



EASYCALL MEMORY D-CONNECT

Manual Técnico/Operacional



Manual do EasyCall Memory D-Connect

Release: 1.59

© 2024

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A

Seção de Documentação - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Florianópolis, abril de 2024.

SUMÁRIO

Sobre este documento	7
Bem-vindo	7
Observações importantes.....	9
Organização	10
convenções.....	11
Características das Chamadas e do Armazenamento dos Dados	12
EasyCall Memory D-Connect.....	18
Características.....	19
Armazenamento das Informações	20
Modelos de Dados.....	23
Grupo Chamadas.....	26
Entidades.....	26
Modelo ER.....	29
Entidade 1: CHAM_ACAO.....	29
Entidade 2: CHAM_CHAMADA	35
Entidade 3: CHAM_CLASSIFICACAO	42
Entidade 4: CHAM_DADOS	46
Entidade 5: CHAM_OPCAO	48
Entidade 6: CHAM_RAMAL.....	52
Entidade 7: CHAM_SERVICO.....	59
Entidade 8: CHAM_TARIFACAO.....	66
Entidade 9: CONDICAO_TERMINO.....	69

Entidade 10: MOTIVO_BLOQUEIO.....	70
Entidade 11: PERSONA_OCUP_CANAIS_URA.....	71
Entidade 12: RESULTADO_SERVICO.....	72
Entidade 13: RESULT_SERVICOD.....	73
Entidade 14: SERVICIO.....	74
Entidade 15: SITE_BXS.....	79
Entidade 16: SITE_PREPAGO.....	82
Entidade 17: TIPO_RESULT_VXML.....	83
Entidade 18: TIPO_TRANSBORDO.....	84
Entidade 19: STATUS_GRAVACAO.....	85
Entidade 20: TIPO_CHAMADA.....	86
Entidade 21: TIPO_CLASSCHAM.....	87
Entidade 22: TIPO_OPERACAO.....	90
Entidade 23: TIPO_RESULTCHAM.....	91
Grupo Agentes.....	92
Entidades.....	92
Modelo ER.....	94
Entidade 1: AGENTE_DISP.....	94
Entidade 2: AGENTE_LOGIN.....	96
Entidade 3: AGENTE_MONITORACAO.....	99
Entidade 4: AGENTE_PAUSA.....	101
Entidade 5: AGENTE_POS_ATEND.....	104
Entidade 6: AGENTE_TIME.....	107
Entidade 7: AREA.....	109
Entidade 8: DOMINIO.....	110

Entidade 9: DOMINIO_PABX	112
Entidade 10: MOTIVO_PAUSA	114
Entidade 11: SERVICIO	116
Entidade 12: TIME	120
Entidade 13: TIME_DISP	122
Entidade 14: USUARIO	124
Grupo Configuração.....	128
Entidades.....	128
Modelo ER.....	128
Entidade 1: SITE_BXS	129
Entidade 2: SITE_SITE.....	131
Grupo Persona.....	133
Modelo ER.....	135
Entidade 1: ACAO_SERVICO	135
Entidade 2: CHAM_ACAO.....	138
Entidade 3: CHAM_CHAMADA	143
Entidade 4: CHAM_OPCAO	150
Entidade 5: CHAM_SERVICO.....	154
Entidade 6: CHAM_URA_VARIABEL.....	162
Entidade 7: OPCAO_SERVICO.....	164
Entidade 8: SERVICIO	166
Entidade 9: TIPO_ACAO_SERVICO	170
Entidade 10: URA_VARIABEL.....	171
Entidade 11: URA_VARIABEL_VALOR	173
Grupo Dialer.....	176

Entidades.....	176
Modelo ER.....	177
Entidade 1: CHAM_CHAMADA.....	178
Entidade 2: CHAM_DISCADOR.....	184
Entidade 3: DISC_AGENDAMENTO.....	189
Entidade 4: DISC_CAMPANHA.....	191
Entidade 7: DISC_CONTATO.....	195
Entidade 8: DISC_CONTATO_FONE.....	199
Entidade 9: DOMINIO.....	201
Entidade 10: MOTIVO_ENCERRAM.....	203
Entidade 11: USUARIO.....	204
Anexo A – Exemplos de Comandos SQL.....	209
Chamadas.....	209
Agentes.....	214
Persona.....	221
Anexo B - Diagramas das Tabelas.....	225
Glossário.....	231

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Bem-vindo ao manual do **EasyCall Memory D-Connect**, elaborado para descrever, de forma simples e com o auxílio de alguns exemplos, as informações geradas pela solução **EasyCall Memory** e armazenadas em banco de dados externo à plataforma telefônica Dígitro.

O módulo **EasyCall Memory D-Connect** concede ao usuário a permissão para acessar esse banco de dados, cujas informações podem ser utilizadas por administradores e/ou analistas de sistemas e programadores na geração de relatórios ou alimentação dos sistemas utilizados pelo cliente.

O acesso ao banco de dados poderá ser realizado através de:

- Linguagem de programação, utilizando drivers nativos, ODBC (*Open Data Base Connectivity*) ou JDBC (*Java Database Connectivity*);
- Ferramentas próprias para montagem de relatórios como o *Crystal Reports®* (não fornecido pela Dígitro).

ATENÇÃO

Para o uso otimizado do **EasyCall Memory D-Connect** é necessário que o usuário possua os seguintes conhecimentos antes de trabalhar com as informações contidas neste manual:

- Conceitos comumente utilizados em Call Centers, sobre a estrutura de funcionamento de plataformas PABX e sobre bancos de dados relacional;
- Conceitos de modelagem de dados, principalmente do modelo Entidade-Relacionamento;
- Linguagem SQL (Structured Query Language), principalmente do comando de busca (SELECT).

O módulo **EasyCall Memory D-Connect** é componente integrante da **solução EasyCall Memory**, a qual possui outros componentes. Dessa forma, o presente manual é parte integrante do conjunto de manuais dessa solução.

Para facilitar a compreensão de um ou mais termos constantes neste manual, consulte o glossário do manual de configuração e operação do **EasyCall Visor** e o manual **Modelos de Relatórios do EasyCall**.

NOTA

A disponibilidade de alguns dados descritos neste manual depende da release de software instalada na plataforma do cliente.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Ficará a critério da Dígitro disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.
2. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações de características específicas, funções adicionais ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais, e serão efetuados conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela Dígitro e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial.
3. Toda funcionalidade identificada com a palavra Opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
4. A Dígitro, como qualquer empresa desenvolvedora, não pode garantir que softwares não contenham erros ou que o cliente seja capaz de operá-los sem problemas ou interrupções, por isso, não assume eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
5. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (hardware e software) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ação externa.
6. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrerem erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidas mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação.
7. A Dígitro não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessária, para isso, negociação comercial.
8. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas nesse manual são apenas para ilustração.
9. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual.

10. O JAVATM 2 Runtime Environment (J2RE), de distribuição gratuita através da Internet, está disponível no site da Sun MicroSystems, e possui um acordo com suas normas de utilização. Custos referentes a alterações nas normas de utilização do aplicativo J2RE (ou substituto) não serão em hipótese alguma repassados à Dígitro, ficando a cargo do cliente a aceitação ou não do novo acordo de utilização.
11. A Dígitro não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD etc.) de forma a possuir contingência externa.
12. As senhas de acesso são estabelecidas pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
13. A Dígitro não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.
14. A Dígitro mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para mais informações, acesse o ambiente exclusivo para clientes em www.digitro.com.br.

ORGANIZAÇÃO

Capítulo 1	Apresenta informações sobre este manual: a quem se destina, informações importantes, organização, símbolos e convenções utilizadas.
Capítulo 2	Descreve as características das chamadas e do armazenamento de dados.
Capítulo 3	Apresenta o <i>EasyCall Memory D-Connect</i> .
Capítulo 4	Descreve a modelagem de dados utilizada pela Dígitro para o

	armazenamento das informações das plataformas.
Capítulo 5	Descreve as tabelas do Grupo Chamadas.
Anexo A	Apresenta exemplos de comandos SQL.
Anexo B	Apresenta os diagramas das tabelas.
Glossário	Apresenta um glossário de termos utilizados no manual.

CONVENÇÕES

Botões e Itens	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos itens de uma janela ou tela serão grafados em negrito .
JANELAS E MENUS	Os nomes das janelas e dos menus, quando aparecerem no meio do texto, serão grafados em CAIXA ALTA.
Campos	As iniciais maiúsculas identificam nome de Campos no meio do texto.
<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em <i>itálico</i> .
<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque em um determinado contexto, serão <u>sublinhadas</u> .

2

CARACTERÍSTICAS DAS CHAMADAS E DO ARMAZENAMENTO DOS DADOS

Para um *Call Center*, as chamadas são as solicitações de contato originadas pelo cliente e originadas para contactar o cliente, visando a obtenção de informações, de serviços e de práticas comerciais. Cada chamada representa uma oportunidade única de detectar falhas, reparar erros, fidelizar clientes ou conquistar novos clientes. Assim, a Dígito procura disponibilizar o maior número possível de dados sobre as chamadas, permitindo a geração de um grande número de relatórios, visando melhorar a produtividade do *Call Center*.

Além do algoritmo de atendimento de chamadas e transferência para os agentes, conhecido como Distribuição Automática de Chamadas (DAC*), a Dígito integra em sua plataforma outros serviços/dispositivos, como os serviços/dispositivos de *URA**, ou

*Características das
Chamadas e do
Armazenamento
dos Dados*
CAPÍTULO 2

serviços/dispositivos para atender soluções específicas. Por isso, as estruturas que armazenam as informações das chamadas são genéricas.

No modelo de dados descrito neste manual estarão representadas as chamadas recebidas pela plataforma Dígitro (através de serviços/dispositivos configurados no **EasyCall Visor**) e as chamadas geradas pelo *Call Center* (através do **EasyCall Dialer*** ou diretamente pelos agentes através dos seus ramais). Todos os eventos das chamadas estarão representados nas tabelas através de algum dado. Exemplo: a data de recebimento da chamada estará representada pelo campo **dt_inicial** da tabela **cham_chamada**.

Para exemplificar os eventos, a seguir pode ser observado o fluxo de uma chamada recebida pela plataforma Dígitro. Foram mapeados somente alguns eventos para facilitar o entendimento.

