

RELATÓRIO POR RAMAL

Este relatório possibilita a verificação de utilização por ramal, bem como examinar ligações específicas de um determinado ramal.

Foi aplicado um Filtro para ligações Celular do ramal 5205 no período de Dezembro de 2001.



Relatório por Ramal

Período: 01/12/2001 00:00:00
31/12/2001 23:59:59

Emissão : 6/3/2002 17:35:03

Ramal: 5205 Ramal 5205 Centro de Custo: Atendimento ao ConsumidoATCL
Item Organizacional: Não cadastrado

Data	Hora	Tronco	Número Discado	Localidade	UF	Sigla	Duração	Custo
03/12/2001	11:25:35	1020	99636578	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:56	0,45
08/12/2001	09:20:37	1009	96612689	CELULAR 011	SP	CEL	0:02:00	0,90
10/12/2001	11:42:26	1005	99420934	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:48	0,36
10/12/2001	13:55:01	1023	98033078	CELULAR 011	SP	CEL	0:01:12	0,54
12/12/2001	09:04:49	1028	98033078	CELULAR 011	SP	CEL	0:02:25	1,13
13/12/2001	08:59:42	1030	98033078	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:59	0,45
14/12/2001	09:55:41	1005	99674356	CELULAR 011	SP	CEL	0:07:20	3,35
17/12/2001	10:45:58	1015	98033078	CELULAR 011	SP	CEL	0:01:23	0,63
18/12/2001	09:51:29	1001	99434366	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:45	0,36
18/12/2001	10:39:33	1021	99636578	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:39	0,31
18/12/2001	20:19:36	1029	98033078	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:45	0,36
20/12/2001	17:48:20	1008	91553450	CELULAR 011	SP	CEL	0:03:43	1,72
27/12/2001	10:14:37	1026	91815294	CELULAR 011	SP	CEL	0:01:18	0,58

Totais do ramal 5205: # 13 00:24:13 11,14

Total geral : # 13 00:24:13 11,14

Crítérios do Relatório

Filtro customizado : Lig.Celular

Tipos de ligações :

Celulares

Conglomerado Selecionado: Informattec Ltda

Central Selecionada: Informattec SP

Fluxo das Ligações: Saintes

Data e hora inicial : 01/12/2001

Data e hora final : 31/12/2001 23:59:59

Ramais : 5205

Exibe nome da lista telefônica: Sim

Nova página a cada mudança de ramal: Não

Ramal inicial : 0

Ramal final : 0

Relatório por Ramal

Período: 01/12/2001 00:00:00
31/12/2001 23:59:59

Emissão : 6/3/2002 17:35:03

Legenda

<u>Sigla</u>	<u>Descrição</u>
900	Ligação Especial
CEL	Ligação Celular
COB	Ligação a Cobrar
DDD	Ligação DDD
DDI	Ligação DDI
DES	Ligação Descartada por Falta de Dígitos
DUR	Ligação com Duração Suspeita
ENT	Ligação Entrante
ESP	Não foi possível Tarifar
GRA	Ligação Grátis
IMP	Ligação Cobrada por Pulso
TNC	Tarifa não cadastrada

RELATÓRIO POR CENTRO DE CUSTO

Permite emitir relatórios por departamentos, possibilitando obter dados comparativos entre as diversas áreas da empresa, ou ainda, conhecer quais ramais de um determinado departamento são responsáveis por custo maior, se o tempo das ligações excedem a normalidade, se houve ligações entrantes não atendidas, qual o tempo para se atender uma ligação, etc.

No relatório a seguir foi aplicado um Filtro para ligações com duração maior que 15 min do Departamento de Laboratório, totalizando as ligações por pulso, DDD's, DDI's, Celulares, Especiais e Rotas especiais.



Relatório por centro de custo

Laboratório-LBR

01/12/2001 00:00:00
 Período: 31/12/2001 23:59:59
 Emissão : 1/3/2002 14:33:31

Ramal	Total		Locais		Celulares		DDD		DDI		Rotas especiais		Outros	
	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor
5274 Ramal 5274	1	0,09	1	0,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
5351 Ramal 5351	2	13,48	1	1,56	1	11,92	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Laboratório-LBR	3	13,57	2	1,65	1	11,92	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Total geral :	Total		Locais		Celulares		DDD		DDI		Rotas especiais		Outros	
	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor	Quant.	Valor
	3	13,57	2	1,65	1	11,92	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Critérios do Relatório

Filtro customizado : Lig. > ou = 15 min

(Duração >= 00:15:00)

Tipos de ligações :

Locais

DDD

DDI

Celulares

Especiais

Rotas especiais

Conglomerado Selecionado: Informattec Ltda

Central Selecionada: Informattec SP

Fluxo das Ligações: Saintes

Data e hora inicial : 01/12/2001

Data e hora final : 31/12/2001 23:59:59

Centros de custo : Laboratório-LBR

Detalha totais dos ramais: Sim

RELATÓRIO POR DATA

Permite emitir relatórios de um determinado período ou de uma data específica. No final do relatório são informados os critérios solicitados para emissão do relatório e a legenda com a descrição das siglas utilizadas no relatório.

