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS	
Total Recebidas e Efetuadas		Total de Ligações Atendidas	
Tempo Total de Conversa		Tempo Total de Conversa	
Tempo Médio de Conversa		Tempo Médio de Conversa	
Tempo Maior de Conversa		Tempo Maior de Conversa	
Tempo Menor de Conversa		Tempo Menor de Conversa	
Tempo Total Ocioso		Tempo Total Toques	
Tempo Médio Ocioso		Tempo Médio Toques	
Tempo Maior Ocioso		Tempo Maior Toques	
Tempo Menor Ocioso		Tempo Menor Toques	

QUADRO DAS LIGAÇÕES SAINTES		QUADRO DAS LIGAÇÕES NÃO ATENDIDAS	
Total de Ligações Efetuadas		Total Ligações Não Atendidas	
Tempo Total de Conversa		Tempo Total Toques	
Tempo Médio de Conversa		Tempo Médio Toques	
Tempo Maior de Conversa		Tempo Maior Toques	
Tempo Menor de Conversa		Tempo Menor Toques	

## “Gerência → Gerenciamento Avançado”

Acessando o Quadro de Gerenciamento Avançado:

- 1º Limpe o quadro clicando na barra “limpar quadro”
- 2º Clique “RUN”
- 3º Escolha o Setor que deseja Gerenciar
- 4º Escolha 1 ramal ou Setor todo (TODOS)
- 5º Digite o Dia para o início do período de Gerenciamento desejado
- 6º Digite a Hora de início
- 7º Digite o Dia final para o período de Gerenciamento desejado
- 8º Digite a Hora de término do período desejado

SuperTel

Escolha o Setor

Comercial  
Cozinha  
Diretoria  
FAX  
Financeiro  
Laboratorio  
Recepção  
Show Room  
Tecnica  
Voice Mail

Comercial

OK Cancel

SuperTel

Escolha o Ramal  
Ou TODOS para uma relação completa

3515  
3518

TODOS

OK Cancel

SuperTel

Digite o dia inicial  
(dd/mm/aa)

02/06/14

OK Cancel

SuperTel

Digite a hora inicial  
(hh:mm)

08:00

OK Cancel

SuperTel

Digite o dia final  
(dd/mm/aa)

09/06/14

OK Cancel

SuperTel

Digite a hora final  
(hh:mm)

18:00

OK Cancel

## Exemplo de um Quadro de Gerenciamento Avançado

**SuperTel**

Escolha o Setor

- Comercial
- Cozinha
- Diretoria
- FAX
- Financeiro
- Laboratorio
- Recepção
- Show Room
- Tecnica
- Voice Mail

Comercial

OK Cancel

**SuperTel**

Escolha o Ramal

Ou TODOS para uma relação completa

3515  
3518

TODOS

OK Cancel

**SuperTel**

Digite o dia inicial (dd/mm/aa)

02/06/14

OK Cancel

**SuperTel**

Digite a hora inicial (hh:mm)

08:00

OK Cancel

**SuperTel**

Digite o dia final (dd/mm/aa)

09/06/14

OK Cancel

**SuperTel**

Digite a hora final (hh:mm)