*Características das
Chamadas e do
Armazenamento
dos Dados*
CAPÍTULO 2

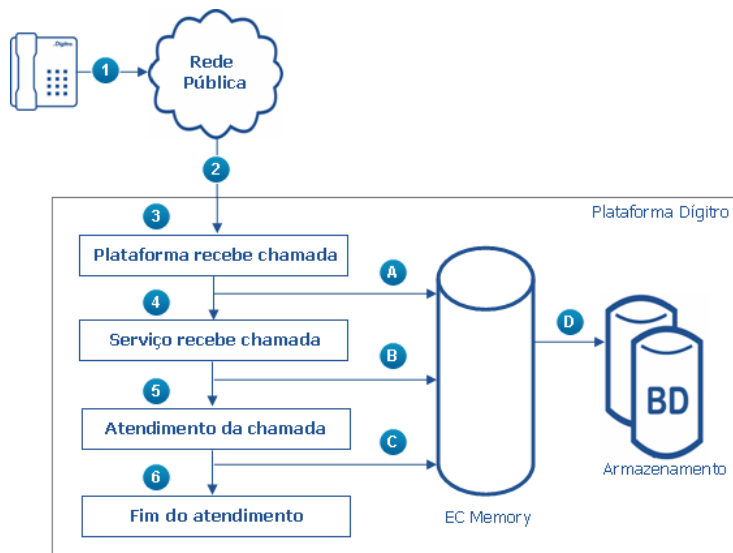


Figura 1. Exemplo de chamada tratada pelo DAC e enviada ao agente para atendimento

As circunferências de 1 a 6 da Figura 1 exibem as etapas da trajetória do exemplo de chamada entrante, a partir do momento em que o assinante **A** faz a ligação. As circunferências **A**, **B** e **C** representam os momentos de envio de informações importantes ao **EasyCall Memory** e, posteriormente, a circunferência **D** exibe o momento de envio de todas as informações **EasyCall Memory** para o Banco de Dados (BD).

Acompanhando ainda o esquema da Figura 1:

1. O assinante **A** faz uma chamada utilizando o STFC.
2. O STFC comuta a chamada para a plataforma.
3. A plataforma recebe a chamada.
 - a. Comutação da chamada para serviço/dispositivo e envio de registros ao **EasyCall Memory**.
4. Serviço/dispositivo recebe chamada.
 - b. Comutação de chamada para atendimento e envio de registros ao **EasyCall Memory**.
5. Atendimento da chamada.
 - c. Comutação de chamada para finalização de atendimento e envio de registros ao **EasyCall Memory**.
 - d. Envio das informações do **EasyCall Memory** para o Banco de Dados (BD).

Na Figura 2 podem ser observados alguns eventos gerados por uma chamada sainte:

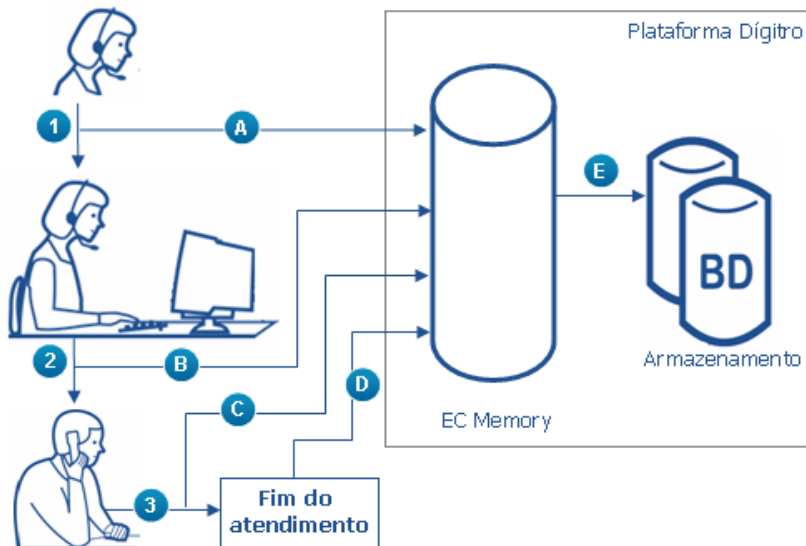


Figura 2. Exemplo de chamada > PA disca – Serviço/dispositivo gera chamada – Assinante B atende

As circunferências de 1 a 3 da Figura 2 exibem as etapas da trajetória do exemplo de chamada sainte, a partir do momento em que o agente faz o *login* e realiza discagem da ligação para o assinante B. As circunferências A, B, C e D representam os momentos de

*Características das
Chamadas e do
Armazenamento
dos Dados*

CAPÍTULO 2

envio de informações importantes ao **EasyCall Memory** e, posteriormente, a circunferência E exibe o momento de envio de todas as informações do **EasyCall Memory** para o Banco de Dados (BD).

Acompanhe o esquema da Figura 2:

1. **Login** do agente para liberação de discagem;
 - a. Envio dos registros de login do agente ao **EasyCall Memory**.
2. **EasyCall Dialer** realiza a discagem para o assinante B e quando B atende, a chamada é desviada para o agente logado.
 - b. Envio de informações estatísticas através do protocolo de comunicação do **EasyCall Dialer** para o **EasyCall Memory**.
3. Assinante B atende a chamada;
 - c. Envio dos registros da ligação e do término desta para o **EasyCall Memory** após assinante B desligar.
 - d. Após término da chamada, envio dos registros armazenados no **EasyCall Memory** para o Banco de Dados da plataforma.

Dentro da plataforma a chamada é tratada por diversas camadas de *software*, que utilizam um *ID** para identificá-la. A modelagem das tabelas do banco de dados foi realizada visando atender também a esta estrutura de *software*.

3

EASYCALL MEMORY D-CONNECT

Através do **EasyCall Memory D-Connect** é habilitada uma licença de acesso à base de dados, para que o cliente possa extrair as informações dos serviços/dispositivos (armazenadas em banco de dados externo pelo **EasyCall Memory**) utilizando ferramentas para extração de relatórios de mercado como o Crystal Reports® ou Quick Report®, bem como aplicativos desenvolvidos pelo próprio cliente.

O **EasyCall Memory** é o sistema de informações das plataformas Dígito responsável por captar todo e qualquer evento proveniente da plataforma telefônica Dígito e tratar essas informações, disponibilizando-as através de protocolos aos processos de supervisão ou armazenando-as no Banco de Dados.

DICA

*Para mais informações sobre a solução **EasyCall Memory**, consulte o manual Modelos de Relatórios do **EasyCall**.*

Quando o cliente adquire o **EasyCall Memory D-Connect**, está adquirindo a habilitação de licença de acesso, o fornecimento da documentação contendo o dicionário de dados e o suporte técnico.

Opcionalmente, é oferecido um treinamento específico do produto, contemplando os conhecimentos relacionados à estrutura do banco de dados, caso o cliente não sinta segurança para manipular as informações da base de dados.

CARACTERÍSTICAS

- O **EasyCall Memory D-Connect** só poderá ser utilizado quando o Banco de Dados (BD) estiver localizado em servidor externo à plataforma Dígitro;
- O servidor poderá ser fornecido pela Dígitro ou adquirido pelo cliente, desde que as especificações mínimas de hardware para a solução sejam respeitadas. Se adquirido pelo cliente, deverá ser enviado para instalação em fábrica, sendo o custo decorrente deste traslado por conta do cliente;
- O servidor poderá ser administrado pelo cliente ou pela Dígitro, neste último caso, será necessário contrato de manutenção específico;
- O servidor deverá ser de uso exclusivo da solução Dígitro, não sendo permitido utilizá-lo para outros propósitos;
- Atualmente os SGBDs* suportados são **PostgreSQL***, **ORACLE*** e **DB2***:
 - PostgreSQL poderá ser utilizado em soluções de pequeno e médio porte e não necessite de alta disponibilidade. O PostgreSQL é gratuito e open-source.
 - O ORACLE e DB2 são recomendados para soluções de grande porte, são comercializados por revendedores autorizados e deverão ser adquiridos pelo cliente, que deverá licenciá-los apropriadamente, de acordo com o uso

do BD. Estes bancos possuem soluções de alta disponibilidade. Existe a versão gratuita do banco DB2 que pode também ser utilizada na solução.

- Em um mesmo servidor poderão ser armazenados dados de diferentes plataformas Dígitro, em uma mesma base de dados ou em bases de dados distintas;
- Dependendo do tráfego, haverá intensa troca de informações entre a(s) plataforma(s) Dígitro e o(s) servidores. O dimensionamento e a implantação da rede ficarão a critério do cliente;
- O **EasyCall Memory D-Connect** prevê dois tipos de suporte que poderão ser adquiridos mediante contrato:
 - Auxílio na Geração de Relatórios: XX horas/mês para auxílio na montagem de *scripts** SQL e esclarecimento de dúvidas em relação aos dados armazenados;
 - Administração do BD: consiste nas atividades necessárias para garantir o bom desempenho do banco de dados.
- Auxílio na montagem de scripts SQL para extração de dados para clientes sem contrato de suporte poderão ser fornecidos pela Dígitro mediante contratação de consultoria específica.
- A criação de scripts ou relatórios pela Dígitro para fins de auditoria ou outros fins, será considerada consultoria específica e não está incluída em contrato de suporte.

ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES

O **EasyCall Memory** armazenará no BD os dados das chamadas recebidas ou geradas pelos dispositivos que estiverem configurados, de acordo com a solução adquirida pelo cliente.

Cada chamada recebe uma identificação única (*Call ID**), composta por 4 campos:

- Data e Hora.
- Código da Plataforma.
- Código do Processo.
- Identificação da Instância do Processo. É através dessa identificação que os dados são associados à chamada.

As informações relativas aos agentes também serão registradas no BD pelo **EasyCall Memory**. As informações são sobre:

- Logins*.
- Pausas.
- Eventos de monitoração e pós-atendimento.
- Configuração de dispositivos.

Há algumas tabelas no BD cujo conteúdo é fornecido pela Dígitro, pois são populadas de acordo com normas de telefonia ou de configurações da(s) plataforma(s) Dígitro.

