Supertel

Gerenciador Telefônico

Supertel é um software desenvolvido pela WMX Tecnologia Ltda que serve para o Gerenciamento das ligações telefônicas.
Por enquanto o Supertel funciona em computadores 32 bits com Windows 7 ou inferior.

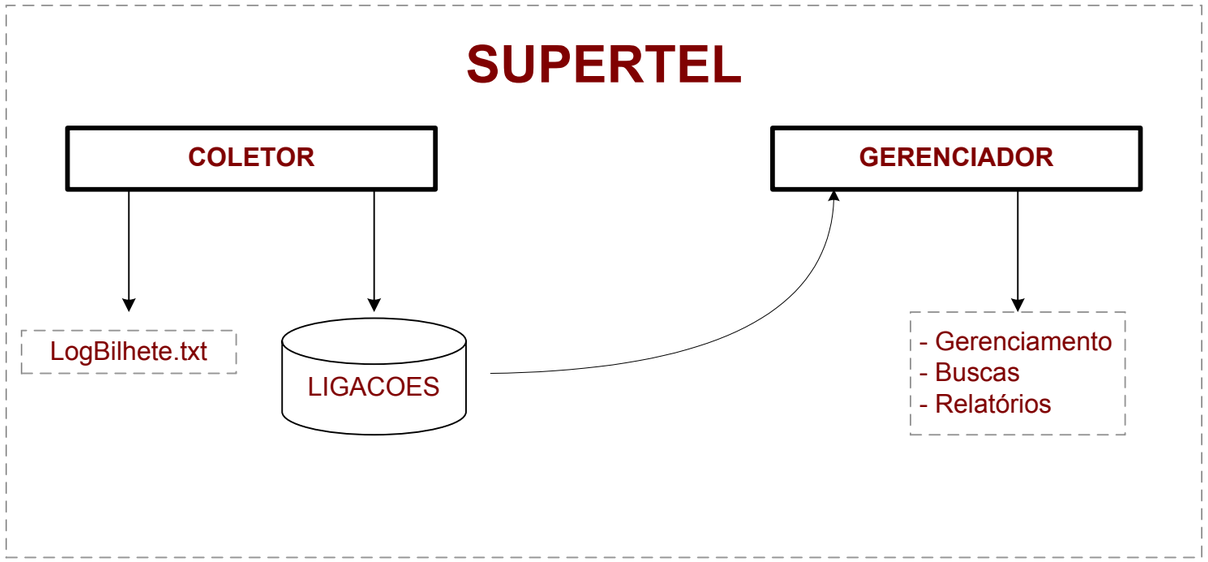
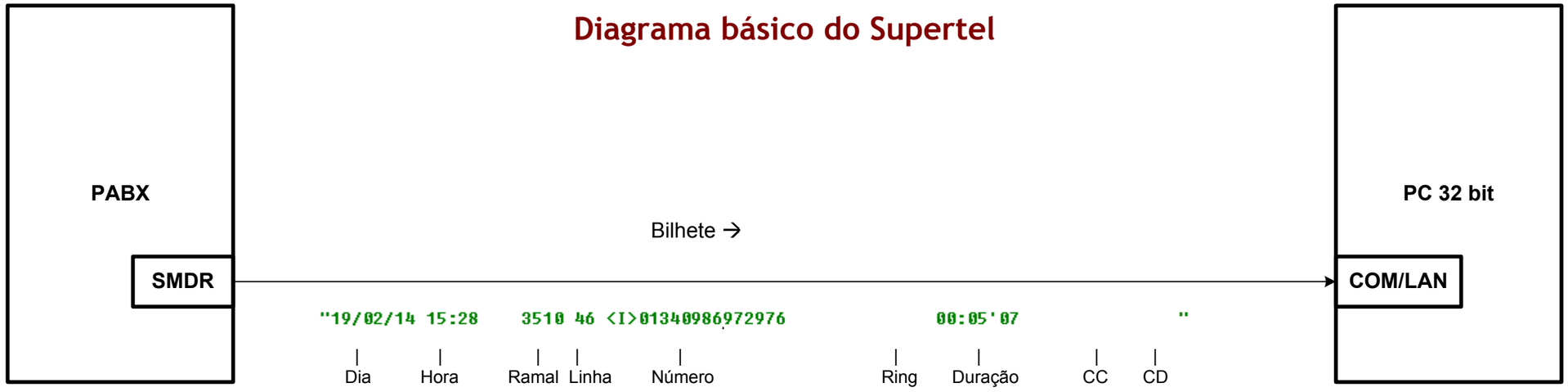
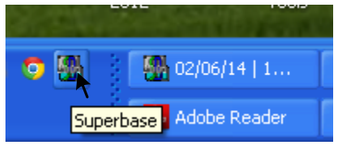