18:00

OK Cancel

Empresa **WMX Demonstração**

Setor **Comercial**

Ramal **3518** Período **02/06/14** a **09/06/14** das **08:00** às **18:00**



Limpar o Quadro

QUADRO DAS LIGAÇÕES ENTRANTES + SAINTES		QUADRO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS	
Total Recebidas e Efetuadas	127	Total de Ligações Atendidas	69
Tempo Total de Conversa	01:14:39	Tempo Total de Conversa	00:36:53
Tempo Médio de Conversa	0:00:35	Tempo Médio de Conversa	0:00:32
Tempo Maior de Conversa	0:05:02	Tempo Maior de Conversa	0:04:28
Tempo Menor de Conversa	0:00:00	Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Ocioso	31:35:55	Tempo Total Toques	0:00:32
Tempo Médio Ocioso	0:14:55	Tempo Médio Toques	0:00:00
Tempo Maior Ocioso	4:22:00	Tempo Maior Toques	0:00:05
Tempo Menor Ocioso	0:00:00	Tempo Menor Toques	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES SAINTES		QUADRO DAS LIGAÇÕES NÃO ATENDIDAS	
Total de Ligações Efetuadas	31	Total Ligações Não Atendidas	4
Tempo Total de Conversa	00:37:46	Tempo Total Toques	0:00:11
Tempo Médio de Conversa	0:01:13	Tempo Médio Toques	0:00:02
Tempo Maior de Conversa	0:05:02	Tempo Maior Toques	0:00:04
Tempo Menor de Conversa	0:00:07	Tempo Menor Toques	0:00:00

Empresa **WMX Demonstração**

Setor **Comercial**

Ramal **3515** Período **02/06/14** a **09/06/14** das **08:00** às **18:00**

Indice 1

Emissão 09/06/14

XLS Run

Limpar o Quadro

QUADRO DAS LIGAÇÕES ENTRANTES + SAINTES		QUADRO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS	
Total Recebidas e Efetuadas	112	Total de Ligações Atendidas	48
Tempo Total de Conversa	01:04:35	Tempo Total de Conversa	00:36:13
Tempo Médio de Conversa	0:00:34	Tempo Médio de Conversa	0:00:45
Tempo Maior de Conversa	0:06:40	Tempo Maior de Conversa	0:06:40
Tempo Menor de Conversa	0:00:00	Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Ocioso	25:15:27	Tempo Total Toques	0:00:46
Tempo Médio Ocioso	0:13:31	Tempo Médio Toques	0:00:00
Tempo Maior Ocioso	2:17:00	Tempo Maior Toques	0:00:05
Tempo Menor Ocioso	0:00:00	Tempo Menor Toques	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES SAINTES	
Total de Ligações Efetuadas	24
Tempo Total de Conversa	00:28:22
Tempo Médio de Conversa	0:01:10
Tempo Maior de Conversa	0:02:38
Tempo Menor de Conversa	0:00:17

QUADRO DAS LIGAÇÕES NÃO ATENDIDAS	
Total Ligações Não Atendidas	5
Tempo Total Toques	0:00:19
Tempo Médio Toques	0:00:03
Tempo Maior Toques	0:00:06
Tempo Menor Toques	0:00:03

351502061409061408001800

Empresa **WMX Demonstração**

Setor **Comercial**

Ramal **TODOS** Período **02/06/14** a **09/06/14** das **08:00** às **18:00**

Indice 3

Emissão 09/06/14

XLS Run

Limpar o Quadro

QUADRO DAS LIGAÇÕES ENTRANTES + SAINTES		QUADRO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS	
Total Recebidas e Efetuadas	239	Total de Ligações Atendidas	117
Tempo Total de Conversa	02:19:14	Tempo Total de Conversa	01:13:06
Tempo Médio de Conversa	0:00:34	Tempo Médio de Conversa	0:00:38
Tempo Maior de Conversa	0:06:40	Tempo Maior de Conversa	0:06:40
Tempo Menor de Conversa	0:00:00	Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Ocioso	56:51:22	Tempo Total Toques	0:01:18
Tempo Médio Ocioso	0:14:13	Tempo Médio Toques	0:00:00
Tempo Maior Ocioso	4:22:00	Tempo Maior Toques	0:00:05
Tempo Menor Ocioso	0:00:00	Tempo Menor Toques	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES SAINTES	
Total de Ligações Efetuadas	55
Tempo Total de Conversa	01:06:08
Tempo Médio de Conversa	0:01:11
Tempo Maior de Conversa	0:05:02
Tempo Menor de Conversa	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES NÃO ATENDIDAS	
Total Ligações Não Atendidas	9
Tempo Total Toques	0:00:30
Tempo Médio Toques	0:00:02
Tempo Maior Toques	0:00:06
Tempo Menor Toques	0:00:00