No relatório a seguir foi aplicado um Filtro para ligações Locais, DDD's, DDI's e Celulares realizadas no dia 24/12/2001, após o expediente, isto é, das 19 h às 7 h.



Relatório por Data

Período: 24/12/2001 00:00:00
 24/12/2001 23:59:59

Emissão : 6/3/2002 11:00:57

Data	Hora	Tronco	Número Discado	Ramal	Localidade	UF	Sigla	Duração	Custo
24/12/2001	06:57:37	1021	99745132	5364	CELULAR 011	SP	CEL	0:01:20	R\$ 0,44
24/12/2001	07:18:23	1028	4966060	5364	EMBU-GUACU	SP	IMP	0:00:42	R\$ 0,09
24/12/2001	07:22:22	1006	91631900	5371	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:22	R\$ 0,22
24/12/2001	07:32:09	1010	98350736	5305	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:42	R\$ 0,31
24/12/2001	07:57:48	1012	32100188	5308	SAO PAULO	SP	IMP	0:08:15	R\$ 0,27
24/12/2001	18:13:59	1004	91292768	5253	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:24	R\$ 0,22
24/12/2001	19:05:24	1010	33644801	5364	SAO PAULO	SP	IMP	0:00:56	R\$ 0,09
24/12/2001	19:35:44	1014	98387541	5364	CELULAR 011	SP	CEL	0:02:02	R\$ 0,95
24/12/2001	20:05:15	1020	33644349	5252	SAO PAULO	SP	IMP	0:00:52	R\$ 0,09
24/12/2001	20:49:43	1026	33641582	5252	SAO PAULO	SP	IMP	0:03:08	R\$ 0,18
24/12/2001	23:24:35	1009	99451707	5274	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:43	R\$ 0,25

Total do dia 24/12/2001: # 11	00:19:26	3,11
-------------------------------	----------	------

Total geral : # 11	00:19:26	3,11
--------------------	----------	------



Relatório por Data

Período: 24/12/2001 00:00:00
 24/12/2001 23:59:59

Emissão : 6/3/2002 11:00:57

Critérios do Relatório

Filtro customizado : Lig. fora horario do expediente
 (Hora > 18:00:00) OU (Hora < 08:00:00)

Tipos de ligações :

- Locais
- DDD
- DDI
- Celulares

Conglomerado Selecionado: Informattec Ltda

Central Selecionada: Informattec SP

Fluxo das Ligações: Saintes

Data inicial : 24/12/2001

Data final : 24/12/2001 23:59:59

Exibe nome da lista telefônica: Sim

Nova página a cada mudança de data: Não

Legenda

<u>Sigla</u>	<u>Descrição</u>
900	Ligação Especial
CEL	Ligação Celular
COB	Ligação a Cobrar
DDD	Ligação DDD
DDI	Ligação DDI
DES	Ligação Descartada por Falta de Dígitos
DUR	Ligação com Duração Suspeita
ENT	Ligação Entrante
ESP	Não foi possível Tarifar
GRA	Ligação Grátis
IMP	Ligação Cobrada por Pulso
TNC	Tarifa não cadastrada

RELATÓRIO POR NÚMERO DISCADO

Fornece data, hora, duração e quais os ramais que ligaram para um determinado número telefônico, ou ainda, fornecendo apenas o(s) número(s) inicial acrescido de * (asterisco) será listado todas ligações realizadas.

No exemplo a seguir, foi solicitada toda ligação sainte iniciada com 016* no período de 20 a 31/12/2001.



Relatório por Número Discado

20/12/2001 00:00:00

Período:
31/12/2001 23:59:59

Emissão : 14/3/2002 13:36:37

Número Discado 01932431370

Data	Hora	Tronco	Ramal	Localidade	UF Sigla	Duração	Custo
22/12/2001	09:24:50	2020	5292	CAMPINAS	SP DDD	0:01:03	0,18
Total do Nr. Discado 01932431370: # 1						00:01:03	0,18

Número Discado 01932817000

Data	Hora	Tronco	Ramal	Localidade	UF Sigla	Duração	Custo
23/12/2001	06:53:56	2007	5274	CAMPINAS	SP DDD	0:01:54	0,15
Total do Nr. Discado 01932817000: # 1						00:01:54	0,15

Número Discado 01937568296

Data	Hora	Tronco	Ramal	Localidade	UF Sigla	Duração	Custo
24/12/2001	14:35:37	2005	5198	CAMPINAS	SP DDD	0:01:05	0,36
26/12/2001	16:22:10	2028	5219	CAMPINAS	SP DDD	0:04:57	1,65
Total do Nr. Discado 01937568296: # 2						00:06:02	2,01

Número Discado 01937815000

Data	Hora	Tronco	Ramal	Localidade	UF Sigla	Duração	Custo
27/12/2001	08:21:42	2004	5235	CAMPINAS	SP DDD	0:02:06	0,34
Total do Nr. Discado 01937815000: # 1						00:02:06	0,34

