

IPBX

O Menu IPBX é utilizado para cadastro de ramais, filas, agentes, códigos de pausas, grupos, facilidades, departamentos, roteamentos e lista negra, vamos abordar cada um deles a seguir.

RAMAIS: o ramal é utilizado para fazer e realizar ligações internas ou externas, nessa opção podemos cadastrar diversos ramais ou edita-los.

Para cadastrar um ramal clique no ícone + e preencha os dados solicitados conforme a imagem abaixo

A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de um novo ramal. No topo, há um menu 'Ramais' com um ícone de refresh e dois ícones de adição (+). Abaixo, o formulário 'Novo Ramal' contém os seguintes campos e opções:

- 1:** Campo 'Ramal' com o valor '9500'.
- 2:** Campo 'Nome do ramal' com o valor 'Vipphone'.
- 3:** Campo 'Senha para registro' com caracteres ocultos por pontos.
- 4:** Campo 'Tipo do ramal' com o valor 'PJSIP'.
- 5:** Campo 'Departamento' com o valor 'Geral'.
- 6:** Botão 'MAIS OPÇÕES'.
- 7:** Botão 'Salvar'.

Além disso, há campos para 'Grupo de ramais' (Geral), 'Gravação' (Todas), 'Contexto' (ramais), e uma seção de 'Permissões' com opções: LOC FIX, LOC CEL, DDD FIX, DDD CEL, DDI, e SERVIÇO.

Basicamente tendo licenças disponíveis, realize o cadastro dos ramais desejados preenchendo os seguintes campos:

- **Ramal:** (siga a sequência já existente ou entre em contato conosco) digite o número do ramal a ser utilizado
- **Nome:** Nome que deseja utilizar para ele (inclusive esse será o nome a ser binado quando ligar entre ramais, ou seja o nome que será exibido nos demais ramais quando ele realizar ligações internas)
- **Senha para registro:** Contate-nos para solicitar o padrão de senha.
- **Tipo de ramal:** WEBPHONE (utilizado para ramais WEB), PJSIP (todos os outros tipos de ramais sem ser o ramal WEB).
- **Departamento:** Utilizado para organizar os ramais permitindo que apenas ramais do

mesmo setor seja capturado (puxado).









- **Permissões:** Permite ou não que os ramais realizem ligações externas, as permissões podem ser liberados por tipo de ligações.

Após preencher esses campos clique em salvar.

Observações:

- Caso não queira que o ramal desejado grave ligações, desabilite a gravação do parâmetro Gravações que se encontra canto superior direito.
- **Como saber se o meu ramal está registrado na opção Ramais?**

O tipo de ramal ficara na cor verde, será exibido o IP de onde o ramal está registrado e a latência dele conforme a imagem abaixo:

5	9502	Cosme	PJSIP	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	192.168.100.102	27.129	-	25/11/2022 15:58	Diretoria		
6	9503	My Little Box - Laura	PJSIP	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	-	-	-	16/06/2021 10:21	Diretoria		
7	9504	Riza	PJSIP	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	192.168.100.104	82.801	-	25/11/2022 15:45	Financeiro		
8	9505	Andre	PJSIP	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	192.168.102.17	18.734	-	23/11/2022 10:03	Suporte Monitchat		

- **Como faço para editar as configurações do ramal?**

Clique em editar conforme as imagens abaixo:




Edite o que for necessário e em seguida salve e aplique as configurações conforme as imagens abaixo

