

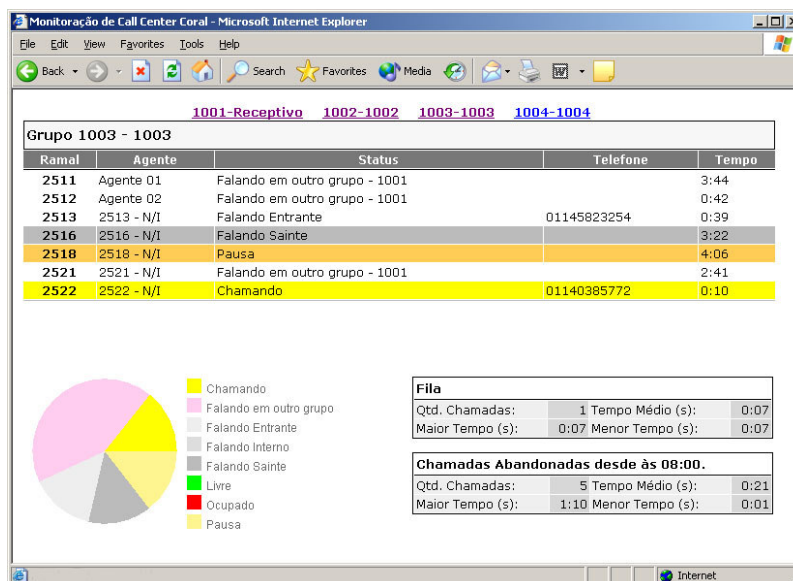
## Coral Data Monitor

Software de monitoração de Call Centers baseados em PABX Coral, para monitorar a utilização dos recursos de uma central telefônica (agentes, troncos, grupos, etc). A ferramenta possui telas para monitoração, relatórios e telas de administração. As telas de monitoração e relatórios foram desenvolvidos para funcionar em ambiente WEB, dispensando a instalação de softwares cliente nas máquinas dos usuários.

### Telas de Monitoração

#### Monitoração de grupos DAC

É possível monitorar um grupo específico ou todos os agentes simultaneamente. Após a seleção do grupo, todas as ações dos agentes pertinentes serão exibidas através de tabelas e gráficos conforme a tela abaixo. Também são apresentadas informações sobre a fila e abandono.



A tabela de agentes, permite monitorar os seguintes dados:

- **Ramal:** Número do Ramal utilizado pelo agente.
- **Agente:** Código utilizado pelo agente para efetuar login no grupo. Caso este código venha a ser vinculado na tela de cadastro de agentes, o nome do agente será exibido.
- **Status:** Situação atual do Agente.
- **Telefone:** Para algumas das situações (falando entrante e falando interno) exibimos o número do telefone com o qual o agente está falando.
- **Tempo:** Duração do status atual.
- **Grupos:** Caso seja selecionada a opção de monitoração de todos os agentes, nesta coluna será exibido em quais grupos o agente efetuou login.

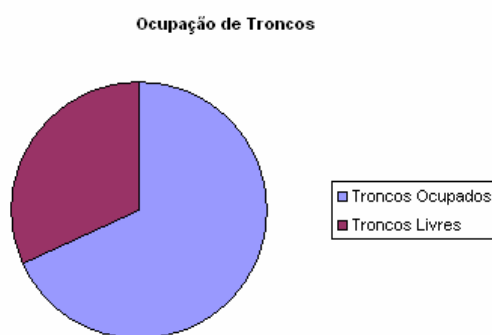
As situações que são monitoradas são:

- **Falando entrante:** Indica que o agente está atendendo uma chamada externa dentro de um grupo DAC. Nesta situação é exibido o número externo.
- **Falando sainte:** Indica que o agente efetuou uma chamada externa. Neste caso não é exibido o número discado pelo agente.

- **Falando Interno:** Indica que o agente efetuou uma chamada interna. Nesta situação, o número do ramal chamado é exibido.
- **Falando em outro grupo:** Esta situação indica que o agente está logado em dois ou mais grupos, e no momento, está falando em outro grupo e não no grupo que está sendo monitorado naquele momento. É exibido o código do grupo chamado.
- **Livre:** O agente está pronto para a próxima chamada.
- **Ocupado:** O telefone está fora do gancho.
- **Chamando:** O telefone está chamando. É considerado Fila o tempo em que o telefone chama e a chamada não é atendida.
- **Pausa:** O agente está em Pausa

## Monitoração de Troncos

É possível monitorar os troncos de um grupo específico ou todos os troncos do sistema. Após a seleção do grupo, a tela sinalizará sempre que um tronco for ocupado ou liberado. A tela é composta de um gráfico que apresenta a relação entre troncos ocupados e livres. O usuário também poderá visualizar a lista com todos os troncos ocupados, com a indicação do tempo de ocupação de cada tronco, permitindo verificar se existe algum tronco preso.