Os cadastros de usuários, contas e motivos de pausa, serão manipulados pelo cliente através de interfaces Dígitro (**EasyCall Visor**) ou interfaces próprias, que são independentes da plataforma.

O cadastro de usuários foi criado com dupla finalidade: identificar os usuários das interfaces Dígitro para controle de acesso e associar um nome às contas.

NOTA

Conta é a identificação de um usuário na plataforma e é um campo numérico.

ATENÇÃO

*Registrar uma conta na plataforma não implica em associá-la a um nome cadastrado no BD. Se o cliente desejar associar um nome à conta, deverá fazê-lo através do **EasyCall Visor** ou interface própria do cliente.*

O cadastro de motivos de pausa possibilita a associação de uma descrição ao código informado pelo agente ao efetuar a pausa. Também deve ser registrado através do **EasyCall Visor** ou interface própria do cliente.

Os drivers para conexão com o banco de dados podem ser obtidos nas páginas dos fabricantes:

- ORACLE: <http://www.oracle.com/technology/software/index.html>
- DB2: <http://www.ibm.com/developerworks/db2/downloads/downloads.html>
- PostgreSQL: <http://www.postgresql.org/>


4

MODELOS DE DADOS

A modelagem de dados utilizada pela Dígito para o armazenamento das informações da(s) plataforma(s) PABX foi dividida neste manual em **Chamadas**, **Agentes** e **Configuração**, **EasyCall Dialer** e **Persona** para facilitar a busca e compreensão de informações.

Para cada grupo serão apresentadas as tabelas que os compõem e, para cada tabela, uma pequena descrição e a listagem de seus índices e relacionamentos, conforme as seguintes estruturas de visualização adotadas para este manual:

Exemplo de tabela:

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null	
 1	id_plataforma_seq 2	integer 3	Identificação da plataforma que gerou a chamada. No caso de plataforma tipo BXS/20E as duas máquinas tem o mesmo id. 4	Sim 5

- 1 – Informa se a coluna é ou não uma Chave Primária (PK).
- 2 – Relação das colunas que compõem a tabela.
- 3 – Tipo de coluna.
- 4 – Informações adicionais sobre a coluna.
- 5 – Informa se a coluna é ou não uma Chave Estrangeira (FK).

NOTA

Nas tabelas que serão descritas a seguir, os campos do tipo **data** dependem do banco de dados utilizado:

- ORACLE: date;
- POSTGRESQL: timestamp year to second without timezone;
- Banco DB2: timestamp.

Exemplo de índice:

Nome do Índice: XPKCHAM_ACAO		1
Chave Única: Sim	2	Tipo: PK
Atributos		
id_cham_acao	3	
id_plataforma_seq		

- 1 – Nome do índice.
- 2 – Informa se o índice é único ou não.
- 3 – Relação de colunas que compõem o índice.

Exemplo de relacionamento:

Nome do índice: XIF139CHAM_ACAO		1
Chave Unica: Não	Tipo: IE2	3
Atributo		4
id_result_servico		

- 1 – Nome do relacionamento.
- 2 – Informa se o índice é único ou não.
- 3 – Tipo de relacionamento.
- 4 – Atributos que compõem o relacionamento.

5

GRUPO CHAMADAS

As informações referentes às chamadas são armazenadas nos campos das tabelas **cham_chamada**, **cham_servico**, **cham_ramal** e **cham_dados**, e são fornecidas conforme o envio de informações pelo sistema da plataforma PABX para o banco de dados externo.

As tabelas **tipo_categoria**, **tipo_resultcham** e **tipo_operacao** também pertencem ao grupo **Chamadas** e o conteúdo de seus campos já sai populado de fábrica conforme as especificações fornecidas pela Dígitro.

A tabela **servico** também pertence ao grupo **Chamadas** e o conteúdo de seus campos é populado conforme as informações de dispositivos/serviços fornecidas pela plataforma PABX.

ENTIDADES

Entidade: [CHAM_ACAO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_CHAMADA](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_CLASSIFICACAO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_DADOS](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_OPCAO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_RAMAL](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_TARIFACAO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CONDICAO_TERMINO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [MOTIVO_BLOQUEIO](#)

[Índices](#)

Entidade: [PERSONA_OCUP_CANAIS_URA](#)

[Índices](#)

Entidade: [RESULTADO_SERVICO](#)

[Índices](#)

Entidade: [RESULT_SERVICOD](#)

[Índices](#)

Entidade: [SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [SITE_BXS](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [STATUS_GRAVACAO](#)

[Índices](#)

Entidade: [TIPO_CHAMADA](#)

[Índices](#)

Entidade: [TIPO_CLASSCHAM](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [TIPO_RESULT_VXML](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [TIPO_TRANSBORDO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [TIPO_OPERACAO](#)

[Índices](#)

Entidade: [TIPO_RESULTCHAM](#)

[Índices](#)

Entidade: [SITE_PREPAGO](#)

[Índices](#)



[Relacionamentos](#)

MODELO ER

Link para o [Modelo ER](#)

ENTIDADE 1: CHAM_ACAO

Contém as ações executadas na URA. Ações são os componentes básicos utilizados para construir um fluxo de URA. O envio de informações sobre determinada ação do fluxo para o banco de dados é configurado pontualmente na aplicação que constrói a URA.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_plataforma_seq	integer	Identificação da plataforma que gerou a chamada.	Sim
	id_cham_acao	integer	Identifica uma ação executada na chamada. Este é um número sequencial gerado para cada	Sim

			plataforma a partir da tabela cnfg_gerachave.	
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Não
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Não
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8).	Não
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Não
	cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou	Não

			data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	
	dt_ativacao	timestamp	Data da ativação do serviço.	Não
	id_acao_servico	integer	Identificação da ação executada.	Não
	id_tipo_acao_serv	integer	Identificação do tipo de ação executada pelo serviço no decorrer da chamada.	Não
	id_opcao_servico	integer	Identificação da opção escolhida.	Não
	id_result_servico	integer	Identificação do resultado de opção ou ação.	Não
	tempo_acao	integer	Tempo total da ação executada.	Não
	int_dado1	integer	Este campo será preenchido de acordo com tipo de ação executada: 0 - Ocupação de Juntor - Número da frase1 - Geração de Chamada - Resultado da Geração (tabela tipo_resultcham) 3 - Reprodução de Frase - Número da frase4 - Menu - Opção Escolhida8	Não

	str_dado2	varchar(50)	Este campo será preenchido de acordo com tipo de ação executada: 1 - Geração de Chamada - Número de B2 - Transferência p/ Serviço - Cifras do serviço6 - Transferência p/ Ramal - Cifras do ramal7 - Solicitação da ALE - Cifras discadas pelo usuário.	Não
	int_dado3	integer	Este campo será preenchido de acordo com tipo de ação executada: 4 - Menu - Número de tentativas7 - Solicitação de ALE - Número de tentativas22 - Navegação no BD - Novo índice p/ ação99 - Consulta BD (Específica Persona).	Não
	id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado. Referencia a tabela serviço.	Não
	str_dado4	varchar(250)	URI do arquivo de fax da ação 53	Não
	dt_acao	timestamp	Data em que a ação foi finalizada	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_ACAO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_cham_acao	
id_plataforma_seq	

Nome do Índice: XIF137CHAM_ACAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	
cod_cifra	

Nome do Índice: XIF139CHAM_ACAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributo	
id_result_servico	

Nome do Índice: XIE1CHAM_ACAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributo	
dt_inicial	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RCHAMSERVXACAO





Tabela Associada: [CHAM_SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	dt_identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave

cod_cifra	identificacao
dt_identificacao	cod_cifra

ENTIDADE 2: CHAM_CHAMADA

Contém as informações básicas sobre cada chamada entrante, sainte ou interna da plataforma. Para cada ocupação de tronco com uma chamada entrante ou sainte é criado um registro nesta tabela.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma. Obs.: Na plataforma BXS/20E as duas máquinas tem o mesmo ID.	Sim
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266=PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
	indicadora	integer	Indicador de A (quem originou a chamada).	Não

	cod_categoria	integer	Categoria de A (quem originou a chamada). Se o código da categoria for desconhecido (igual a zero) este campo conterá null.	Não
	identidadea	Varchar(25)	Número Origem da Chamada.	Não
	dt_final	timestamp	Data de término da chamada.	Não
	juntor	integer	Número do juntor utilizado na chamada.	Não
	indicadorb	integer	Indicador de B (quem recebeu a chamada).	Não
	identidadeb	Varchar(25)	Número destino da chamada	Não
	flg_chamada	char(1)	Flag que Indica o tipo da chamada: '0' Chamada Recebida Externa '1' Chamada. Efetuada Externa '2' Chamada Interna.	
	flg_liberacao	char(1)	o valor A indica que a liberação da chamada ocorreu na origem; o valor B indica que a liberação foi no destino.	Não
	temp_total	integer	tempo total de ocupação da chamada (ocupação do juntor);	Não

	ddd	smallint	ddd do número de destino da chamada.	Não
	cod_liberjuntor	integer	Identificação do tipo de liberação do juntor.	Não
	cifra_origem	Varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço/dispositivo que está associado à chamada.	Não
	csp	char(25)	Código de Seleção da Prestadora utilizado na chamada;	Não
	conta	varchar(25)	número da conta utilizada na geração da chamada;	Não
	ramal	Varchar(25)	número do ramal originador da chamada;	Não
	dt_atendimento	timestamp	Data de atendimento da chamada.	Não
	tempo_atendimento	integer	tempo total de atendimento da chamada (em segundos)	Não
	id_site	Varchar(10)	cifras que identificam o site onde a chamada sainte irá para a rede das operadoras;	Não
	flg_chamespec	Char(1)	Indica o tipo de chamada sob o ponto de vista interno. C - Consulta T - Transferência F - Conferência I	Não

			- Intercalação	
	flg_termino	Char(1)	N/A	Não
	cod_municipio	integer	Identificação do município do número externo da plataforma OBS: Esta informação é preenchida somente se a configuração "ATUALIZAR_MUNICIPIO" estiver definida na conexão (/axs/cfg/tevt.cfg);	Não
	tipo_bilhete	integer	Identifica o sentido da chamada. 0 interna, 1 sainte, 2 entrante, 5 interna entre ramal remoto	Não
	csp_juntor	Char(2)	Identifica a operadora responsável pelo link/juntor.	Não
	rota	integer	Rota de geração da chamada.	Não
	flg_csp	Char(1)	Indica presença de CSP na identidade B para chamadas saintes. '1' tem CSP '0' não tem CSP	Não
	flg_rota	Char(1)	Indica se a chamada foi encaminhada pela rede pública (P) ou corporativa (C), para outro site.	Não