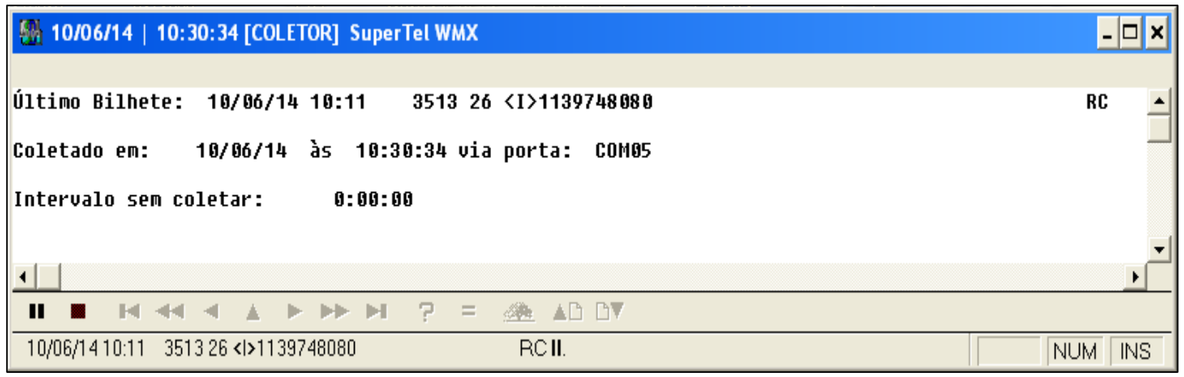
Diagrama básico do Supertel

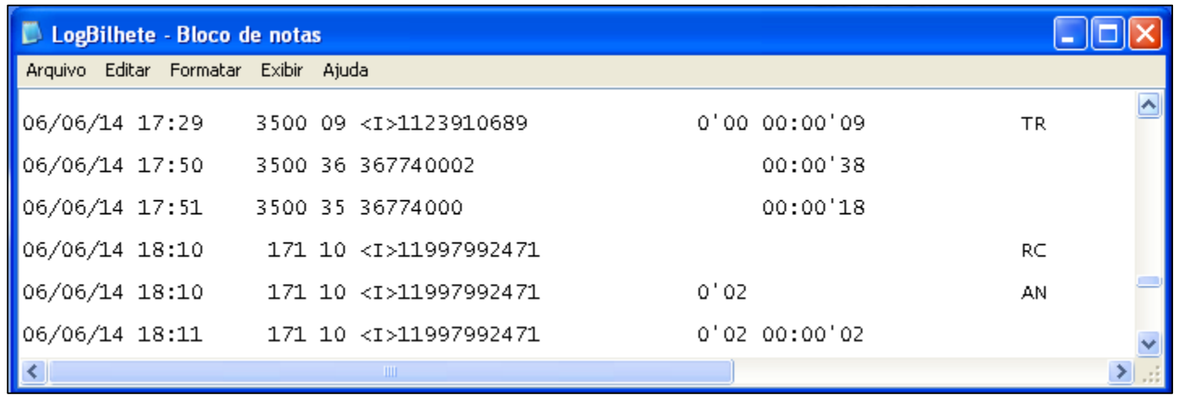


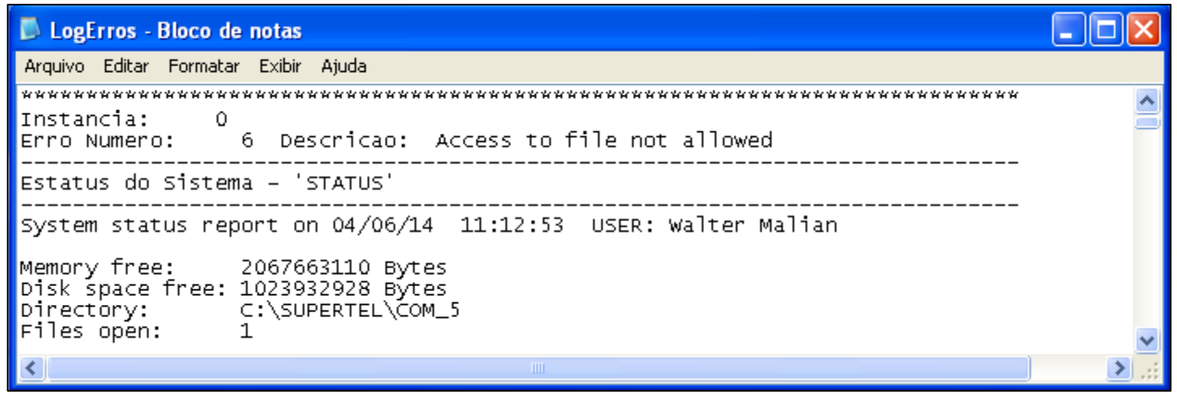
COLETOR



Pressione o ícone Supertel para iniciar o COLETOR







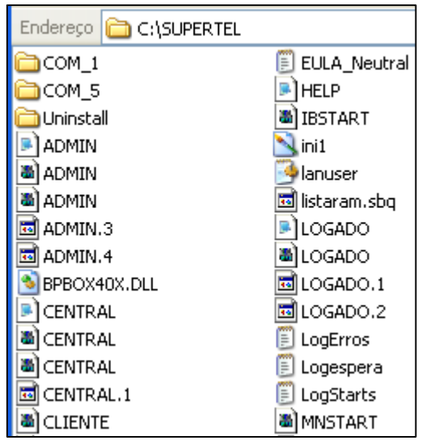
O módulo COLETOR serve para coletar os bilhetes que o PABX envia ao final de cada ligação.
A função do COLETOR é tratar cada bilhete e salvá-lo no banco de dados LIGACOES.

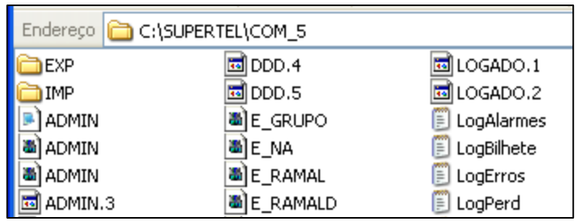
Para redundância o COLETOR também salva uma cópia fiel de cada bilhete que o PABX emite na pasta “Supertel/COM_1 ou 5/LogBilhete.TXT”.

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.

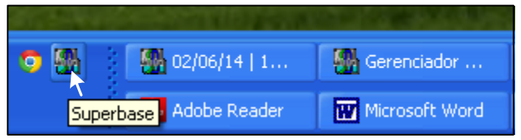
A comunicação do COLETOR com o PABX é feita através da porta serial COM1 ou via LAN através de uma porta Serial Virtual COM5 a COM9.

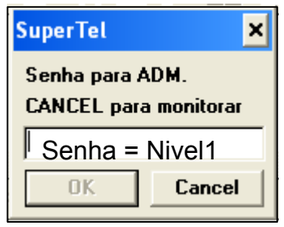
O Supertel suporta até 4 PABX em rede LAN com licenças opcionais.





GERENCIADOR





Pressione o ícone Supertel novamente para iniciar o GERENCIADOR

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 alguma operadora; Vivo, etc...
4º - Agenda com os números externos e respectivos nomes dos contatos frequentes

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..

