

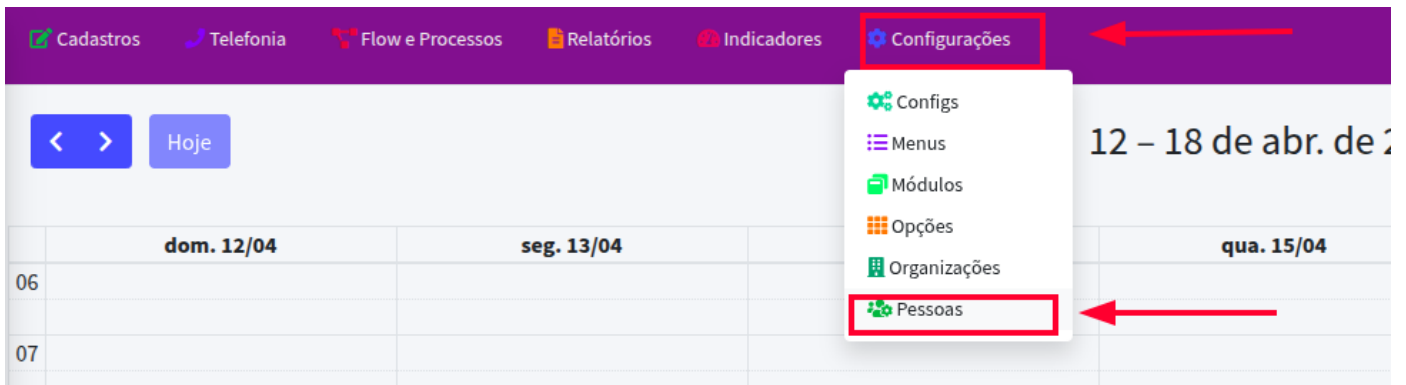
Configs do sistema

A proposta desse capítulo é apresentar algumas configs do sistema.

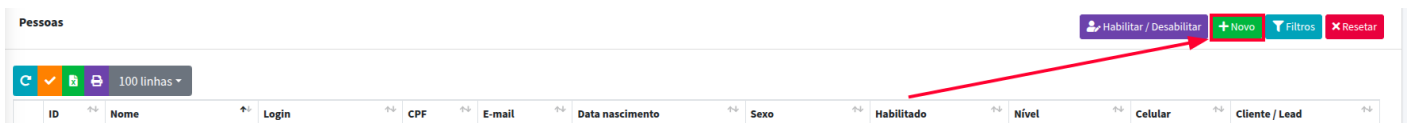
- Criação de usuário e ramal
- Criação de papel de equipe e filas

Criação de usuário e ramal

Método tradicional



No menu de **Configurações** escolha a opção **Pessoas**



No módulo de **Pessoas**, clique em **Novo**

A screenshot of the 'Pessoas' form. At the top left, there are buttons: 'Salvar', 'Voltar', and 'Clonar'. The 'Salvar' button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the left. Below the buttons, there are several input fields and dropdown menus, each highlighted with a red box: 'Nome' (containing 'Teste'), 'Login' (containing 'teste.teste'), 'Senha' (containing '*****'), 'Organizações' (containing 'Pluri Sistemas'), 'Nível' (containing '1 (Básico)'), and 'Papéis de Equipe' (containing 'teste'). Other fields include 'CPF', 'E-mail', 'Cargo', 'Data nascimento', 'Sexo', 'Celular', 'Contexto (telecom)', 'Grupo / Plano de Horário', 'Cliente / Lead', 'Notificação Sonora de Chat', and 'ID Integração 1'.

Pra criar o usuário, adicionar no mínimo **Nome, Logina, Senha, Organização, Papel de equipe e Nível**