			Branco ou nulo considerar P.	
	flg_troncocel	Char(1)	Indica se o tronco/juntor pelo qual saiu a chamada é uma interface celular.	Não
	conta_ramal	Varchar(25)	Para chamadas saintes, se foi utilizado conta, será preenchido com C mais o número da conta (ex.: C9999), senão com R mais o número do ramal (ex.: R9999)	Não
	id_dominio_pabx	integer	FK para a tabela domino_pabx. Identifica o domínio da chamada. Utilizado somente nas soluções com Multi PABX.	Não
	cod_resultcham	integer	Identificação do tipo de resultado de chamada (fim de seleção).	Não
	flg_importacao	char (1)	Indica se a chamada foi importada de uma base Tarifone Desktop. 'S' ou 'N' ou NULL	Não
	prog_vptj	integer	Indica o tipo de programação do processo VPTJ	Não
	flg_sinc_cham_ope radora	Character(1)	Campo utilizado pela conciliação de chamadas do produto TarifoneWEB, pode ser 'S' ou 'N', e indica se foi conciliada com a da	Não

			chamada da tabela cham_operadora.	
	id_fatura	integer	Identificação da faturas importadas de PABX de terceiros. Utilizado pelo TarifoneWEB	Não
	id_interface	integer	Identificação da interface do smartcell utilizada pela chamada. Informação oriunda da tabela smartcell_interface.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_CHAM	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	

Nome do Índice: XIE1CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_final	
identidadea	

Nome do Índice: XIE2CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributo	
dt_final	
flg_chamada	

Nome do Índice: XIE3CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributo	
conta	
dt_inicial	

Nome do Índice: XIF2CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IF2
Atributo	
dt_fatura	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RBXSXCHAMADA

Tabela Associada: [SITE_BXS](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
cod_bxs	cod_bxs








Nome do Relacionamento: R/256

Tabela Associada: [CONC_FATURA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
cod_bxs	cod_bxs

ENTIDADE 3: CHAM_CLASSIFICACAO

Contém a classificação da chamada realizada através da interface do agente (EC Agent).

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Sim
 cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
 chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8).	Sim
 identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
 dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Sim
 cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
 sequencial	integer	Indica a sequência em que a	Sim

			chamada foi classificada.	
	classificacao	integer	Identificação do tipo de classificação da chamada.	Não
	dt_classificacao	timestamp	Data em que a chamada foi classificada.	Não
	id_dt_login	timestamp	Data de login do agente que classificou a chamada. É utilizado para relacionamento com a tabela agente_login.	Não
	id_conta	varchar(20)	Conta do agente que classificou a chamada.	Não
	id_chave_grupo	varchar(20)	Cifras do dispositivo de grupo utilizado no atendimento da chamada pelo processo/serviço/dispositivo.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAMCLASSIFICAC	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
sequencial	

dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	
dt_identificacao	
cod_cifra	
Nome do Índice: XIE1CHAMCLASSIFICA	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_inicial	
id_chave_grupo	

Nome do Índice: XIF1CHAM_CLASSIFICACAO	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
classificacao	

Relacionamentos (FKs)





Nome do Relacionamento: RTIPOCLASSXCHAMCLA


Tabela Associada: [TIPO_CLASSCHAM](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
classificacao	id_classcham

ENTIDADE 4: CHAM_DADOS

Registra os dados associados a uma chamada.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Sim

	id_sequencial	integer	Indica a sequência em que o dado foi associado à chamada.	Sim
	atributo	varchar(30)	Nome da informação. Por exemplo: protocolo, classificação, etc.	Sim
	valor	varchar(255)	Valor do atributo.	Não
	dt_evento	timestamp	Data em que a informação foi associada à chamada.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_DADOS	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_sequencial	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	

Relacionamentos (FKs)



Nome do Relacionamento: RCHAMADAXDADOS

Tabela Associada: [CHAM_CHAMADA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave

ENTIDADE 5: CHAM_OPCAO

Contém os pontos de verificação pelos quais a chamada passou numa URA. Um ponto de verificação é uma ação básica inserida dentro do fluxo de URA, indicando a passagem da chamada por determinado ponto da URA.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_plataforma_seq	integer	Identificação da plataforma que gerou a chamada.	Sim
	id_cham_opcao	integer	Identifica uma opção escolhida na chamada. Este é um número sequencial gerado para cada	Sim

			plataforma a partir da tabela cnfg_gerachave.	
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Não
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Não
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Não
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Não
	cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Não

	dt_ativacao	timestamp	Data da ativação do serviço.	Não
	id_opcao_servico	integer	Identificação da opção escolhida.	Não
	id_result_servico	integer	Identificação do resultado de opção ou ação.	Não
	tempo_opcao	integer	Tempo total da opção. Obs.: Podem ser executadas várias ações vinculadas a uma opção.	Não
	id_ultima_acao	integer	Identificação da última ação vinculada à opção.	Não
	navegacao	varchar(25)	Cifras discadas pelo usuário no decorrer da chamada.	Não
	id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado. Referencia a tabela serviço.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_OPCAO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	

id_cham_opcao
id_plataforma_seq

Nome do Índice: XIF135CHAM_OPCAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	
cod_cifra	

Nome do Índice: XIF136CHAM_OPCAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributo	
id_result_servico	

Nome do Índice: XIE1CHAM_OPCAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributo	
dt_inicial	

Relacionamentos (FKs)







Nome do Relacionamento: RCHAMSERVICOXOPCAO



Tabela Associada: [CHAM_SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	dt_identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave
cod_cifra	identificacao
dt_identificacao	cod_cifra

ENTIDADE 6: CHAM_RAMAL

Contém os registros de todos os atendimentos das chamadas nos ramais e agentes, incluindo portas de URA, grupos DAC, ramais de agentes, etc.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
 cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
 chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim
 identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
 cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
 dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de	Sim

			transferência de nível (entre processos).	
	id_dt_atendimento	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um ramal ou PA. Data do recebimento da chamada pelo Ramal ou PA.	Sim
	id_ramal	varchar(20)	Identificação do atendimento da chamada por um ramal ou PA. Ramal ou PA.	Sim
	dt_termino	timestamp	Data de término do atendimento da chamada pelo Ramal ou PA.	Não
	id_tipo_operacao	integer	Identificação do tipo de operação realizado pelo Ramal sobre uma chamada	Não
	tempo_total	integer	Tempo (em segundos) em que a chamada esteve no ramal ou PA.	Não
	tempo_desatend	integer	Tempo (em segundos) em que a chamada ficou em espera, durante o atendimento.	Não
	tempo_conversacao	integer	Tempo (em segundos) de conversação.	Não
	tempo_toque	integer	Tempo (em segundos) desde o recebimento da chamada pelo	Não

			ramal ou PA até o atendimento.	
	id_conta	varchar(20)	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá o número da conta do agente (identificação do agente na switch).	Não
	id_dt_login	timestamp	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá a data de login do agente.	Não
	flg_tipoatend	char(1)	Indica o tipo de "atendimento" realizado pelo ramal. O – Origem. D – Destino.	Não
	flg_pausa	char(1)	Indica se o agente estava em pausa no momento da geração/recebimento da chamada. S – Sim N - Não	Não
	id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não

	ramal_transf	varchar(20)	Ramal para onde a chamada foi transferida.	Não
	status_gravacao	integer	Identifica o status da chamada	Não
	tempo_gravacao	integer	Tempo de gravação da chamada no ramal.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_RAMAL	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_ramal	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	
cod_cifra	
dt_identificacao	
id_dt_atendimento	

Nome do Índice: XIE1CHAM_RAMAL	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
id_ramal	
id_dt_atendimento	

Nome do Índice: XIE2CHAM_RAMAL	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	
id_conta	
id_dt_login	

Nome do Índice: XIE3CHAM_RAMAL	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributos	
id_dt_atendimento	
flg_tipoatend	

Nome do Índice: XIF144CHAM_RAMAL	
Chave Única: Não	Tipo: IE4
Atributos	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	
dt_identificacao	
cod_cifra	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RSERVICOXRAMAL

Tabela Associada: [CHAM_SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	dt_identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave

cod_cifra	identificacao
dt_identificacao	cod_cifra




Nome do Relacionamento: RTIPOOPERACAOXRAMA




Tabela Associada: [TIPO_OPERACAO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_tipo_operacao	id_tipo_operacao

ENTIDADE 7: CHAM_SERVICO

Contém as informações estatísticas sobre o atendimento das chamadas em um serviço ou dispositivo de grupo (DAC ou roteamento).