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
            |          |          |          |          |          |          |          |
--------------------------------------------------------------------------------------------
 12345678901234567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890 -
"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
```

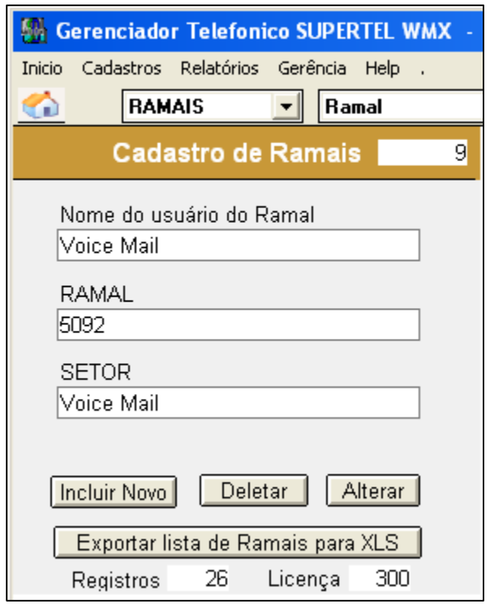
Menu Cadastros → 1º Empresa e Setores

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.

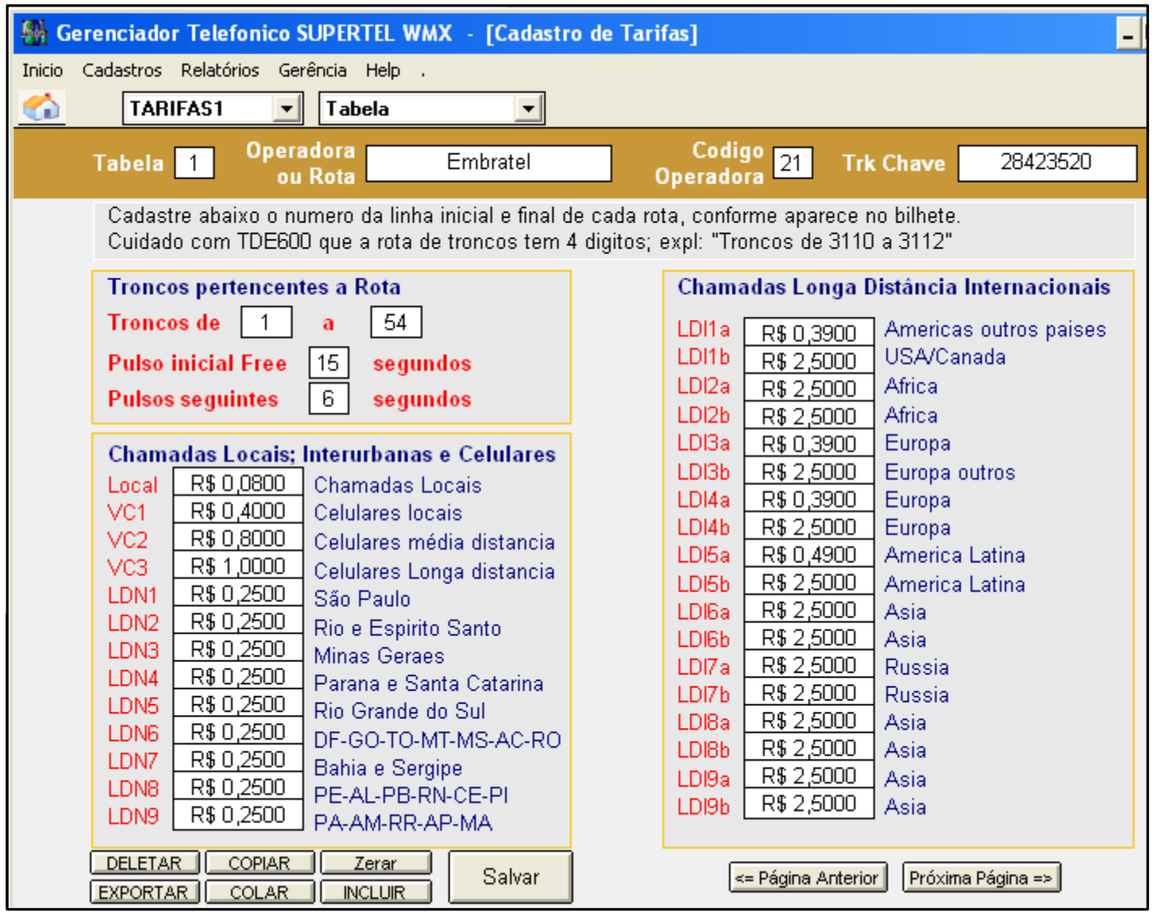
Menu Cadastros → 2º Ramais



No menu *"Cadastros"* temos o submenu *"2° 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.



Menu Cadastros → 3º Rotas e Tarifas

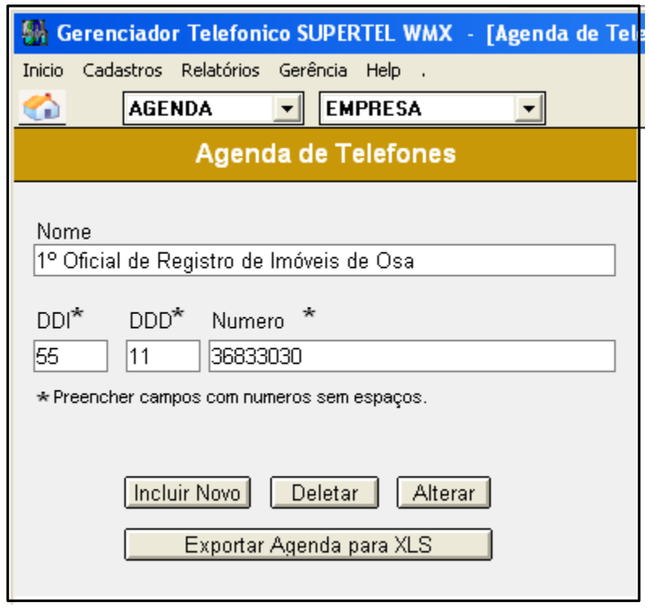
No menu *"Cadastros"* temos o submenu *"3º Rotas e Tarifas"* que já vem com uma *Rota* formada pelos *Troncos de 00 a 64* cujas *Tarifas* estão preenchidas com valores médios cobrados pela operadora Embratel; porém, caso o cliente tenha algum plano de tarifas especial deve ser passado para este cadastro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



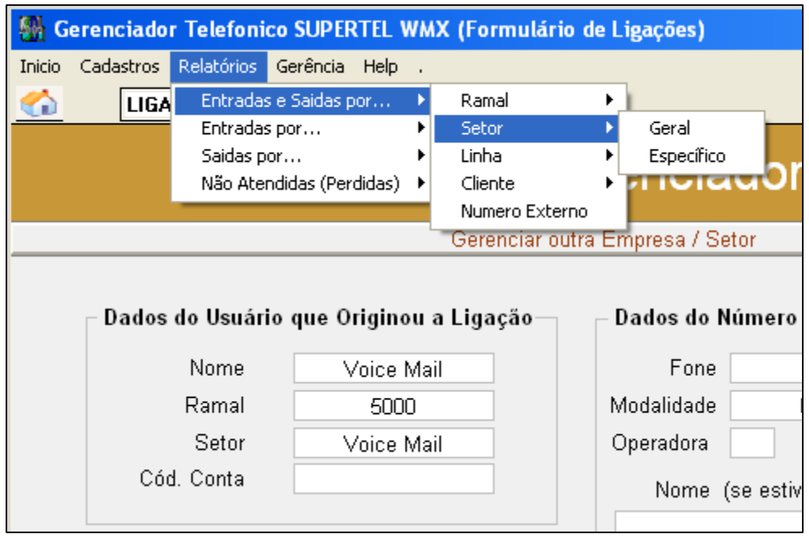
Menu Cadastros → 4º Agenda

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

O formulário permite *Incluir*, *Deletar* ou *Alterar*.

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

Menu Relatórios



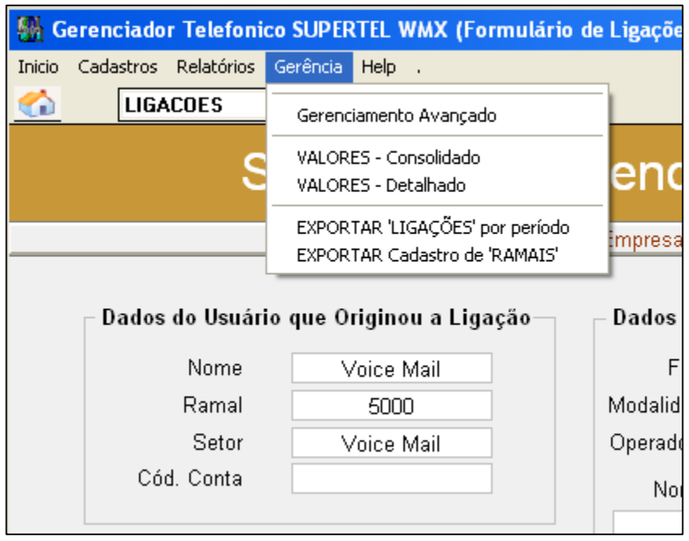
O menu "Relatórios" contém os diversos relatórios para auxiliar o Gerenciamento.

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*:

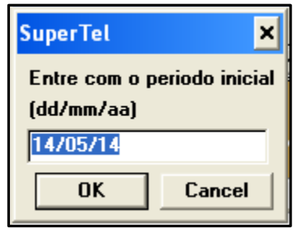