Depois clique em **Salvar**

Criar ramal e vincular a Pessoa



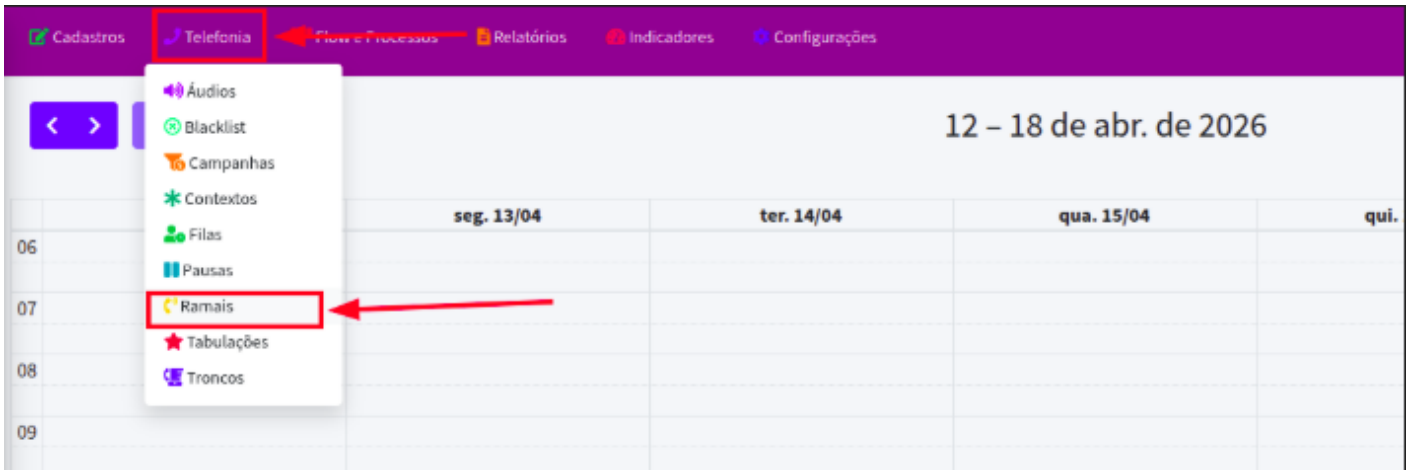
No menu de **Telefonia** escolha a opção de **Ramais**

A screenshot of the 'Ramais' configuration form. The form contains various fields and options. Several fields are highlighted with red boxes: 'Empresa' (set to 'Pluri Sistemas'), 'Tipo (cadastro)' (set to 'Webphone'), 'Tipo (tech)' (set to 'PJSIP'), 'Grupo' (set to '(seleccione)'), 'Ramal' (set to '2000'), 'Descrição' (set to '2000'), 'Tipo (direção)' (set to 'Friend (e/r)'), 'Host' (set to 'dynamic'), 'Username' (set to '2000'), 'Senha' (set to 'pL@7rml34#sys'), 'Contexto' (set to 'personalizado matheus (perso-matheus)'), 'Pessoa' (set to 'Teste2'), and 'Tipo (transport)' (set to 'UDP'). Other fields include 'Codigo (allow)', 'Account Code', 'Call Limit', 'Call Group', 'Pickup Group', 'Deny', 'Permit', 'DTMF Mode', 'Qualify', 'Can Reinvite', 'Trust RPID', 'Send RPID', 'Auto answer entrante', and 'Auto answer campanha'. There are also buttons for 'Salvar', 'Voltar', and 'Clonar' at the top left.

Para criar o ramal Webphone, adicionar **Empresa**, **Tipo(cadastro)**, **Tipo(tech)**, **Ramal**, **Descrição**, **username**, **contexto** e **Pessoa**

Método mais ágil

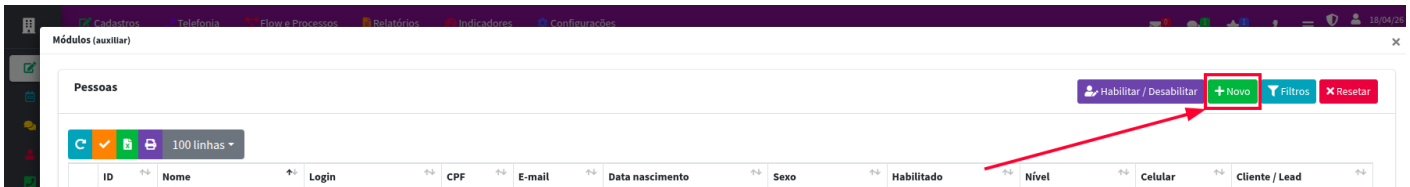
Criar ramal, criar Pessoa e vincular a Pessoa



No menu de **Telefonia** escolha a opção de **Ramais**

A screenshot of the 'Ramais' configuration form. The form contains several fields and sections: 'ID' (94), 'Empresa' (Pluri Sistemas), 'Tipo (cadastro)' (Webphone), 'Tipo (tech)' (PJSIP), 'Grupo' ((selecione)), and 'Ramal' (2000). Other fields include 'Descrição' (2000), 'Tipo (direção)' (Friend (e/r)), 'Host' (dynamic), 'Username' (2000), and 'Senha' (pL@7rm134#sys). There are also sections for 'Codecs (allow)', 'Contexto' (personalizado matheus (perso-matheus)), 'Deny', 'Permit', 'DTMF Mode', 'Call Limit', 'Call Group', 'Pickup Group', 'Nat', 'Porta (port)', 'Pessoa' ((selecione)), 'Auto answer entrante', 'Auto answer campanha', 'Habilitar', and 'Tipo (transport)' (UDP). A red arrow points to the '+' icon in the 'Pessoa' dropdown.