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada	Sim
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim

	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo;	Sim
	cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Sim
	dt_ocupacao	timestamp	Data de recebimento da chamada pelo processo/serviço.	Não
	temp_troca	integer	Tempo (em milisegundos) compreendido entre a identificação do processo/serviço e o recebimento da chamada pelo processo/serviço.	Não
	temp_ura	integer	Tempo (em milisegundos) compreendido entre o recebimento da chamada pelo serviço/dispositivo de URA e o término ou transferência da chamada.	Não

	temp_filapa	integer	Tempo (em milisegundos) de fila antes do primeiro atendimento.	Não
	temp_atendpa	integer	Tempo (em milisegundos) de atendimento pelo ramal (incluindo tempo de interrupção, consulta, etc.)	Não
	temp_total	integer	Tempo (em milisegundos) total da chamada no processo/serviço/grupo de dispositivos.	Não
	dt_finalizacao	timestamp	Data de finalização de atendimento pelo processo/serviço/grupo de dispositivos.	Não
	pa	integer	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Não
	flg_tipodiscagem	char(1)	Indica o tipo de discagem que o cliente utilizou para fornecer informações ao serviço: D – Decádico. M – Multifrequencial. I - Indefinido (ou Não Informado).	Não
	cod_liberservico	integer	Condição de término da chamada no serviço (ver tabela condicao_termino).	Não

	dt_login	timestamp	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Não
	id_chave_grupo	varchar(20)	Cifras do dispositivo de grupo utilizado no atendimento da chamada pelo processo/serviço/dispositivo.	Não
	id_conta	varchar(20)	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá o número da conta do agente (identificação do agente na switch).	Não
	id_dt_login	timestamp	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá a data de login do agente.	Não
	id_transbordo	integer	Caso a chamada transborde, é registrada a identificação do motivo de transbordo.	Não
	id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado. Referencia a tabela serviço.	Não
	id_bloqueio	integer	Motivo de bloqueio do serviço (FK motivo_bloqueio)	Não

	det_causa_termino	integer	Detalhamento da causa término da chamada, utilizado para detalhar as chamadas abandonadas antes da fila.	Não
	classificacao_ura	integer	Classificação da chamada na URA. Se o tempo de atendimento da chamada na URA for inferior ao tempo mínimo de atendimento, a chamada será considerada "abandonada". Se a chamada for transferida da URA para outro dispositivo a chamada será considerada "transferida". Nos demais casos a chamada será considerada "finalizada".	Não
	cod_ult_opc_ura	integer	Código do último ponto de verificação pelo qual a chamada passou na URA.	Não
	serv_ult_opc_ura	varchar(25)	Fluxo de URA associado ao último ponto de verificação.	Não
	ramal_transf	varchar(20)	Ramal ou dispositivo para onde a chamada foi transferida depois de passar pelo grupo DAC, URA (serviço).	Não
	dt_at_ult_opc_ura	timestamp	Data de ativação do fluxo do último ponto de verificação.	Não

	id_result_vxml	integer	Indica o resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Não
--	----------------	---------	---	-----

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_SERVICO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
dt_identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	
cod_cifra	

Nome do Índice: XIE1CHAM_SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributo	
dt_finalizacao	

Nome do Índice: XIE2CHAM_SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	
id_chave_grupo	
dt_inicial	

Nome do Índice: XIF3CHAM_SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IF3
Atributo	
id_result_vxml	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RCHAMADAXSERVICO

Tabela Associada: [CHAM_CHAMADA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave

Nome do Relacionamento: RCSTIPO_TRANSBORDO

Tabela Associada: [TIPO_TRANSBORDO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_transbordo	id_transbordo




Nome do Relacionamento: RESULTVXMLXCHAMSERV


Tabela Associada: [TIPO_RESULT_VXML](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_result_vxml	id_result_vxml

ENTIDADE 8: CHAM_TARIFACAO

Contém as chamadas tarifadas.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Sim
 cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
 chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim

	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
	destino	varchar(25)	Número destino normalizado (Sem CSP).	Não
	tipo_chamada	integer	Identificação do Tipo da Chamada	Não
	degrau	varchar(10)	Degrau atribuído à chamada, de acordo com a distância entre os números origem e destino.	Não
	valor	decimal(9,2)	Valor da chamada Tarifada.	Não
	valorcomtaxa	decimal(9,2)	Valor com as taxas adicionadas, quando as mesmas estão configuradas. Caso não existam taxas extras, este valor será igual ao da coluna "valor".	Não
	csp_lcr	char(2)	Não utilizado.	Não
	degrau_lcr	varchar(10)	Não utilizado.	Não
	valor_lcr	decimal(9,2)	Não utilizado.	Não
	cod_erro_tarifacao	integer	Em caso de erro na tarifação da chamada, esta coluna terá o código do erro.	Não

	flg_retarifado	char(1)	Indica se a chamada foi retarifada: 'S' – Sim 'N' - Não	Não
	cod_infocredito	integer	Status da tarificação da chamada no Pré-pago.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_TARIFACAO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RCHAMADAXTARIFACAO

Tabela Associada: [CHAM_CHAMADA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave


Nome do Relacionamento: RTPCHAMXTARIFACAO

Tabela Associada: [TIPO_CHAMADA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
tipo_chamada	id_tipochamada

ENTIDADE 9: CONDICAO_TERMINO

Contém informações referentes à condição de término da chamada ao finalizar seu tratamento pelo serviço/dispositivo.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 Id_condicao_termin	integer	Identificação da condição de término da chamada no serviço.	Sim
descricao	Vachar (100)	Descrição da condição de término da chamada no serviço.	Não


Índices

Nome do Índice: XPKCONDICAO_TERMIN	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
Id_condicao_termin	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 10: MOTIVO_BLOQUEIO

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_motivo_bloqueio	integer	Identificação do tipo de bloqueio.	Sim
	nm_motivo_bloqueio	varchar(50)	Descrição do bloqueio.	Não

Índices



Nome do Índice: XPKMOTIVO_BLOQUEIO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_motivo_bloqueio	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 11: PERSONA_OCUP_CANAIS_URA

Armazena estatísticas de ocupação de canais de URA.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_plataforma	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	data	integer	Data da estatística.	Sim
	num_canais	integer	Número de canais disponíveis.	Sim

	num_canais_ocupados	integer	Número de canais ocupados.	Sim
	num_max_canais_ocupados	integer	Número máximo de canais ocupados desde a última estatística.	Sim

Índices


Nome do Índice: XPKPERSONA_OCUP_CANAIS_URA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
data	
id_plataforma	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 12: RESULTADO_SERVICO

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
----------	------	-----------	----------

	id_result_servico	integer	Identificação do resultado de opção ou ação.	Sim
	descricao	varchar(100)	Descrição do resultado.	Não

Índices


Nome do Índice: XPKRESULTADO_SERVI	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_result_servico	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 13: RESULT_SERVICOD

A tabela result_servicod refere-se aos registros de resultados do processo de discagem.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_result_servico	integer	Identifica o resultado do processo de	Sim

			discagem da chamada	
	descricao	varchar(100)	Descrição dos resultados do processo de discagem.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKRESULT_SERVICOD	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_result_servico	



Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 14: SERVICOD

A tabela servico refere-se à identificação dos serviços/dispositivos ou grupos de serviços/dispositivos registrados na plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
----------	------	-----------	----------

	id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial: '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Sim
	id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
	descricao_servico	varchar(70)	Descrição do serviço.	Não
	flg_ativo	char(1)	Indica se o serviço está ativo. 0 - Inativo e 1 - Ativo.	Não
	id_chave_processo	integer	Identificação do processo (chave do processo - representada em decimal). PABX - 266Serviço DAC - 286Serviço Persona - 376	Não
	dt_ativacao	timestamp	Data da última ativação do serviço.	Não
	dt_desativacao	timestamp	Data da última desativação do serviço.	Não
	tempo_med_espera	integer	Tempo (em segundos) médio de espera ideal. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo do	Não

			Nível de Serviço.	
	tempo_min_atend	integer	Tempo (em segundos) mínimo de atendimento pelo ramal/PA. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo das chamadas abandonadas no ramal/pa.	Não
	tipo_grupo	integer	Tipo de grupo do PABX (id_chave_processo = 266). 0 = valor default para os demais serviços (PERSONA, por exemplo). 1 = grupo rotativo (portas dxml por exemplo). 2 = prioritário 3 = tempo livre (DAC) 4 = não DAC	Não
	id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígito.	Não
	flg_classcham	char(1)	Indica se as chamadas do serviço devem ser classificadas: S - Devem ser classificadas N - Não devem ser classificadas	Não
	tempo_max_abando no_fila	integer	Utilizado para classificar as chamadas quanto ao tempo de abandono em fila em dois grupos:	Não

			um até, e o outro acima do tempo especificado.	
	id_cifra_servico_sup	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	flg_exibe_consulta	char(1)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
	id_plataforma_sup	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial: '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não
	flg_classifinicial	char	Indica se deve haver classificação no início das chamadas deste serviço. '1': Possui classificação Inicial '0' ou NULL: Não possui classificação Inicial	Não

Índices

Nome do Índice: XPKSERVICO

Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_plataforma	
id_cifra_servico	

Nome do Índice: XIE1SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_dominio	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RDOMINIOXDISPOSITI

Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio

Nome do Relacionamento: RSERVICOXSERVICO


Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela
---------------------	---------------------

	Associada
id_cifra_servico_sup	id_plataforma
id_plataforma_sup	id_cifra_servico

ENTIDADE 15: SITE_BXS

A tabela site_bxs refere-se à identificação da plataforma Dígitro. No caso específico da plataforma BXS20/E, identificará as duas máquinas que a compõem.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
host_name	varchar(60)	Identificação da plataforma na rede.	Sim
host_name1	varchar(60)	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Sim
cod_site	integer	Identificação do Site	Não
juntores	smallint	Número de juntores (links) disponíveis na plataforma	Sim
dt_bilhet	timestamp	Esta coluna é atualizada a cada 5 minutos (cod_bxs = 1). Permitindo verificar se o EC Memory está	Não

			atualizando a base de dados.	
	nome	varchar(70)	Descrição da máquina.	Não
	porta_tevt	integer	Porta utilizada pelo tevt	Não
	porta_dxml	integer	Porta utilizada pelo DXML.	Não
	id_site_prepago	integer	Identificação do Site Pré-pago.	Não
	cifras_rota	varchar(10)	Identifica a plataforma (bxs) numa rede corporativa. Utilizado pelo TariFone Web para selecionar os planos de tarifação associados ao site/cifra.	Não

Índices

Nome do Índice: SQL080417124857440	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
cod_bxs	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RSITBXSXSITPREPAGO

Tabela Associada: [SITE_PREPAGO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_site_prepago	id_site_prepago


Nome do Relacionamento: RXSITEXBXS

Tabela Associada: [SITE_SITE](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
cod_site	cod_site

ENTIDADE 16: SITE_PREPAGO

A tabela site_prepago contém as informações dos servidores do sistema pré-pago.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_site_prepago	integer	Identificação do site Pré-pago.	Sim
	ip_virtual	varchar(60)	IP.	Sim
	senha_admin	varchar(60)	Utilizado somente nas soluções com Pré-Pago. Senha do usuário admin do processo Pré-Pago. Utilizada para comunicação com o processo Pré-Pago.	Sim

Índices


Nome do Índice: XPKSITE_PREPAGO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_site_prepago	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 17: TIPO_RESULT_VXML

A tabela tipo_result_vxml contém as informações sobre o resultado do atendimento da chamada pelo VXML.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_result_vxml	integer	Identificação do resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Sim
	num_result_vxml	varchar(150)	Nome do resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Não.