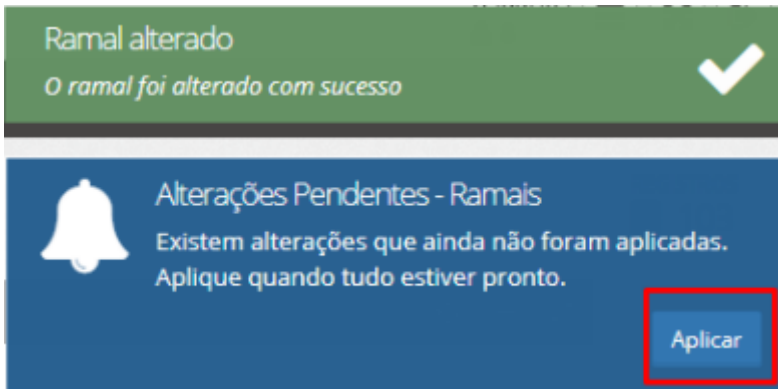
Editar Ramal

✕

Ramal	Nome do ramal	Grupo de ramais	Gravação
<input type="text" value="2099"/>	<input type="text" value="ADM"/>	<input type="text" value="Geral"/>	<input type="text" value="Todas"/>
Contexto	Senha para registro	Tipo do ramal	Departamento
<input type="text" value="ramais"/>	<input type="text" value="....."/>	<input type="text" value="WebRTC"/>	<input type="text" value="Geral"/>
Permissões			
<input checked="" type="checkbox"/> LOC FIX	<input checked="" type="checkbox"/> LOC CEL	<input checked="" type="checkbox"/> DDD FIX	<input checked="" type="checkbox"/> DDD CEL
		<input type="checkbox"/> DDI	<input checked="" type="checkbox"/> SERVIÇO
MAIS OPÇÕES			

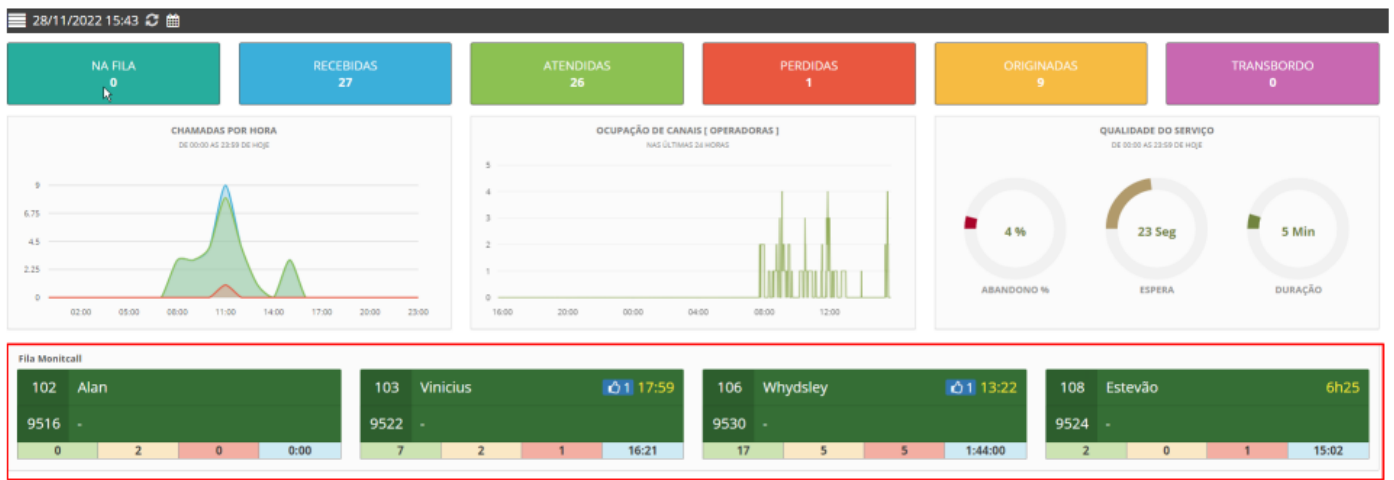
Cancelar

 Salvar



AGENTES: Quando se utiliza filas de atendimento é necessário que se tenha agentes para logar. nelas e receber as ligações vindas dela através deles, quem loga na fila é o agente que combinado a um ramal específico, loga na fila e recebe ligações no ramal utilizado para logar., essas ligações são sempre contabilizadas para o agente e são exibidas no dashboard da fila selecionada ou nos relatórios de filas.

Exemplo de agentes logados em uma fila



Na opção agentes podemos cadastrar, editar ou excluir os agentes conforme veremos a seguir.