O módulo *"Gerenciamento Avançado"* é a porção mais complexa do Supertel pois envolve uma série de cálculos matemáticos que permitem o completo gerenciamento de um setor da empresa, mostrando ramal por ramal num dado período.

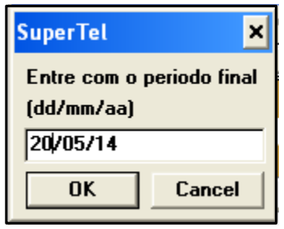
Este módulo é especialmente apropriado para gerenciar a parte do Call Center da empresa pois mostra em um Quadro suscinto o desempenho dos agentes no período desejado e a produtividade do setor.

O módulo *GERENCIAMENTO AVANÇADO* 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”





Report Output - R_FONE: Page 1 of 1

WMX Tecnologia Ltda - Relatório das Ligações de entrada e saida 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 <I>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

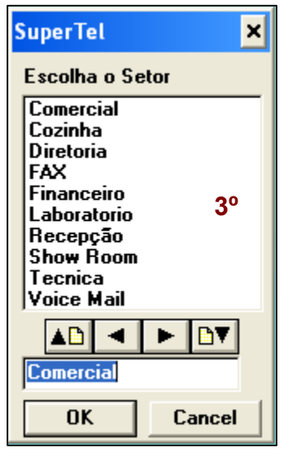
O relatório apresenta as ligações de “Saída” no primeiro bloco e as ligações de “Entrada” no segundo bloco.
Note que o sistema identificou o número 3832-4191 tanto na entrada quanto na saída.

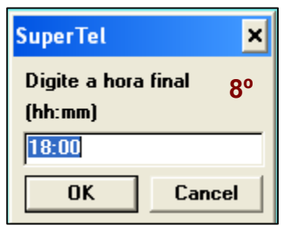
No relatório pode-se ver o período entre os dias 14 a 20/05/14, quais ramais fizeram ou receberam ligações deste Número Externo, quais linhas do PABX foram utilizadas em cada ligação, a duração de cada chamada, o valor de cada chamada de saída e demais dados.

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 são semelhantes a este.





“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)

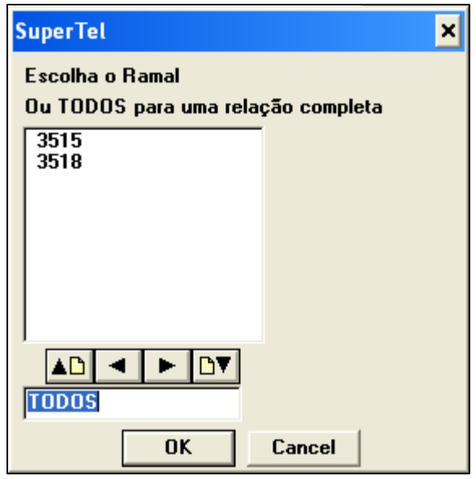
5º Digite o Dia para o início do período de Gerenciamento desejado

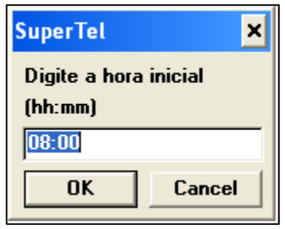