Índices


Nome do Índice: XPKTIPORRESULTVXML	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_result_vxml	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 18: TIPO_TRANSBORDO

A tabela tipo_transbordo contém as informações do motivo de transbordo.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_transbordo	integer	Identificação do motivo de transbordo.	Sim
tipo_transbordo	varchar(50)	Motivo de transbordo.	Não.

Índices


Nome do Índice: SQL080417124848690	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_transbordo	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 19: STATUS_GRAVACAO

Contém informações referentes ao status de uma chamada. Dados: 0,'Gravação Realizada' 1,'Sem programação' 2,'Sem licença' 3,'Falha' 4,'Falha durante gravação'.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_status_gravacao	integer	Identifica o status da gravação.	Sim
	descricao	varchar(50)	Descrição.	Não

Índices


Nome do Índice: XPKSTATUS_GRAVACAO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_status_gravacao	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 20: TIPO_CHAMADA

Contém informações dos tipos de chamada.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_tipo Chamada	integer	Identificação do Tipo da Chamada.	Sim
	descricao	varchar(40)	Tipo da Chamada.	Sim

Índices


Nome do Índice: XPKTIPO_CHAMADA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_tipo Chamada	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 21: TIPO_CLASSCHAM

Contém as possíveis classificações do atendimento da chamada.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_classcham	integer	Identificação do tipo de classificação da chamada.	Sim
descricao	varchar(50)	Descrição da classificação da chamada.	Não
class_default	char(1)	Caso a chamada não seja classificada manualmente, será colocada a classificação que estiver com o valor 'S', ou seja, a que tiver o valor 'S' será a default.	Não
id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Digitro.	Não
flg_classificacao	char	Tipo da classificação da chamada. 0 ou NULL: Global 1: DAC2:	Não

			Discador3: Saintes	
	id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial. '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não
	flg_excluido	char(1)	Indica se a classificação da chamada foi excluída logicamente.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKTIPO_CLASSCHAM	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_classcham	

Nome do Índice: XIF2TIPO_CLASSCHAM

Chave Única: Não	Tipo: IF2
Atributos	
id_cifra_servico	
id_plataforma	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RDOMINIXCLASS_CHAM

Tabela Associada: [DOMINIO](#)


Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio

Nome do Relacionamento: RSERVICOXTPCLASSCH

Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_servico	id_plataforma
id_plataforma	id_cifra_servico

ENTIDADE 22: TIPO_OPERACAO

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_tipo_operacao	integer	Identificação do tipo de operação realizado pelo ramal sobre uma chamada.	Sim
	descricao	varchar(80)	Descrição da operação.	Não

Índices


Nome do Índice: XPKTIPO_OPERACAO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_tipo_operacao	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 23: TIPO_RESULTCHAM

A tabela tipo_resultcham refere-se à identificação do tipo de resultado de chamada.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	cod_resultcham	integer	Identificação do tipo de resultado da chamada	Sim
	tipo	varchar(70)	Descrição do tipo de resultado.	Não
	tipo_key	varchar(70)	Chave de pesquisa para o tipo de resultado da chamada.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKTIPO_RESULTCHAM	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
cod_resultcham	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

6

GRUPO AGENTES

As informações referentes aos agentes são armazenadas nas tabelas **agente_login**, **agente_login_disp**, **agente_pos_atend**, **agente_monitoracao** e **agente_pausa** e são fornecidas conforme o envio de informações pelo sistema da plataforma PABX para o banco de dados externo.

As informações referentes ao nome e conta de usuário e aos motivos de pausa do agente são armazenadas respectivamente nas tabelas **usuario**, **conta** e **motivo_pausa** e são fornecidas conforme a configuração que o cliente realiza sobre esses três tipos de informações na interface do **EasyCall (ECVisor)**.

ENTIDADES

Entidade: [AGENTE_DISP](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [AGENTE_LOGIN](#)

[Índices](#)

Entidade: [AGENTE_MONITORACAO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [AGENTE_PAUSA](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [AGENTE_POS_ATEND](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [AGENTE_TIME](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [AREA](#)

[Índices](#)

Entidade: [DOMINIO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [DOMINIO_PABX](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [MOTIVO_PAUSA](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [TIME](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [TIME_DISP](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [USUARIO](#)

[Índices](#)



[Relacionamentos](#)


MODELO ER

Link para o [Modelo ER](#).

ENTIDADE 1: AGENTE_DISP

A tabela agente_disp refere-se ao cadastro de um agente dentro de um ou mais dispositivos.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
	id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial.	Sim

			'1': Indica que possui classificação Inicial'. 0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial.	
	id_usuario	integer	Identificação do usuário da plataforma. Este código é gerado sequencialmente pelo próprio banco de dados, na inserção do registro.	Sim
	nro_prioridade	integer	Define a prioridade de atendimento do agente no dispositivo.	Sim

Índices

Nome do Índice: XPKAGENTE_DISP	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_usuario	
id_cifra_servico	
id_plataforma	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RAGENTEXDISPOSITIV

Tabela Associada: [USUARIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_usuario	id_usuario


Nome do Relacionamento: RDISPOSITIVOXAGENT




Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_servico	id_plataforma
id_plataforma	id_cifra_servico

ENTIDADE 2: AGENTE_LOGIN

A tabela agente_login refere-se aos *logins* realizados pelos agentes na plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_conta	varchar(20)	Identificação do usuário utilizada na switch para geração de chamadas. Identificação do <i>login</i> .	Sim

	id_plataforma	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	id_dt_login	timestamp	Identificação do login. Data e hora do login.	Sim
	id_cifra_servico	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço ou grupo de dispositivos no qual o agente efetuou o login.	Sim
	id_ramal	char(20)	Identificação do dispositivo de ramal utilizado pelo agente durante o login.	Não
	dt_logout	timestamp	Data e Hora de logout.	Não
	flg_logout_tevt	char(1)	Indica se o logout foi realizado pelo EC Memory: S – Sim; N – Não. Esta situação poderá acontecer devido à alguma falha de comunicação entre os processos, mas é incomum.	Não
	dt_login_origem	timestamp	Data e hora do login origem.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKAGENTE_LOGIN	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_cifra_servico	
id_conta	
id_plataforma	
id_dt_login	

Nome do Índice: XIE1AGENTE_LOGIN	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
id_dt_login	
id_conta	

Nome do Índice: XIE2AGENTE_LOGIN	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	





dt_logout
id_dt_login


Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 3: AGENTE_MONITORACAO

A tabela agente_monitoração refere-se ao registro das monitorações realizadas pelos agentes.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_conta	varchar(20)	Identificação do usuário utilizada na switch para geração de chamadas. Identificação do login.	Sim
	id_plataforma	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	id_dt_login	timestamp	Identificação do login. Data e hora do login.	Sim
	id_cifra_servico	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço ou grupo de dispositivos no qual o agente efetuou o login.	Sim

	id_dt_monitoracao	timestamp	Identificação da monitoração. Data e hora da monitoração	Sim
	dt_termino	timestamp	Data do término da monitoração.	Não
	dispositivo	varchar(25)	Identificação do dispositivo monitorado.	Não
	conta	varchar(20)	Identificação do agente logado no dispositivo monitorado.	Não
	dt_login	timestamp	Data e hora de login do agente do dispositivo monitorado.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKAGENTE_MONITORA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_dt_monitoracao	
id_conta	
id_plataforma	
id_dt_login	
id_cifra_servico	

Relacionamentos (FKs)




Nome do Relacionamento: RLOGINXMONITORACAO



Tabela Associada: [AGENTE_LOGIN](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_conta	id_cifra_servico
id_plataforma	id_conta
id_dt_login	id_plataforma
id_cifra_servico	id_dt_login

ENTIDADE 4: AGENTE_PAUSA

A tabela agente_pausa refere-se ao registro das pausas realizadas pelos agentes.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_conta	varchar(20)	Identificação do usuário utilizada na switch para geração de chamadas. Identificação do login.	Sim
 id_plataforma	integer	Identificação da plataforma.	Sim
 id_dt_login	timestamp	Identificação do login. Data e hora do login.	Sim

	id_cifra_servico	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço ou grupo de dispositivos no qual o agente efetuou o login.	Sim
	id_dt_pausa	timestamp	Identificação da pausa. Data e Hora da pausa.	Sim
	id_motivo_pausa	integer	Identificação da qualificação da pausa. Este código é gerado sequencialmente pelo próprio banco de dados, na inserção do registro.	Não
	dt_termino	timestamp	Data de término da pausa	Não

Índices

Nome do Índice: XPKAGENTE_PAUSA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_dt_pausa	
id_conta	
id_plataforma	
id_dt_login	

id_cifra_servico	
Nome do Índice: XIE1AGENTEPAUSA	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributo	
id_dt_login	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RLOGINXPAUSA

Tabela Associada: [AGENTE_LOGIN](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_conta	id_cifra_servico
id_plataforma	id_conta
id_dt_login	id_plataforma
id_cifra_servico	id_dt_login



Nome do Relacionamento: RMOTIVOXPAUSA




Tabela Associada: [MOTIVO_PAUSA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_motivo_pausa	id_motivo_pausa

ENTIDADE 5: AGENTE_POS_ATEND

A tabela agente_pos_atend refere-se ao registro dos pós-atendimentos realizados pelos agentes.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_dt_evento	timestamp	Identificação do pós-atendimento. Data e Hora do evento de pós-atendimento.	Sim
dt_termino	timestamp	Data de término do pós-atendimento.	Não
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Não
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Não
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8).	Não
identificacao	integer	Instância interna que diferencia chamadas no mesmo segundo.	Não
 id_conta	varchar(20)	Identificação do usuário utilizada na switch para geração de chamadas. Identificação do login.	Sim

	id_plataforma	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	id_dt_login	timestamp	Identificação do login. Data e hora do login.	Sim
	id_cifra_servi co	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço ou grupo de dispositivos no qual o agente efetuou o login.	Sim

Índices

Nome do Índice: XPKAGENTE_POS_ATEN	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_cifra_servico	
id_dt_evento	
id_conta	
id_plataforma	
id_dt_login	