• **Como cadastrar agentes:**

Para realizarmos o cadastro de agentes, clique no ícone + conforme a imagem abaixo:



Número do agente

Nome do agente

Filas permitidas

Clique para selecionar uma ou mais filas

Fila para chamadas saintes

Fila para registro das chamadas saintes

Permissões

<input type="checkbox"/> Local Fixo	<input type="checkbox"/> DDD Fixo	<input type="checkbox"/> DDI
<input type="checkbox"/> Local Celular	<input type="checkbox"/> DDD Celular	<input type="checkbox"/> Serviço

Deslogar automaticamente 0:00

Exigir senha ao originar

Pode ligar quando pausado

Ao pausar também pausar o ramal

- **NÚMERO DO AGENTE** : É onde é definido o número do agente quando o sistema já está em funcionamento geralmente seguimos a sequência, ou se for o caso de outra fila cadastrada e queira utilizar uma outra numeração de agente é só digitar a sequência desejada, desde que tenha 3 dígitos.
- **NOME DO AGENTE** : É onde é definido o nome do agente.
- **FILAS PERMITIDAS:** É permitido escolher uma ou múltiplas filas no qual o agente pode logar.
- **FILA PARA CHAMADAS SAINTES:** É permitido escolher por qual fila a ligação realizada pelo agente será contabilizada.
- **PERMISSÕES:** O local onde se escolhe por quais os tipos de permissões o agente terá para realizar ligações externas quando logado na fila.
- **DESLOGAR AUTOMATICAMENTE:** permite escolher um horário específico para que o agente deslogue da fila.
- **PODE LIGAR QUANDO PAUSADO:** permite realizar ligações quando o agente estiver pausado e o ramal não tem permissão para realizar ligações saintes.
- **AO PAUSAR TAMBÉM PAUSAR O RAMAL:** permite pausar o ramal quando o agente for pausado, quando o agente é pausado o ramal continua livre, ele só não vai receber ligações vindas da fila, porém irá receber ligações de outros ramais, vindas de DDR ou digitada na URA.
- Exemplo de configuração de agente abaixo:

Número do agente:

Nome do agente:

Filas permitidas:

Clique para selecionar uma ou mais filas

Fila para chamadas saintes:

Fila para registro das chamadas saintes

Permissões:

Local Fixo DDD Fixo DDI

Local Celular DDD Celular Serviço

Deslogar automaticamente: 18:00

Exigir senha ao originar: Não

Última alteração:

Última login em fila:

Pode ligar quando pausado

Ao pausar também pausar o ramal

FILAS: a fila de atendimento é uma lista de espera em que os clientes aguardam na chamada. O recurso é usado no caso de haver grande volume de ligações. Assim, o cliente aguarda um operador atender escutando uma música, mensagem, posição de atendimento exemplo 1º, 2º e por ai vai.



Assim que o cliente liga para sua empresa, ele entra em uma fila de atendimento caso assim esteja configurado. Ou seja, sua chamada é sequenciada e será atendida logo que chegar à sua vez. A ligação é encaminhada para o primeiro atendente disponível, conforme o algoritmo de distribuição (depende do tipo de distribuição escolhida).

O tipo de distribuição mais utilizada geralmente pelo Monitcall é o **RRMEMORY**, ele memoriza o agente que está a mais tempo sem receber ligação e entrega a ligação para esse agente.

Essa indicação de quem está a mais tempo sem receber ligação é informada no agente através de um contador de cor amarela que começa a ser contato a partir da primeira chamada recebida pelos agentes na fila.

Cada fila possui o seu código que pode ser utilizado na transferência de ligações para elas. (Recomendamos que caso queira modificar esse código entrar em contato com a VIPPHONE, o código não pode ser utilizado na mesma faixa dos ramais cadastrados).




Segue abaixo um exemplo de filas cadastradas:

#	Entrada	Nome da fila	Ícone	Sentido	Tamanho	Distribuição	Agentes	Alteração	Gerenciar
1	1021	Fila Monitcall		Mista	30	rrmemory	8	10/11/2022 10:21	  
2	1022	Fila Monitchat		Mista	20	rrmemory	9	07/10/2022 09:01	  
3	1025	Fila Udirley		Entrante	20	rrmemory	3	02/08/2021 15:09	  
4	1027	Fila Video		Mista	20	rrmemory	1	09/04/2021 21:28	  
5	1028	Teste Vipphone		Entrante	20	rrmemory	4	19/10/2022 09:15	  
6	1040	Campanha Fortaleza		Mista	20	rrmemory	1	04/11/2020 15:57	  


Conforme a imagem acima, temos diversas colunas com vários dados sobre as filas como:

- **Entrada:** Código utilizado para acionar a fila seja no direcionamento interno ou para transferência para ela.
- **Nome da fila:** Nome utilizado pela fila.
- **Ícone:** Ícone utilizado para facilitar a identificação da fila quando o agente possui múltiplas filas cadastradas nele.
- **Sentido:** Mista: pode realizar e receber ligações, Entrante: apenas recebe ligações, Sainte: apenas realiza ligações.
- **Tamanho:** Quantidade máxima de ligações que a fila pode receber.
- **Distribuição:** Forma de distribuição utilizada pela fila, existem alguns modelos disponíveis, consulte-nos.
- **Agentes:** Quantidade de agentes vinculados a fila.
- **Alteração:** Exibe quando a fila foi alterada.

Gerenciar:

Permite visualizar ou agentes vinculados a fila clicando no ícone  , editar a fila clicando no ícone  ou deletar a fila clicando no ícone 

Visualizando agentes vinculados a fila:

Clique no ícone  e os agentes vinculados a essa fila serão exibidos conforme o exemplo abaixo:

#	▲ Agente	◇ Nome do agente
1	508	teste
2	550	Teste Alan
3	500	Teste Vipphone
4	551	Teste WEBRTC

[Fechar](#)

Editar fila:

Clique no ícone  e será exibida as seguintes opções:

Vamos destacar alguns funções da fila como:

- **Música de espera:** Permite escolher outras músicas além da música padrão ou o tom de chamada (é necessário o envio do áudio).
- **Pos. do chamados:** informa de tempos em tempos qual a posição do cliente na fila, exemplo “**você é o primeiro da fila**”.
- **Estado do transbordo:** O transbordo é utilizado para retirar as ligações da fila e envia-las para outro destino como:

- **Transbordar para um ramal:** Encaminha a ligação para um ramal escolhido.
- **Transbordar para um grupo:** Encaminha a ligação para um grupo escolhido.
- **Transbordar para outra fila:** Encaminha a ligação para uma fila escolhida.
- **Transbordar para o callback:** Encaminha a ligação para a ferramenta Callback (vou explicar posteriormente como funciona).
- **Transbordar para um número externo:** Encaminha a ligação para um número externo.

OBSERVAÇÃO: o transbordo funciona junto ao parâmetro **Transbordar em (seg)** no qual é definido depois de quanto tempo sem atendimento o transbordo irá ocorrer.

MANUAIS DE UTILIZAÇÃO DAS FILAS

Pesquisa de satisfação: para ativar a pesquisa de satisfação clique no link a seguir

[Ativando pesquisa de satisfação.](#)

Logar, deslogar e pausar agentes: Para saber como logar, deslogar e pausar clique no link a

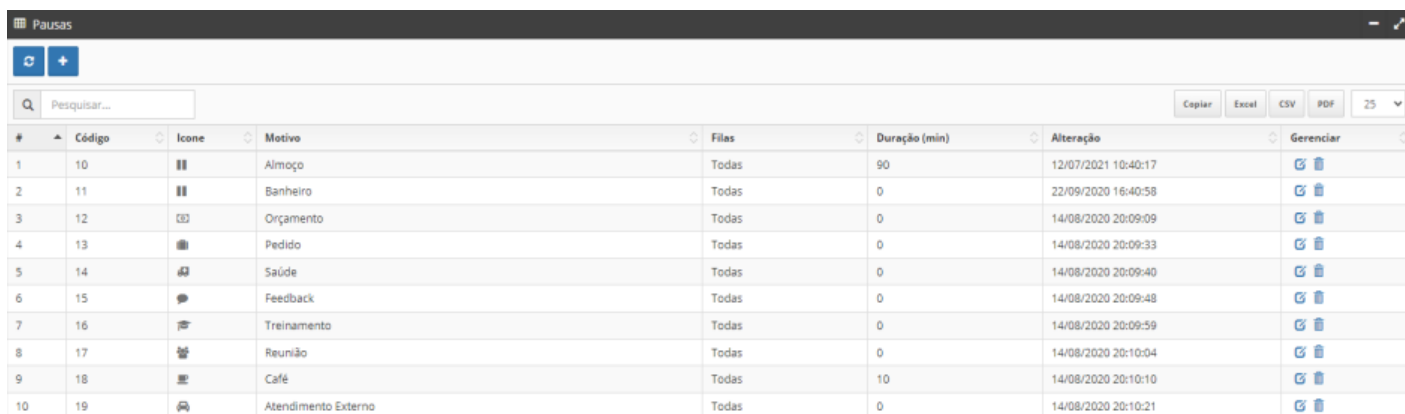
seguir





















[Como logar, deslogar e pausar um agente.](#)