Número Discado 01937815042

Data	Hora	Tronco	Ramal	Localidade	UF Sigla	Duração	Custo
26/12/2001	11:09:10	2022	5195	CAMPINAS	SP DDD	0:00:49	0,33
20/12/2001	11:00:43	2019	5195	CAMPINAS	SP DDD	0:23:23	7,74
Total do Nr. Discado 01937815042: # 2						00:24:12	8,07

Total geral : # 7						00:35:17	10,75
-------------------	--	--	--	--	--	----------	-------



Relatório por Número Discado

20/12/2001 00:00:00

Período:
31/12/2001 23:59:59

Emissão : 14/3/2002 13:36:37

Critérios do Relatório

Filtro customizado : Nenhum
 Conglomerado Selecionado: Informatec Ltda
 Central Selecionada: Informatec SP
 Fluxo das Ligações: Saintes
 Data inicial : 20/12/2001
 Data final : 31/12/2001 23:59:59
 Número Discado. : 019*
 Exibe nome da lista telefônica: Não
 Nova página a cada mudança de número: Não

Legenda

<u>Sigla</u>	<u>Descrição</u>
900	Ligação Especial
CEL	Ligação Celular
COB	Ligação a Cobrar
DDD	Ligação DDD
DDI	Ligação DDI
DES	Ligação Descartada por Falta de Dígitos
DUR	Ligação com Duração Suspeita
ENT	Ligação Entrante
ESP	Não foi possível Tarifar
GRA	Ligação Grátis
IMP	Ligação Cobrada por Pulso
TNC	Tarifa não cadastrada



Relatório da lista telefônica

Período: 01/12/2001 00:00:00
31/12/2001 23:59:59

Emissão : 14/3/2002 16:17:06

Assinante : ABCD Ltda.

Número discado : 05132115486

Data	Hora	Tronco	Número Discado	Ramal	Localidade	UF	Sigla	Duração	Custo
04/12/2001	15:12:18	1001	05132115486	5198	PORTO ALEGRE	RS	ENT	0:00:05	0,00

Total do dia 04/12/2001 :	Qtd.	Duração	Custo
	1	00:00:05	0,00

Totais do número 05132115486 :	Qtd.	Duração	Custo
	1	00:00:05	0,00

Total do assinante ABCD Ltda. :	Qtd.	Duração	Custo
	1	00:00:05	0,00

Assinante : GHI & Associados

Número discado : 05133492000

Data	Hora	Tronco	Número Discado	Ramal	Localidade	UF	Sigla	Duração	Custo
04/12/2001	10:55:04	1001	05133492000	5297	PORTO ALEGRE	RS	ENT	0:02:11	0,00

Total do dia 04/12/2001 :	Qtd.	Duração	Custo
	1	00:02:11	0,00

Totais do número 05133492000 :	Qtd.	Duração	Custo
	1	00:02:11	0,00

Total do assinante GHI & Associados :	Qtd.	Duração	Custo
	1	00:02:11	0,00

Total geral : # 2	00:02:16	0,00
-------------------	----------	------



Relatório da lista telefônica

Período: 01/12/2001 00:00:00
31/12/2001 23:59:59

Emissão : 14/3/2002 16:17:06

Critérios do Relatório

Filtro customizado : Nenhum

Conglomerado Selecionado: Informatec Ltda

Central Selecionada: Informatec SP

Fluxo das Ligações: Saintes, Saintes Não Atendidas, Entrantes, Entrantes Não Atendidas

Data e hora inicial : 01/12/2001

Data e hora final : 31/12/2001 23:59:59

Assinante(s) : ABCD Ltda., Banco de Emprestimos-Gerente, Dr. Geraldo Barbeiro -

Otorrino, EF S/A, Escola Inglesa, GHI & Associados, Maria Amelia Santos-Professora

Discrimina ligações: Sim

Separa números discados: Sim

RELATÓRIO POR TRONCO

Este relatório possibilita a visualização discriminada e a totalização da quantidade, custo e tempo das ligações do(s) tronco(s).

No exemplo a seguir, foram solicitadas as ligações do período de 01/12/2001 a 31/12/2001 dos troncos 3008, 3020 e 3024.



Relatório por Tronco

01/12/2001 00:00:00

Período: 31/12/2001 23:59:59

Emissão : 28/2/2002 16:53:21

Tronco 3008 Tronco 3008

Data	Hora	Ramal	Número Discado	Localidade	UF	Sigla	Duração	Custo
19/12/2001	09:07:07	5225	38058651	SAO PAULO	SP	IMP	0:00:06	0,09
Total do Tronco 3008: # 1							0:00:06	0,09

Tronco 3015 Tronco 3015

Data	Hora	Ramal	Número Discado	Localidade	UF	Sigla	Duração	Custo
14/12/2001	12:59:00	5197				ENT	0:00:10	0,00
07/12/2001	01:05:29	5285	91737903	CELULAR 011	SP	CEL	0:00:31	0,19
Total do Tronco 3015: # 2							0:00:41	0,19