Nome do Índice: XE1CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IF2
Atributos	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	

Nome do Índice: XIF3AGENTE_POS_ATEND	
Chave Única: Não	Tipo: IF3
Atributos	
id_cifra_servico	
id_conta	
id_plataforma	
id_dt_login	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: ROCORRENCIAXPOSATE

Tabela Associada: [CHAM_CHAMADA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave


Nome do Relacionamento: R/130


Tabela Associada: [AGENTE_LOGIN](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_conta	id_cifra_servico
id_plataforma	id_conta
id_dt_login	id_plataforma
id_cifra_servico	id_dt_login

ENTIDADE 6: AGENTE_TIME

A tabela agente_time refere-se ao cadastro de um agente em um ou mais times.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_time	integer	Identificação de um time.	Sim

	id_usuario	integer	Identificação do usuário da plataforma. Este código é gerado sequencialmente pelo próprio banco de dados, na inserção do registro.	Sim
---	------------	---------	--	-----

Índices

Nome do Índice: XPKAGENTE_TIME	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_usuario	
id_time	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RTIMEXAGENTE

Tabela Associada: [TIME](#)


Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_time	id_time

Nome do Relacionamento: RUSUARIOXTIME

Tabela Associada: [USUARIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_usuario	id_usuario

ENTIDADE 7: AREA

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_area	integer	Identificação da área.	Sim
sigla	varchar(20)	Sigla da área.	Não
nome	varchar(255)	Nome da área.	Não

Índices


Nome do Índice: XPKAREA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_area	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 8: DOMINIO

A tabela dominio refere-se ao cadastro de domínios para plataforma Dígitro.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígitro.	Sim
descricao	varchar(70)	Descrição do domínio	Não
conta_inicial	varchar(20)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
conta_final	varchar(20)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do PABX.	Não
flg_preatend_powerdialing	char	Indica se devem ser exibidas as configurações de pré-atendimento em campanhas <i>power dialing</i> no domínio.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKDOMINIO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_dominio	

Nome do Índice: XIF1DOMINIO	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_dominio_pabx	

Relacionamentos (FKs)


Nome do Relacionamento: R/121

Tabela Associada: [DOMINIO_PABX](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio_pabx	id_dominio_pabx

ENTIDADE 9: DOMINIO_PABX

Tabela utilizada para dividir a plataforma em subgrupos, sem compartilhamento de recursos (Agentes, Ramais, Centro de Custo). Os registros desta tabela são gerenciados pelo PABX.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do PABX.	Sim
	nm_dominio_pabx	varchar(100)	Nome do domínio do PABX.	Não
	dt_cadastro	timestamp	Data em que o domínio foi cadastrado na base de dados.	Não
	dt_alter_status	timestamp	Data da última alteração do status.	Não
	flg_status	char	Definição do status atual do domínio do PABX: 'A' – Ativo 'I' – Inativo 'E' - Excluído	Não
	id_plataforma	integer	Identificação da plataforma.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKDOMINIO_PABX	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_dominio_pabx	
Nome do Índice: XIF1DOMINIO_PABX	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_plataforma	

Relacionamentos (FKs)


Nome do Relacionamento: RBXSXDOMINIOPABX

Tabela Associada: [SITE_BXS](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_plataforma	cod_bxs

ENTIDADE 10: MOTIVO_PAUSA

A tabela motivo_pausa refere-se aos códigos utilizados para qualificar a pausa.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_motivo_pausa	integer	Identificação da qualificação da pausa. Este código é gerado sequencialmente pelo próprio banco de dados, na inserção do registro.	Sim
	descricao	varchar(20)	Descrição.	Não
	id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígitro.	Não
	flg_excluido	char	Indica se a pausa foi excluída.	Não
	flg_tipo	char	Indica o tipo da pausa.	Não
	id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial. '1': Indica que possui classificação Inicial. '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKMOTIVO_PAUSA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_motivo_pausa	

Nome do Índice: XIF2MOTIVO_PAUSA	
Chave Única: Não	Tipo: IF2
Atributos	
id_cifra_servico	
id_plataforma	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RDOMINIOXMOTVPAUSA

Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio



Nome do Relacionamento: RSERVXMOTIVOPAUSA

Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_servico	id_plataforma
id_plataforma	id_cifra_servico

ENTIDADE 11: SERVICIO

A tabela *servico* refere-se à identificação dos serviços/dispositivos ou grupos de serviços/dispositivos registrados na plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial. '1': Indica que possui classificação Inicial. '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Sim
 id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
descricao_servico	varchar(70)	Descrição do serviço.	Não

	flg_ativo	char(1)	Indica se o serviço está ativo. 0 – Inativo. 1 - Ativo.	Não
	id_chave_processo	integer	Identificação do processo (chave do processo - representada em decimal). PABX – 266; Serviço DAC – 286; Serviço Persona – 376.	Não
	dt_ativacao	timestamp	Data da última ativação do serviço.	Não
	dt_desativacao	timestamp	Data da última desativação do serviço.	Não
	tempo_med_espera	integer	Tempo (em segundos) médio de espera ideal. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo do Nível de Serviço.	Não
	tempo_min_atend	integer	Tempo (em segundos) mínimo de atendimento pelo ramal/PA. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo das chamadas abandonadas no ramal/pa.	Não
	tipo_grupo	integer	Tipo de grupo do PABX (id_chave_processo = 266). 0 = valor default para os demais serviços (PERSONA, por exemplo). 1 = grupo rotativo (portas dxml por	Não

			<p>exemplo).</p> <p>2 = prioritário</p> <p>3 = tempo livre (DAC)</p> <p>4 = não DAC</p>	
	id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Digitro.	Não
	flg_classcham	char(1)	Indica se as chamadas do serviço devem ser classificadas: S - Devem ser classificadas. N - Não devem ser classificadas.	Não
	tempo_max_abandono_fila	integer	Classifica as chamadas quanto ao tempo de abandono em fila em dois grupos: um até, e o outro acima do tempo especificado.	Não
	id_cifra_servico_supe	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	flg_exibe_consulta	char(1)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
	id_plataforma_sup	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial. '1': Indica que possui classificação Inicial.	Não

			'0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	
	flg_classifinicial	char	Indica se deve haver classificação no inicio das chamadas do serviço. '1': Possui classificação Inicial. 0' ou NULL: Não possui classificação Inicial.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKSERVICO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_plataforma	
id_cifra_servico	

Nome do Índice: XIE1SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_dominio	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RDOMINIOXDISPOSITI

Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio


Nome do Relacionamento: RSERVICOXSERVICO

Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_servico_sup	id_plataforma
id_plataforma_sup	id_cifra_servico

ENTIDADE 12: TIME

A tabela time refere-se ao cadastro de grupos de agentes pra fins de supervisão.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_time	integer	Identificação de um time.	Sim
descricao	varchar(70)	Descrição de um time	Não

	id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígito.	Não
--	------------	---------	--	-----

Índices

Nome do Índice: XPKTIME	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_time	

Nome do Índice: XIF1TIME	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_dominio	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: R/131




Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
----------------------------	--------------------------------------

id_dominio	id_dominio
------------	------------

ENTIDADE 13: TIME_DISP

A tabela usuario refere-se à identificação de um time em um grupo de dispositivos.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
	id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial. '1': Indica que possui classificação Inicial. '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial.	Sim
	id_time	integer	Identificação de um time.	Sim

Índices

Nome do Índice: XPKTIME_DISP	
Chave Única: Sim	Tipo: PK

Atributos
id_time
id_cifra_servico
id_plataforma

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RDISPOSITIVOXTIME

Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_servico	id_plataforma
id_plataforma	id_cifra_servico

Nome do Relacionamento: RTIMEXDISPOSITIVO

Tabela Associada: [TIME](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_time	id_time

ENTIDADE 14: USUARIO

A tabela usuario refere-se à relação de agentes ou à relação de operadores dos sistemas **EasyCall Visor** ou **EasyCall Memory-List**.


Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_usuario	integer	Identificação do usuário da plataforma. Este código é gerado sequencialmente pelo próprio banco de dados, na inserção do registro.	Sim
nome	varchar(70)	Nome.	Não
email	varchar(70)	Email.	Não
matricula	varchar(20)	Matricula.	Não
id_ramal	varchar(20)	Identificação do ramal associado ao usuário.	Não
apelido	varchar(20)	Nome abreviado, utilizado nos relatórios para economia de espaço.	Não
senha	varchar(32)	Senha. Este campo somente será utilizado por operadores dos sistemas EC Visor e ECMemory List	Não

	foto	blob(3145728)	Foto do usuário.	Não
	conta_login	varchar(20)	Identifica a conta do agente.	Não
	escolhe_servicos	char(1)	Identifica se o usuário deve escolher o serviço quando realizar o login. S – Sim. N – Não.	Não
	id_perfil	integer	Indica o perfil do usuário.	Não
	id_area	integer	Identificação da área.	Não
	num_carga_horaria	integer	Carga horária do agente.	Não
	participa_campanha	char(1)	Habilitar participação do agente em campanhas. 'S' Habilitado	Não
	id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Digitro.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKUSUARIO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK

Atributo	
id_usuario	

Nome do Índice: XAK2USUARIO	
Chave Única: Sim	Tipo: AK1
Atributo	
apelido	

Nome do Índice: XIF2USUARIO	
Chave Única: Não	Tipo: IF2
Atributo	
id_dominio	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RAREAXUSUARIO

Tabela Associada: [AREA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_area	id_area

Nome do Relacionamento: R/132

Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio

7

GRUPO CONFIGURAÇÃO

As informações referentes à configuração da plataforma são armazenadas nas tabelas **site_site** e **site_bxs**, configuradas na instalação das plataformas Dígito.