Visualizar filas: Para saber como visualizar filas clique no link a seguir

[Visualizando filas.](#)

PAUSAS: Os motivos de pausa são utilizados para informar no agente na dashboard o motivo da pausa e também alimentar o relatório **Agentes - Pausas** informando o motivo, para criar os motivos das pausas conforme o exemplo abaixo:



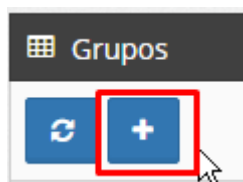
#	Código	Ícone	Motivo	Filas	Duração (min)	Alteração	Gerenciar
1	10		Almoço	Todas	90	12/07/2021 10:40:17	 
2	11		Banheiro	Todas	0	22/09/2020 16:40:58	 
3	12	☰	Orçamento	Todas	0	14/08/2020 20:09:09	 
4	13	📄	Pedido	Todas	0	14/08/2020 20:09:33	 
5	14	🏥	Saúde	Todas	0	14/08/2020 20:09:40	 
6	15	🗣️	Feedback	Todas	0	14/08/2020 20:09:48	 
7	16	🎓	Treinamento	Todas	0	14/08/2020 20:09:59	 
8	17	🗨️	Reunião	Todas	0	14/08/2020 20:10:04	 
9	18	☕	Café	Todas	10	14/08/2020 20:10:10	 
10	19	🚗	Atendimento Externo	Todas	0	14/08/2020 20:10:21	 

Para cadastrar um novo motivo de pausa, clique em editar em um dos códigos já criado e replique as configurações no novo motivo criado seguindo a sequência de código utilizada.

GRUPOS: os grupos são pilotos de recebimento de ligações que encaminham elas para os ramais configurados nele, existem dois tipos de distribuição nos grupos que são esses:

- **Sequencial:** distribui as chamadas nos ramais de forma sequencial, ou seja vai tocar um ramal seguido do outro seguindo a ordem definida.
- **Simultâneo:** distribui as chamadas de forma simultânea, ou seja todos os ramais irão tocar ao mesmo tempo.

Para criar um novo grupo clique no ícone + conforme as imagens abaixo:



The screenshot shows a 'Grupos' (Groups) management interface. On the left, a table lists existing groups with columns for '#', 'Entrada' (Entry), and 'Nome do grupo' (Group Name). The 'Entrada' column has a search filter '1039' and a status 'Mostrando de 1 até 8 de 8 registros'. On the right, the 'Adicionar Novo Grupo' (Add New Group) form is open, with fields for: 'Nome do grupo', 'Tipo de distribuição', 'Número de entrada' (with example '1031 1039'), 'Dur. toque individual', 'Dur. toque total', 'Tipo de espera', 'Tempo de retenção', 'Gravação', 'Ramais pertencentes ao grupo' (with example '2001,2002,2004,2004'), 'Se ocupados ou não atenderem', 'Destino do desvio', and 'Sintaxe completa para desvio externo' (with example 'SIP/01527999990001@2721210000'). 'Cancelar' and 'Salvar' buttons are at the bottom right.

Preencha os seguintes campos:

- **Nome do grupo:** Nome a ser utilizado pelo grupo.
- **Número de entrada:** código a ser utilizado pelo grupo, só seguir a sequência dos grupos já criados, ou caso seja o primeiro grupo só edita-lo.
- **Tipo de distribuição (simultâneo ou sequencial):** Escolha o tipo de distribuição desejado.
- **Ramais pertencentes ao grupo:** exemplo 2001,2002, se o ramal for único no grupo repita o ramal exemplo 2001,2001.