6º Digite a Hora de início

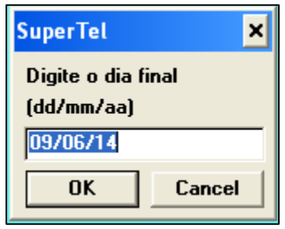
7º Digite o Dia final para o período de Gerenciamento desejado

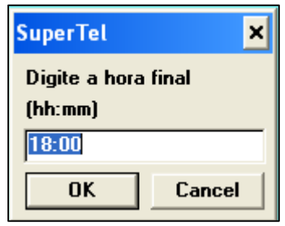
8º Digite a Hora de término do período desejado

Exemplo de um Quadro de Gerenciamento Avançado









Empresa WMX Demonstração
Setor Comercial

Quadro de Gerenciamento Avançado

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

Limpar o Quadro

QUADRO DAS LIGAÇÕES ENTRANTES + SAINTES	
Total Recebidas e Efetuadas	127
Tempo Total de Conversa	01:14:39
Tempo Médio de Conversa	0:00:35
Tempo Maior de Conversa	0:05:02
Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Ocioso	31:35:55
Tempo Médio Ocioso	0:14:55
Tempo Maior Ocioso	4:22:00
Tempo Menor Ocioso	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS	
Total de Ligações Atendidas	69
Tempo Total de Conversa	00:36:53
Tempo Médio de Conversa	0:00:32
Tempo Maior de Conversa	0:04:28
Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Toques	0:00:32
Tempo Médio Toques	0:00:00
Tempo Maior Toques	0:00:05
Tempo Menor Toques	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES SAINTES	
Total de Ligações Efetuadas	31
Tempo Total de Conversa	00:37:46
Tempo Médio de Conversa	0:01:13
Tempo Maior de Conversa	0:05:02
Tempo Menor de Conversa	0:00:07

QUADRO DAS LIGAÇÕES NÃO ATENDIDAS	
Total Ligações Não Atendidas	4
Tempo Total Toques	0:00:11
Tempo Médio Toques	0:00:02
Tempo Maior Toques	0:00:04
Tempo Menor Toques	0:00:00

Empresa WMX Demonstração
Setor Comercial

Quadro de Gerenciamento Avançado

Indice 1
Emissão 09/06/14