Tronco 3024 Tronco 3024

Data	Hora	Ramal	Número Discado	Localidade	UF	Sigla	Duração	Custo
12/12/2001	10:46:22	5205				ENT	0:01:05	0,00
Total do Tronco 3024: # 1							0:01:05	0,00

Total geral : # 4 00:01:52 0,28

Crtitérios do Relatório

Filtro customizado : Nenhum
 Conglomerado Selecionado: Informatec Ltda
 Central Selecionada: Informatec SP
 Fluxo das Ligações: Todos
 Data inicial : 01/12/2001
 Data final : 31/12/2001 23:59:59
 Tronco(s) : 3015, 3024, 3008
 Exibe nome da lista telefônica: Não
 Nova página a cada mudança de tronco: Não
 Tronco inicial : 0
 Tronco final : 0



Relatório por Tronco

01/12/2001 00:00:00

Período: 31/12/2001 23:59:59

Emissão : 28/2/2002 16:53:21

Legenda

<u>Sigla</u>	<u>Descrição</u>
ESP	Não foi possível Tarifar
DDD	Ligação DDD
DDI	Ligação DDI
IMP	Ligação Cobrada por Pulso
GRA	Ligação Grátis
CEL	Ligação Celular
DUR	Ligação com Duração Suspeita
DES	Ligação Descartada por Falta de Dígitos
COB	Ligação a Cobrar
900	Ligação Especial
TNC	Tarifa não cadastrada
ENT	Ligação Entrante

RELATÓRIO FLUXO DE LIGAÇÕES

Fornece quantidade, duração e custo total/médio de ligações da central.
No relatório a seguir foi solicitado o fluxo de ligações da semana de 01/12 a 08/12/2001 das ligações saintes e entrantes.



Fluxo das Ligações

Período: 03/12/2001 00:00:00
 09/12/2001 23:59:59
 Emissao: 08/03/2002 16:44:31

0

Data	Ligações Saintes					Ligações Entrantes				
	Quantidade	Totais		Média		Quantidade	Totais		Média	
		Duração	Custo	Duração	Custo		Duração	Custo	Duração	Custo
03/12/2001 Seg	296	10:23:15	156,91	00:02:06	R\$ 0,17	649	12:44:00	0,00	00:01:11	0,00
04/12/2001 Ter	320	10:21:29	144,44	00:01:57	R\$ 0,14	680	11:58:46	0,00	00:01:03	0,00
05/12/2001 Qua	300	10:56:17	165,54	00:02:11	R\$ 0,17	672	12:45:57	0,00	00:01:08	0,00
06/12/2001 Qui	333	12:43:16	149,80	00:02:18	R\$ 0,15	637	12:11:46	0,00	00:01:09	0,00
07/12/2001 Sex	267	11:48:58	151,31	00:02:39	R\$ 0,16	707	12:25:34	0,00	00:01:03	0,00
08/12/2001 Sáb	54	01:47:16	17,83	00:01:59	R\$ 0,11	105	01:55:07	0,00	00:01:06	0,00
09/12/2001 Dom	10	00:13:47	0,91	00:01:23	R\$ 0,03	17	00:21:26	0,00	00:01:16	0,00

RELATÓRIO INFORMAÇÕES DA CENTRAL

Fornece quantidade, data e horário da primeira e última ligação da central PABX selecionada.



Informações da Central
Informatec Ltda - Informatec SP

Emissão.: 1/3/2002 09:46:40

Fluxo	Quantidade	Primeira ligação	Última ligação
Entrantes atendidas	12.497	01/12/2001 00:09:46	30/12/2001 23:54:39
Entrantes não atendidas	589	01/12/2001 08:50:44	30/12/2001 22:07:51
Internas	0		
Saintes atendidas	6.110	01/12/2001 00:19:44	30/12/2001 23:36:23
Saintes não atendidas	0		
<hr/>			
Total de entrantes :	13.086	01/12/2001 00:09:46	30/12/2001 23:54:39
<hr/>			
Total de saintes :	6.110	01/12/2001 00:19:44	30/12/2001 23:36:23
<hr/>			
Total de ligações :	19.196	01/12/2001 00:09:46	30/12/2001 23:54:39



Informações da Central

Informatec Ltda - Informattec SP

Emissão.: 1/3/2002 09:46:40

Crerios do Relatório

Filtro customizado : Nenhum

Conglomerado Selecionado: Informattec Ltda

Central Selecionada: Informattec SP

Fluxo das Ligações: Todos

Central. : Informattec SP

RELATÓRIO CONTA TELEFÔNICA

- Por Ramal

Poderão ser selecionadas as opções de apenas totalizar como também discriminar os tipos de ligações, conforme abaixo:

- Por pulso
- DDD's, DDI's, Celulares e outras
- A cobrar recebidas
- Rotas especiais
- Código de Acesso
- Particulares
- Suspeitas

No exemplo abaixo foi selecionado o ramal 5198, solicitando que fossem discriminadas as ligações DDD's, DDI's e Celulares e apenas totalizar as ligações por pulso, como normalmente é apresentado na conta telefônica da operadora pública.