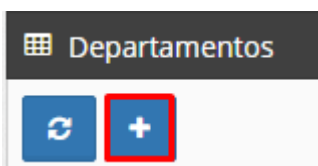
OBSERVAÇÕES:

- O tipo de distribuição sequencial utiliza o parâmetro **“Dur. toque individual”** que por padrão vem com o valor 15, ou seja cada toque tem duração de 5 segundos, nesse caso cada ramal irá tocar 3 vezes antes de passar para o próximo.

- O tipo de distribuição simultâneo utiliza o parâmetro **“Dur. toque total”** que por padrão vem com o valor 45, ou seja cada toque tem duração de 5 segundos, nesse caso todos os ramais irão tocar 9 vezes.
- Em Tipo de espera, é possível escolher outras músicas além da música padrão ou o tom de chamada (é necessário o envio do áudio).
- A opção **Se ocupados ou não atenderem** é utilizada para escolher o comportamento do grupo quando os ramais estiverem ocupados ou não atenderem, segue o comportamentos disponíveis abaixo:
 - **Apenas voltar ao início do grupo:** após todos os ramais tocarem, volta ao início e começa tudo novamente.
 - **Falar atendentes ocupados e voltar ao início do grupo:** após todos os ramais tocarem, fala que todos os atendentes estão ocupados, volta ao início e começa tudo novamente.
 - **Desviar para o ramal selecionado:** após tocar em todos os ramais, desvia a ligação para um ramal escolhido.
 - **Desviar para o grupo selecionado:** após tocar em todos os ramais, desvia a ligação para um grupo escolhido.
 - **Desviar para a fila selecionada:** após tocar em todos os ramais, desvia a ligação para uma fila escolhida.
 - **Desviar para um número externo:** após tocar em todos os ramais, desvia a ligação para um número externo definido.
 - **Finalizar com tom de ocupado:** após tocar em todos os ramais, finaliza com tom de ocupado.

DEPARTAMENTOS: os departamentos são utilizados para organizar e permitir que apenas ramais do mesmo departamento puxe ligações entre si, exemplo apenas um ramal do setor financeiro puxa ligação do setor financeiro.

Para cadastrar um departamento clique no ícone + conforme as imagens abaixo:



Cancelar

 Salvar

Roteamento: a função roteamento possibilita o cadastro de rotas alternativas caso exista mais de uma linha cadastrada no sistema, caso uma delas pare é possível utilizar uma linha como redundância, para isso basta apenas escolher o tipo de ligação que deseja utilizar a rota alternativa e ativa-la conforme o exemplo abaixo:

<p>LOCAL FIXO</p> <div style="margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ ALGAR SIP ON</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VIVO SIP ✖ OFF</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VOXBRAS ✖ OFF</div>	<p>LOCAL CELULAR (VC1)</p> <div style="margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ ALGAR SIP ON</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VIVO SIP ✖ OFF</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VOXBRAS ✖ OFF</div>	<p>DDD FIXO</p> <div style="margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ ALGAR SIP ON</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VIVO SIP ✖ OFF</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VOXBRAS ✖ OFF</div>
<p>DDD CELULAR (VC2 VC3)</p> <div style="margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ ALGAR SIP ON</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VIVO SIP ✖ OFF</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VOXBRAS ✖ OFF</div>	<p>DDI</p> <div style="margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ DATORA ON</div>	<p>SERVICO</p> <div style="margin-bottom: 5px;">+</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ ALGAR SIP ON</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VIVO SIP ✖ OFF</div> <div style="margin-bottom: 5px;">☰ VOXBRAS ✖ OFF</div>

Lista negra: A Lista negra é uma lista de números de telefone dos quais você não deseja receber chamadas. Para bloquear uma chamada, adicione um número de telefone à lista. Os contatos adicionados à lista negra não mais serão capazes de contatá-lo.

Adicionando contatos a lista negra:

Para adicionar um contato a lista negra clique no ícone + conforme a imagem abaixo:



Preencha os dados e clique em salvar conforme a imagem abaixo

Novo Número ×



Para ver o registro de números bloqueados clique em Registros de Bloqueios conforme as imagens abaixo:

Lista Negra



Registros de Bloqueios ×

Data e Hora	Chamador	Resultado
-------------	----------	-----------

Revisão #5

Criado Thu, Dec 1, 2022 7:03 PM por [André](#)

Atualizado Tue, Dec 6, 2022 11:04 AM por [André](#)