Para criar o ramal Webphone, adicionar **Empresa**, **Tipo(cadastro)**, **Tipo(tech)**, **Ramal**, **Descrição**, **username**, **contexto** e criar **Pessoa** através do + em **Pessoa**



Abre o módulo **auxiliar** de **Pessoas** e clique em **Novo**

A screenshot of the 'Pessoas' form. The form includes fields for 'Nome' (Teste), 'Login' (teste.teste), 'Senha', 'CPF', 'E-mail', 'Cargo', 'Data nascimento', 'Sexo' (selecionado), 'Organizações' (Pluri Sistemas), 'Página de Equipe' (teste), 'Celular', 'Nível' (1 (Básica)), 'Contexto (telecom)', 'Grupo / Plano de Itens', 'Cliente / Lead', 'Notificação Sonora de Chat', and 'ID Integração 1'. A red arrow points to the 'Salvar' button.

Para criar o usuário, adicionar no mínimo **Nome**, **Logina**, **Senha**, **Organização**, **Papel de equipe** e **Nível**

Depois clique em **Salvar**

Ramais

ID **Empresa** **Tipo (cadi)**

94 Pluri Sistemas W

Descrição **Tipo (dire)**

2000 Frie

Codecs (allow) **Contexto**

alaw,ulaw,g729,opus,gsm personalizado matheus (pers)

Deny **Permit**

0.0.0.0/0.0.0.0 0.0.0.0/0.0.0.0

Pessoa Auto an

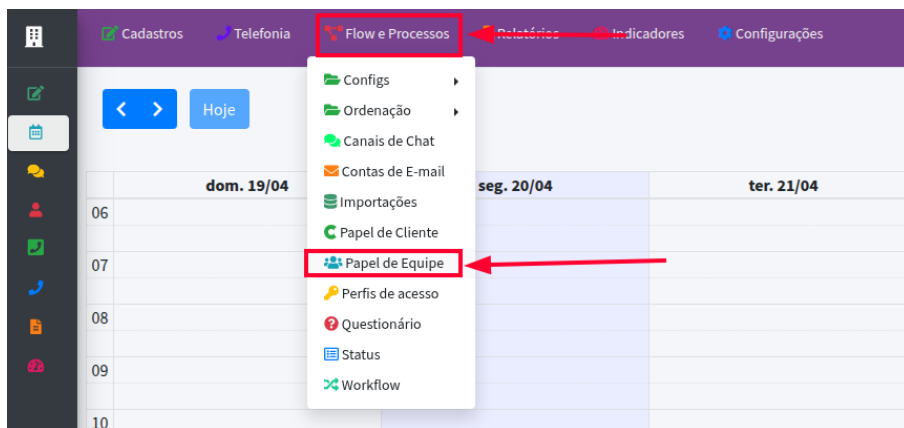
(selecione) ▼

Volta no ramal e clica no botão de **recarregar** e **seleciona** a **Pessoa**

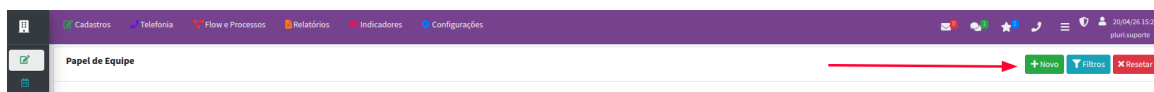
E salvar o ramal.