Conta telefônica

Período: 01/12/2001 00:00:00
31/12/2001 23:59:09
Emissão: 15/03/2002 14:31:58

0

Ramal : 5198	Ramal 5198
Localização :	
Centro de custo : CAD/CAM	CAD
Item organizacional : Diretoria Industrial	DI

Ligações cobradas por pulso :

Custo total da seção : R\$ 11,36
Quantidade de ligações : 81
Pulsos : 126

Ligações DDD's, DDI's, celulares e outras :

Data / hora	Tronco	Duração	Número discado	Localidade	UF	Sigla	Custo
17/12/2001 11:01	2021	0:01:10	03332713567	GOVERNADOR VALADARES	MG	DDD	0,67
10/12/2001 15:45	2016	0:00:29	0554312019	SAO BORJA	RS	DDD	0,55
27/12/2001 08:23	2007	0:02:10	0552217780	SANTA MARIA	RS	DDD	0,66
18/12/2001 11:16	2028	0:00:55	0552217780	SANTA MARIA	RS	DDD	0,55
05/12/2001 12:47	1007	0:01:44	96989531	CELULAR 011	SP	CEL	0,81
06/12/2001 08:21	1001	0:01:04	99134919	CELULAR 011	SP	CEL	0,49
20/12/2001 10:22	2020	0:00:50	0552212975	SANTA MARIA	RS	DDD	0,55
13/12/2001 17:46	2011	0:01:08	0622837191	APARECIDA DE GOIANIA	GO	DDD	0,67
14/12/2001 12:00	2024	0:10:31	05599864880	CELULAR 055	RS	CEL	11,49
07/12/2001 11:35	1029	0:00:39	91753749	CELULAR 011	SP	CEL	0,31
21/12/2001 12:42	1016	0:00:28	911612112	CELULAR 011	SP	CEL	0,22
14/12/2001 18:13	1001	0:01:11	98245883	CELULAR 011	SP	CEL	0,54
24/12/2001 14:35	2005	0:01:05	01937568296	CAMPINAS	SP	DDD	0,36
24/12/2001 15:12	2024	0:03:01	05198483252	CELULAR 051	RS	CEL	3,36

Custo total da seção : R\$ 21,23
Quantidade de ligações : 14

Ligações a cobrar recebidas : nenhuma.

Custo total do ramal : R\$	32,59
Quantidade de ligações :	95

Observações :

Favor retirar informe I.R. no Depto. Pessoal

RELATÓRIO CONTA TELEFÔNICA

- Por Centro de Custo

O relatório conta telefônica pode ser emitido por centro de custo, utilizando o organograma da empresa como base para busca de dados. Os dados podem ser selecionados por um grupo de departamentos, ou apenas visualizando os ramais de um único departamento.

Poderão ser selecionadas as opções de apenas totalizar como também discriminar os tipos de ligações, conforme abaixo:

- Por pulso
- DDD's, DDI's, Celulares e outras
- A cobrar recebidas
- Rotas especiais
- Código de Acesso
- Particulares
- Suspeitas

No exemplo abaixo foi aplicado um Filtro para ligações com custo maior que R\$ 3,00, solicitando que fossem discriminadas as ligações por pulso, DDD's, DDI's e Celulares de todos os setores subordinados à Diretoria de Marketing.



Conta telefônica por Centro de Custos

Período: 01/12/2001 00:00:00
31/12/2001 23:59:09

Emissão: 05/03/2002 16:10:24

0

Ramal : 5219	Ramal 5219
Localização :	
Centro de custo : Diretoria de Marketing	DM
Item organizacional : Não cadastrado	

Ligações cobradas por pulso : nenhuma.

Ligações DDD's, DDI's, celulares e outras :

Data / hora	Tronco	Duração	Número discado	Localidade	UF	Sigla	Custo
14/12/2001 14:16	2027	0:05:58	05137142711	LAJEADO	RS	DDD	3,35

Custo total da seção : R\$ 3,35

Quantidade de ligações : 1

Ligações a cobrar recebidas : nenhuma.

Ligações particulares : nenhuma.

Custo total do ramal : R\$	3,35
Quantidade de ligações :	1

Observações :



Conta telefônica por Centro de Custos

Período: 01/12/2001 00:00:00
 31/12/2001 23:59:09
 Emissão: 05/03/2002 16:10:24

0

Ramal : 5362	Ramal 5362
Localização :	
Centro de custo : Diretoria de Marketing	DM
Item organizacional : Não cadastrado	

Ligações cobradas por pulso :

Data / hora	Tronco	Duração	Número discado	Localidade	UF	Sigla	Custo
27/12/2001 16:52	1024	0:16:12	4835916	SALTO	SP	IMP	3,12

Custo total da seção : R\$ 3,12
 Quantidade de ligações : 1
 Pulsos : 34

Ligações DDD's, DDI's, celulares e outras :

Data / hora	Tronco	Duração	Número discado	Localidade	UF	Sigla	Custo
18/12/2001 15:45	2015	0:13:38	0552112266	SANTA MARIA	RS	DDD	7,65

Custo total da seção : R\$ 7,65
 Quantidade de ligações : 1

Ligações a cobrar recebidas : nenhuma.