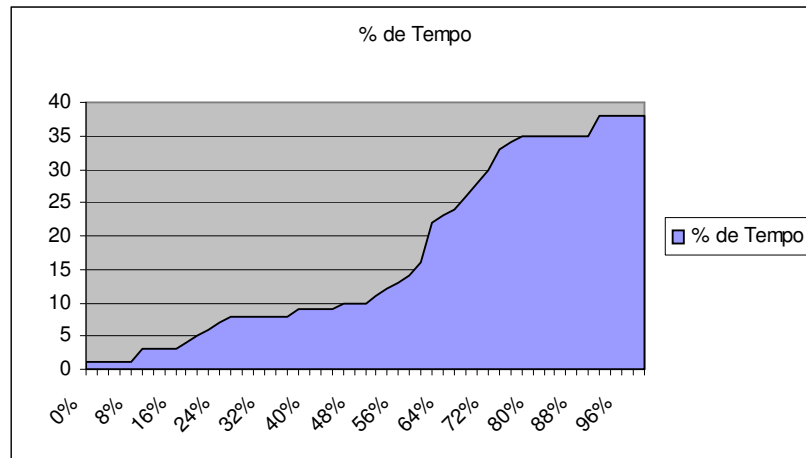


## Relatórios

O sistema disponibiliza dois tipos de relatório: Web e personalizados em Excel. Em ambos os casos, os dados dos relatórios são os mesmos, listados abaixo, contudo o Excel permitirá que o usuário altere a disposição dos campos e crie novos gráficos personalizados, dentre outros recursos.

- Abandono
  - Quantidade de Chamadas
  - Estatísticas
  - Dias e Horários de pico
- Fila
  - Quantidade de Chamadas
  - Estatísticas
  - Dias e Horários de Pico
- Ocupação de Agentes
  - Tempo médio de atendimento
  - Relatório de Login e Pausa
  - Estatísticas
- Ocupação de Troncos
  - Ocupação de troncos por período de tempo
  - Estatísticas
- Relatórios Atendimento
  - Quantidade de chamadas atendidas
  - Tempo médio de atendimento
  - Tempo médio de fila
  - Horários de Picos
- Relatório de Frequência de Status
- Relatório de utilização

- Para troncos e agentes, o sistema apresenta a taxa média de ocupação dentro de um período solicitado, como mostra o gráfico seguinte.



## Administração

Para administração o CDM disponibiliza o seguinte conjunto de telas:

- Cadastro de Grupos DAC
  - Ao ativar o sistema, os grupos DAC são detectados automaticamente de acordo com o tráfego telefônico. Quando detectado automaticamente, o grupo mantém como descrição o número do grupo, na tela de cadastro de grupos é possível dar um nome ao grupo e definir o nome do supervisor deste grupo.
  - Os grupos também podem ser previamente cadastrados.
- Cadastro de Agentes
  - Ao ativar o sistema, os agentes são detectados automaticamente de acordo com o tráfego telefônico. Quando detectado automaticamente, o agente mantém como nome (nos relatórios e monitoração) o código utilizado para efetuar login no grupo, na tela de cadastro de agentes é possível definir o nome do agente.
  - Os agentes podem ser cadastrados previamente.
- Cadastro de Grupos de Troncos
  - Permite cadastrar grupos de troncos e associar troncos a estes grupos. Os grupos de troncos não são detectados automaticamente.
- Cadastro de Troncos
  - Ao ativar o sistema, o estado dos troncos será detectado e cadastrado automaticamente. No cadastro de troncos é possível cadastrar um intervalo de troncos previamente e definir se ele está ativo ou não, assim como associa-lo a um ou mais grupos.

## **Requisitos**

- 1 Servidor de Coleta ( Para Coleta de Eventos do APDL )
  - Pentium 1Ghz
  - 512MB Ram
  - 1 portas seriais
  - Placa de Rede
  - Modem (Opcional, para administração remota)
  - PC Anywhere (Opcional, para administração remota)
  - Windows 2000 Professional ou superior
- 1 Servidor de Coleta ( Para Coleta de bilhetes da RMI)
  - Pentium 1Ghz
  - 256MB Ram
  - 1 portas seriais
  - Placa de Rede
  - Modem (Opcional, para administração remota)
  - PC Anywhere (Opcional, para administração remota)
  - Windows 2000 Professional ou superior
- 1 Servidor SQL
  - Pentium 2Ghz
  - 512MB Ram
  - Placa de Rede
  - SQL Server 7.0 ou superior
- 1 Servidor Web
  - Windows 2000 ou superior com IIS instalado
  - Pentium 2Ghz
  - 256MB Ram
  - Placa de Rede

A tela de monitoração ficará disponível em um servidor Web, o que dispensa a aquisição de uma máquina dedicada para isso. O único requisito para visualização desta tela, é ter instalado na máquina o JVM (Java Virtual Machine) e estar na mesma rede do servidor WEB