Criação de papel de equipe e filas

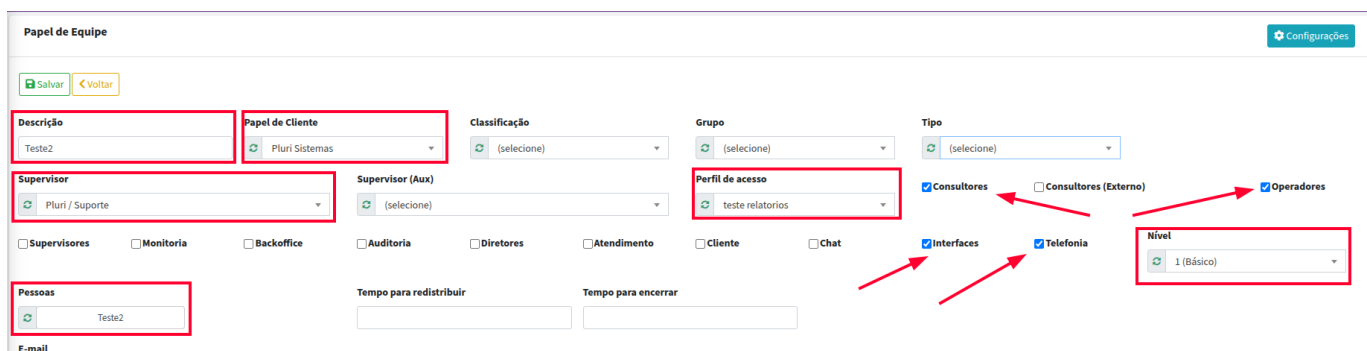
Papel de equipe



No menu **Flow e Processos**, escolha a opção **Papel de Equipe**



Clique em **Novo** para criar um novo papel de equipe



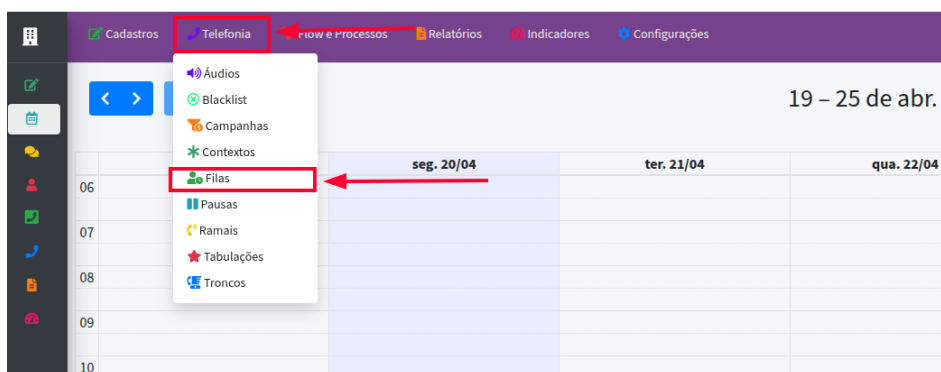
Para criar uma nova equipe, deve ser adicionado no mínimo **Descrição, Papel de Cliente, Supervisor, Perfil de acesso, Nível, Pessoas**.

flags:

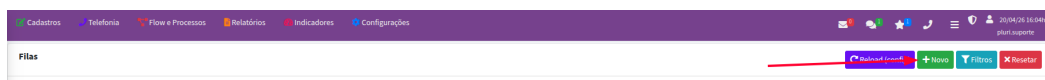
- Telefonia: consegue ver a aba de monitoria **Telefonia**
- Interfaces: consegue ver a aba de monitoria **Interfaces**
- Operadores: consome licença de **Call-center** e caso vinculado ao ramal, consegue fazer ligações.
- Chat: consome licença de **Chat** e consegue visualizar os atendimentos de chat
- Cliente: limita a monitoria da telefonia
- **outros: à colocar**

Depois clique em **Salvar**

Filas



No menu **Telefonia** escolha a opção **Filas**



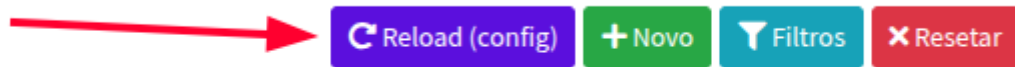
Clique em **Novo** para criar uma nova Fila

A screenshot of the 'Filas' configuration form. The form contains several fields and sections. The following fields are highlighted with red boxes: 'Tipo' (set to 'Ativa'), 'Descrição' (set to 'teste'), 'qID (Id. interno)' (set to 'teste'), 'Estratégia' (set to 'Ciclo de atendimento (rrmemory)'), 'Timeout (peer)' (set to 20), 'Retry (peer)' (set to 2), 'Maxlen (espera)' (set to 5), 'Wrap up time' (set to 3), 'SLA (max)' (set to 60), 'Meta (mín)' (set to 80,00), 'Meta (max)' (set to 85,00), and 'Papéis de equipe' (set to 'teste'). The form also includes sections for 'Classificação', 'Grupo', 'Peso (weight)', 'Música de espera', 'Áudio de sussurro', 'Fila para callback', 'Transferência', 'Ramais', 'Papéis de cliente', 'Ação emergencial', and 'Conf. extra'.

Para criar uma nova fila, deve ser adicionado no mínimo **Tipo, Descrição, qID, Estratégia, Papel de equipe**

Timeout(peer), Retry(peer), Wrap up time, SLA(max), Meta(min), Meta(max) são adicionados por padrão

Depois clique em **Salvar**



Depois nas filas, clique em **Reload**