Ligações particulares : nenhuma.

Custo total do ramal : R\$ 10,77
Quantidade de ligações : 2

Observações :



Conta telefônica por Centro de Custos

Período: 01/12/2001 00:00:00
31/12/2001 23:59:09

Emissão: 05/03/2002 16:10:04

0

Ramal : 5663	Ramal 5663
Localização :	
Centro de custo : Diretoria de Marketing	DM
Item organizacional : Não cadastrado	

Ligações cobradas por pulso : nenhuma.

Ligações DDD's, DDI's, celulares e outras :

Data / hora	Tronco	Duração	Número discado	Localidade	UF	Sigla	Custo
26/12/2001 18:13	1028	0:10:05	98399678	CELULAR 011	SP	CEL	4,58
11/12/2001 11:33	1011	0:14:21	99657451	CELULAR 011	SP	CEL	6,53

Custo total da seção : R\$ 11,11
Quantidade de ligações : 2

Ligações a cobrar recebidas : nenhuma.

Ligações particulares : nenhuma.

Custo total do ramal : R\$	11,11
Quantidade de ligações :	2

Observações :

RELATÓRIO CONTA TELEFÔNICA

- Por Item Organizacional

O relatório conta telefônica por item organizacional, utiliza um organograma da empresa diferente do centro de custo como base para busca de dados. Os dados podem ser selecionados por um grupo de departamentos.

Poderão ser selecionadas as opções de apenas totalizar, como também, discriminar os tipos de ligações, conforme abaixo:

- Por pulso
- DDD's, DDI's, Celulares e outras
- A cobrar recebidas
- Rotas especiais
- Código de Acesso
- Particulares
- Suspeitas

No exemplo abaixo foi aplicado um Filtro para ligações saíntes e entrantes realizadas fora horário de expediente, solicitando que fossem discriminadas as ligações por pulso, DDD's, DDI's e Celulares da Diretoria Industrial.



Conta telefônica por item organizacional

Período: 01/12/2001 00:00:00
 31/12/2001 23:59:09
 Emissão: 11/03/2002 17:57:22

0

Ramal : 5396	Ramal 5396
Localização :	
Centro de custo : Manutenção	MNT
Item organizacional : Diretoria Industrial	DI

Ligações cobradas por pulso :

Data / hora	Tronco	Duração	Número discado	Localidade	UF	Sigla	Custo
17/12/2001 19:44	1017	0:01:31	4832005	SALTO	SP	IMP	0,18
03/12/2001 21:00	1014	0:02:18	4964088	EMBU-GUACU	SP	IMP	0,09
04/12/2001 19:10	1025	0:00:29	4630768	POA	SP	IMP	0,09
04/12/2001 19:12	1002	0:00:40	4261340	ITAPEVI	SP	IMP	0,09
04/12/2001 19:25	1022	0:00:35	4964088	EMBU-GUACU	SP	IMP	0,09

Custo total da seção : R\$ 0,54
 Quantidade de ligações : 5
 Pulsos : 6

Ligações DDD's, DDI's, celulares e outras :

Data / hora	Tronco	Duração	Número discado	Localidade	UF	Sigla	Custo
18/12/2001 01:43	1016	0:02:12	96923707	CELULAR 011	SP	CEL	0,69
04/12/2001 01:29	1004	0:01:53	98394489	CELULAR 011	SP	CEL	0,60
29/12/2001 03:21	1020	0:01:34	98125564	CELULAR 011	SP	CEL	0,50

Custo total da seção : R\$ 1,79
 Quantidade de ligações : 3

Ligações a cobrar recebidas : nenhuma.

Ligações particulares : nenhuma.

Custo total do ramal : R\$	2,33
Quantidade de ligações :	8

Observações :

RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO

Fornece quantidade total e por faixas de horários, bem como, em níveis percentuais das ligações atendidas e ligações não atendidas dos critérios selecionados. Possibilita a verificação dos horários em que o atendimento telefônico está dentro das expectativas ou se está deficitário e em que departamentos e horários.

Abaixo as opções de relatórios de atendimento disponíveis:

Relatório Ligações Atendidas x Não Atendidas

Por Ramal

Por Itens Organizacionais

Por Centro de Custo

Estatística Mensal

Desempenho No Atendimento das Ligações Telefônicas

Por Centro de Custo

Por Itens Organizacionais

Ramal Por Itens Organizacionais

Ramal Por Centro de Custo

RELATÓRIO LIGAÇÕES ATENDIDAS x NÃO ATENDIDAS ***- RAMAL POR ITENS ORGANIZACIONAIS***

No exemplo abaixo foram solicitados os seguintes critérios para emissão do relatório:

- Período: 01/12/2001 à 31/12/2001
- Horário: Das 7:00 h às 19:00 h
- Mínimo de tempo para atendimento: 15 seg (\pm 5 toques)
- Faixas de horário: A cada hora, dentro do horário pré-estabelecido, num total de 12 programações.
- Tipo de Ligações: Entrantes e Não Entrantes
- Ramais: Diretoria Industrial