Ramal 3515 Periodo 02/06/14 a 09/06/14 das 08:00 às 18:00 XLS Run

Limpar o Quadro

QUADRO DAS LIGAÇÕES ENTRANTES + SAINTES	
Total Recebidas e Efetuadas	112
Tempo Total de Conversa	01:04:35
Tempo Médio de Conversa	0:00:34
Tempo Maior de Conversa	0:06:40
Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Ocioso	25:15:27
Tempo Médio Ocioso	0:13:31
Tempo Maior Ocioso	2:17:00
Tempo Menor Ocioso	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS	
Total de Ligações Atendidas	48
Tempo Total de Conversa	00:36:13
Tempo Médio de Conversa	0:00:45
Tempo Maior de Conversa	0:06:40
Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Toques	0:00:46
Tempo Médio Toques	0:00:00
Tempo Maior Toques	0:00:05
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

3515020614090614080018 00

Empresa WMX Demonstração
Setor Comercial

Quadro de Gerenciamento Avançado

Indice 3
Emissão 09/06/14

Ramal TODOS Periodo 02/06/14 a 09/06/14 das 08:00 às 18:00 XLS Run

Limpar o Quadro

QUADRO DAS LIGAÇÕES ENTRANTES + SAINTES	
Total Recebidas e Efetuadas	239
Tempo Total de Conversa	02:19:14
Tempo Médio de Conversa	0:00:34
Tempo Maior de Conversa	0:06:40
Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Ocioso	56:51:22
Tempo Médio Ocioso	0:14:13
Tempo Maior Ocioso	4:22:00
Tempo Menor Ocioso	0:00:00

QUADRO DAS LIGAÇÕES ATENDIDAS	
Total de Ligações Atendidas	117
Tempo Total de Conversa	01:13:06
Tempo Médio de Conversa	0:00:38
Tempo Maior de Conversa	0:06:40
Tempo Menor de Conversa	0:00:00
Tempo Total Toques	0:01:18
Tempo Médio Toques	0:00:00
Tempo Maior Toques	0:00:05
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