Relatório de ligações atendidas X não atendidas por ramal

Diretoria Industrial

Período : 01/12/2001 00:00
30/12/2001 23:59

Tempo mínimo de toque : 0:00:15

Período diário : 07:00 `as 19:00

Emissão:13/03/200216:36:03

Ramal	Atendidas	Não atendidas	Total	% Não atendidas	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00=>
5000 Ramal 5000	0	72	72	100,00%	2	4	7	6	8	5	5	9	2	10	6	8
5198 Ramal 5198	218	0	218	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5225 Ramal 5225	2	0	2	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5226 Ramal 5226	2	0	2	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5240 Ramal 5240	3	0	3	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5252 Ramal 5252	25	0	25	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5273 Ramal 5273	2	0	2	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5274 Ramal 5274	1	0	1	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5376 Ramal 5376	1	0	1	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5377 Ramal 5377	1	0	1	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diretoria Industrial	255	72	327	22,02%	2	4	7	6	8	5	5	9	2	10	6	8

Total geral :	Atendidas	Não atendidas	Total	% Não atendidas	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00 =>
	255	72	327	22,02%	2	4	7	6	8	5	5	9	2	10	6	8

RELATÓRIO LIGAÇÕES ATENDIDAS x NÃO ATENDIDAS

- POR CENTROS DE CUSTO

No exemplo abaixo foram solicitados os seguintes critérios para emissão do relatório:

- Período: 01/12/2001 à 31/12/2001
- Horário: Das 7:00 h às 19:00 h
- Mínimo de tempo para atendimento: 15 seg (\pm 5 toques)
- Faixas de horário: A cada hora, dentro do horário pré-estabelecido, num total de 12 programações.
- Tipo de Ligações: Entrantes e Não Entrantes
- Setores: Diretoria Marketing e setores subordinados.



Relatório de ligações atendidas X não atendidas por centros de custo

Período : 01/12/2001 00:00
31/12/2001 23:59

Tempo mínimo de toque : 0:00:15

Período diário : 07:00 `as 19:00

Emissão:13/03/200215:20:48

Centros de Custo	Atendidas	Não atendidas	Total	% Não atendidas	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00=>
Arte Final	1	0	1	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diretoria de Marketing	8	3	11	27,27%	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Pesquisa Opinião	7	72	79	91,14%	2	4	7	6	8	5	5	9	2	10	6	8
Planejamento	3	1	4	25,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Total geral :	19	76	95	80,00%	2	4	8	7	8	6	5	9	2	10	7	8

RELATÓRIO LIGAÇÕES ATENDIDAS x NÃO ATENDIDAS ***- RAMAL POR ITENS ORGANIZACIONAIS***

No exemplo abaixo foram solicitados os seguintes critérios para emissão do relatório:

- Período: 01/12/2001 à 31/12/2001
- Horário: Das 8:00 h às 18:30 h
- Mínimo de tempo para atendimento: 15 seg (\pm 5 toques)
- Faixas de horário: A cada hora, dentro do horário pré-estabelecido, num total de 12 programações.
- Tipo de Ligações: Entrantes e Entrantes Não Atendidas
- Departamentos: Diretoria Industrial e Diretoria Comercial



Relatório de ligações atendidas X não atendidas por item organizacional

Período : 01/12/2001 00:00
31/12/2001 23:59

Tempo mínimo de toque : 0:00:15

Período diário : 08:00 `as 18:30

Emissão:13/03/200215:35:48

Item organizacional	Atendidas	Não atendidas	Total	% Não atendidas	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	18:30=>
Diretoria Comercial	15	66	81	81,48%	4	8	6	8	5	5	9	2	10	7	2	0
Diretoria Industrial	242	0	242	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total geral :	257	66	323	20,43%	4	8	6	8	5	5	9	2	10	7	2	0

RELATÓRIO DESEMPENHO NO ATENDIMENTO DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS POR CENTRO CUSTO

No exemplo a seguir foram selecionadas apenas as ligações Entrantes atendidas e não atendidas, da Diretoria Comercial, no período de 01 a 08/12/2001, definindo faixas de horários diferenciados e solicitando posições quantitativas e percentuais com intervalos de ± 5 seg. até o limite de tempo de atendimento de 30 seg..



Desempenho no Atendimento das Ligações Telefônicas por Centro de Custos

Período: 01/12/2001 00:00:00
08/12/2001 23:59:59
Emissao: 11/03/2002 10:10:40

Centros de Custos	Total das Chamada				Chamadas até 3 segundos				Chamadas de 4 a 10 segundos				Chamadas de 11 a 17 segundos				Chamadas de 18 a 24 segundos				Chamadas após 24 segundos				
	Quant.	Ñ. Atend.	%	Atend.	%	Ñ. Atend.	%	Atend.	%	Ñ. Atend.	%	Atend.	%	Ñ. Atend.	%	Atend.	%	Ñ. Atend.	%	Atend.	%				
Assistencia Técnica	18	2	11,11	16	89%	2	11%	13	72%	2	11%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		
CAD/CAM	710	2	0,28	708	100%	2	0%	286	40%	2	0%	256	36%	0	0%	69	10%	0	0%	18	3%	0	0%	13	2%
Desenho Técnico	13	0	0,00	13	100%	0	0%	9	69%	0	0%	0	0%	0	0%	3	23%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%
Diretoria Técnica	89	1	1,12	88	99%	1	1%	53	60%	1	1%	21	24%	0	0%	7	8%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Laboratório	95	9	9,47	86	91%	9	9%	55	58%	8	8%	22	23%	1	1%	5	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Totais	925	14	2%	911	98%	14	2%	416	45%	13	1%	300	32%	1	0%	84	9%	0	2%	19	0%	0	0%	15	2%

Desempenho no Atendimento das Ligações Telefônicas por Item Organizacional

Período: 13/12/2001 00:00:00
 13/12/2001 23:59:59
 Emissao: 14/03/2002 14:38:12

0

Itens organizacionais	Total das Chamada				Chamadas até 2 segundos				Chamadas de 3 a 6 segundos				Chamadas de 7 a 11 segundos				Chamadas de 12 a 15 segundos				Chamadas após 15 segundos				
	Quant.	N. Atend.	%	Atend.	%	N. Atend.	%	Atend.	%	N. Atend.	%	Atend.	%	N. Atend.	%	Atend.	%	N. Atend.	%	Atend.	%	N. Atend.	%	Atend.	%
Diretoria Comercial	47	3	6%	44	94%	3	6%	15	32%	0	0%	9	19%	2	4%	8	17%	0	0%	3	6%	0	0%	0	0%
Totais	47	3	6%	44	94%	3	6%	15	32%	0	0%	9	19%	2	4%	8	17%	0	6%	3	0%	0	0%	0	0%

RELATÓRIO INTERATIVO POR CENTRO DE CUSTO/ITEM ORGANIZACIONAL

Este relatório é indicado para uma consulta rápida, pois fornece dados resumidos deixando-o mais ágil em relação aos outros relatórios.

The screenshot shows a web application interface for generating a report. At the top left is the logo 'STI web'. To the right, there are two dropdown menus: 'Conglomerado' set to '1 - Informatec Ltda' and 'Central' set to '1 - Informatec SP'. Below this is the title 'Relatório interativo por centro de custo / Item organizacional'. A navigation bar contains four tabs: 'Parâmetros do relatório' (selected), 'Filtros adicionais sobre as ligações', 'Sumário por ramal', and 'Ligações do ramal'. The main area contains several input fields: 'Mês' set to 'Dezembro', 'Data e hora inicial' set to '01/12/2001 00:00', 'Data e hora final' set to '31/12/2001 23:59', 'Centro de custo' set to 'Atendimento ao Consumidor', and 'Item organizacional (depto.)' set to 'Diretoria Comercial'. At the bottom right are three buttons: 'Processar', 'Fechar', and 'Imprimir'. The bottom left corner shows the user 'adm'.

Fornecer quantidade e valores totais das ligações por ramal, conforme centro de custo selecionado, podendo ser visualizados na guia <<Sumário por ramal>>. Possui a possibilidade de impressão dos dados mostrados.

Central	Ramal	Nome	Total - Qtd.	Total - Custo	Locais - Qtd.	Locais - Custo	Celulares - Qtd.	Celular
Informatec SP	5187	Ramal 5187	15	1,87	5	0,83	2	
Informatec SP	5205	Ramal 5205	90	24,38	28	3,87	13	
Informatec SP	5224	Ramal 5224	5	3,43	1	0,09	1	
Informatec SP	5319	Ramal 5319	77	19,30	23	3,96	14	
Informatec SP	5337	Ramal 5337	48	8,15	12	3,08	2	
Informatec SP	5369	Ramal 5369	42	32,92	21	6,33	6	
Informatec SP	6034	Ramal 6034	1	0,18	1	0,18	0	
			278	69,03	91	18,14	38	

Ao dar duplo clique num determinado ramal, podendo-se solicitar o detalhamento das ligações do mesmo, visualizando na guia <<Ligações por ramal>>. Possui a possibilidade de impressão dos dados mostrados.

Data / Hora	Duração	Número discado	Custo	Sigla	Localidade	UF	Tronco	Assilhante
06/12/2001 10:18:20	0:03:06	0514421881	0,00	ENT	ALVORADA	RS	1005	Não cadastrado
11/12/2001 13:45:50	0:00:25		0,00	ENT			3006	Não cadastrado
17/12/2001 15:05:24	0:00:39	4633894	0,09	IMP	POA	SP	1018	Não cadastrado
21/12/2001 15:15:41	0:02:37	98279867	1,22	CEL	CELULAR 011	SP	1022	Não cadastrado
28/12/2001 09:36:15	0:03:43	05137158122	2,12	DDD	SANTA CRUZ DO SUL	RS	2013	Não cadastrado
		0:10:30	3,43					