ENTIDADES

Entidade: [SITE_BXS](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [SITE_SITE](#)


[Índices](#)

MODELO ER

Link para o [Modelo ER](#)

ENTIDADE 1: SITE_BXS

A tabela `site_bxs` refere-se à identificação da plataforma Dígitro. No caso específico da plataforma BXS20/E, identificará as duas máquinas que a compõem.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	<code>cod_bxs</code>	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	<code>host_name</code>	varchar(60)	Identificação da plataforma na rede.	Sim
	<code>host_name1</code>	varchar(60)	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Sim
	<code>cod_site</code>	integer	Identificação do Site.	Não
	<code>juntores</code>	smallint	Número de juntores (links) disponíveis na plataforma.	Sim
	<code>dt_bilhet</code>	timestamp	Esta coluna é atualizada a cada 5 minutos (<code>cod_bxs = 1</code>). Permitindo verificar se o EC Memory está atualizando a base de dados.	Não
	<code>nome</code>	varchar(70)	Descrição da máquina.	Não
	<code>porta_tevt</code>	integer	Porta utilizada pelo <code>tevt</code> .	Não

	porta_dxml	integer	Porta utilizada pelo DXML.	Não
	id_site_prepago	integer	Identificação do Site Pré-pago.	Não
	cifras_rota	varchar(10)	Identifica a plataforma (bxs) numa rede corporativa. Utilizado pelo TarIFone Web para selecionar os planos de tarifação associados ao site/cifra.	Não

Índices

Nome do Índice: SQL080417124857440	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
cod_bxs	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RSITBXSXSITPREPAGO

Tabela Associada: [SITE PREPAGO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_site_prepago	id_site_prepago


Nome do Relacionamento: RXSITEXBXS

Tabela Associada: [SITE_SITE](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
cod_site	cod_site

ENTIDADE 2: SITE_SITE

A tabela site_site refere-se ao local de instalação de uma ou mais plataformas Dígitro.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 cod_site	integer	Identificação do Site.	Sim
nome	varchar(30)	Nome do Site.	Sim
maquina_principal	varchar(40)	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Não
maquina_backup	varchar(40)	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Não
observacao	varchar(250)	Este campo não será utilizado na	Não

			solução <i>EasyCall</i> .	
--	--	--	---------------------------	--

Índices

Nome do Índice: XPKSITE_SITE	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
cod_site	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

8

GRUPO PERSONA

As informações referentes aos dados do aplicativo Persona são armazenadas nas tabelas `acao_servico`, `cham_acao`, `cham_opcao`, `cham_servico` e `opcao_servico` e são fornecidas conforme o envio de informações do aplicativo Persona e das configurações que o usuário realiza nesse aplicativo.

Entidades

Entidade: [ACAO_SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_ACAO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_CHAMADA](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_OPcao](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_URA_VARIAVEL](#)

[Índices](#)

Entidade: [OPCAO_SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [TIPO_ACAO_SERVICO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [URA_VARIAVEL](#)

[Índices](#)

Entidade: [URA_VARIAVEL_VALOR](#)

[Índices](#)




[Relacionamentos](#)


MODELO ER

Link para o [Modelo ER](#)

ENTIDADE 1: ACAO_SERVICO

A tabela `acao_servico` refere-se à lista de ações do serviço. Também conterà a lista de opções que estão mascaradas pela ação Início de Opção. Caso o campo `id_opcao_servico` esteja preenchido, deverá ser utilizado o campo descrição nos relatórios, caso contrário, basta utilizar o nome (que é o rótulo).

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 <code>id_plataforma</code>	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial. '1': Indica que possui classificação Inicial. '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Sim
 <code>id_cifra_servico</code>	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
 <code>id_dt_ativacao</code>	timestamp	Identificação da ação do serviço.	Sim

	id_acao_servico	integer	Identificação da ação do serviço.	Sim
	id_tipo_acao_serv	integer	Identificação do tipo de ação executada pelo serviço no decorrer da chamada.	Não
	nome_acao	varchar(40)	Rótulo da ação.	Não
	descricao_acao	varchar(100)	Descrição da ação.	Não
	id_opcao_servico	integer	Identificação da opção. Obs.: Quando este campo estiver preenchido, esta ação é do tipo Início Opção, que será utilizada exclusivamente para marcar o ponto do fluxo em que o tempo da opção começará a ser contabilizado.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKACAO_SERVICO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_acao_servico	

id_plataforma
id_cifra_servico
id_dt_ativacao

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RSERVICOXACAOSERV

Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_plataforma	id_plataforma
id_cifra_servico	id_cifra_servico



Nome do Relacionamento: RTIPOACAOXACAOSERV

Tabela Associada: [TIPO_ACAO_SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_tipo_acao_serv	id_tipo_acao_serv

ENTIDADE 2: CHAM_ACAO

Contém as ações executadas na URA. Ações são os componentes básicos utilizados para construir um fluxo de URA. O envio de informações sobre determinada ação do fluxo para o banco de dados é configurado pontualmente na aplicação que constrói a URA.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_plataforma_seq	integer	Identificação da plataforma que gerou a chamada.	Sim
	id_cham_acao	integer	Identifica uma ação executada na chamada. Este é um número sequencial gerado para cada plataforma a partir da tabela cnfg_gerachave.	Sim
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Não
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Não
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é	Não

			utilizado a chave do TJUN (8);	
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Não
	cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Não
	dt_ativacao	timestamp	Data da ativação do serviço.	Não
	id_acao_servico	integer	Identificação da ação executada.	Não
	id_tipo_acao_serv	integer	Identificação do tipo de ação executada pelo serviço no decorrer da chamada.	Não
	id_opcao_servico	integer	Identificação da opção escolhida.	Não

	id_result_servico	integer	Identificação do resultado de opção ou ação.	Não
	tempo_acao	integer	Tempo total da ação executada.	Não
	int_dado1	integer	Este campo será preenchido de acordo com tipo de ação executada: 0 - Ocupação de Juntor - Número da frase1 - Geração de Chamada - Resultado da Geração (tabela tipo_resultcham)3 - Reprodução de Frase - Número da frase4 - Menu - Opção Escolhida8 -	Não
	str_dado2	varchar(50)	Este campo será preenchido de acordo com tipo de ação executada: 1 - Geração de Chamada - Número de B2 - Transferência p/ Serviço - Cifras do serviço6 - Transferência p/ Ramal - Cifras do ramal7 - Solicitação da ALE - Cifras discadas pelo usuário	Não
	int_dado3	integer	Este campo será preenchido de acordo com tipo de ação executada: 4 - Menu - Número de tentativas7 - Solicitação de ALE - Número de tentativas22 - Navegação no BD - Novo índice p/ ação99 - Consulta BD (Especifica Persona)	Não

	id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado. Referencia a tabela serviço.	Não
	str_dado4	varchar(250)	URI do arquivo de fax da ação 53.	Não
	dt_acao	timestamp	Data em que a ação foi finalizada.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_ACAO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_cham_acao	
id_plataforma_seq	

Nome do Índice: XIF137CHAM_ACAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_identificacao	

dt_inicial
cod_bxs
chave
identificacao
cod_cifra

Nome do Índice: XIF139CHAM_ACAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributo	
id_result_servico	

Nome do Índice: XIE1CHAM_ACAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributo	
dt_inicial	

Relacionamentos (FKs)



Nome do Relacionamento: RCHAMSERVXACAO



Tabela Associada: [CHAM_SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	dt_identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave
cod_cifra	identificacao
dt_identificacao	cod_cifra

ENTIDADE 3: CHAM_CHAMADA

Contém as informações básicas sobre cada chamada entrante, sainte ou interna da plataforma. Para cada ocupação de tronco com uma chamada entrante ou sainte é criado um registro nesta tabela.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizada a chave do TJUN (8).	Sim

	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Sim
	indicadora	integer	Indicador de A (quem originou a chamada).	Não
	cod_categoria	integer	Categoria de A (quem originou a chamada). Se o código da categoria for desconhecido (igual a 0) este campo conterà null.	Não
	identidadea	varchar(25)	Número Origem da Chamada.	Não
	dt_final	timestamp	Data de término da chamada.	Não
	juntor	integer	Número do juntor utilizado na chamada.	Não
	indicadorb	integer	Indicador de B (quem recebeu a chamada).	Não
	identidadeb	varchar(25)	Número destino da chamada.	Não
	flg_chamada	char(1)	Flag que Indica o tipo da chamada: '0' Chamada Recebida Externa '1' Chamada Efetuada Externa	Não

			'2' Chamada Interna	
	flg_liberacao	char(1)	O valor A indica que a liberação da chamada ocorreu na origem; o valor B indica que a liberação foi no destino.	Não
	temp_total	integer	Tempo total de ocupação da chamada (ocupação do juntor).	Não
	ddd	smallint	DDD do número de destino da chamada.	Não
	cod_liberjuntor	integer	Identificação do tipo de liberação do juntor.	Não
	cod_resultcham	integer	Identificação do tipo de resultado de chamada (fim de seleção).	Não
	cifra_origem	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço/dispositivo que está associado à chamada.	Não
	csp	char(2)	Código de Seleção da Prestadora utilizado na chamada.	Não
	conta	varchar(25)	Número da conta utilizada na geração da chamada.	Não
	ramal	varchar(25)	Número do ramal originador da chamada.	Não

	dt_atendimento	timestamp	Data de atendimento da chamada.	Não
	tempo_atendimento	integer	Tempo total de atendimento da chamada (em segundos).	Não
	id_site	varchar(10)	Cifras que identificam o site onde a chamada sainte irá para a rede das operadoras.	Não
	flg_chamespec	char(1)	Indica o tipo de chamada sob o ponto de vista interno. C – Consulta T – Transferência F – Conferência I - Intercalação	Não
	cod_municipio	integer	Identificação do município do número externo da plataforma. Obs.: Esta informação é preenchida somente se a configuração “ATUALIZAR_MUNICIPIO” estiver definida na conexão (/axs/cfg/tevt.cfg).	Não
	tipo_bilhete	integer	Identifica o sentido da chamada: 0 - interna; 1 - sainte; 2 – entrante;5 - interna entre ramal remoto.	Não
	csp_juntor	char(2)	Identifica a operadora responsável	Não

			pele link/juntor.	
	rota	integer	Rota de geração da chamada.	Não
	flg_csp	char(1)	Indica presença de CSP na identidade B para chamadas saintes: '1' tem CSP. '0' não tem CSP.	Não
	flg_rota	char(1)	Indica se a chamada foi encaminhada pela rede pública (P) ou corporativa (C), para outro site. Branco ou nulo considerar P.	Não
	flg_troncoce	char(1)	Indica se o tronco/juntor pelo qual saiu a chamada é uma interface celular.	Não
	conta_ramal	varchar(25)	Para chamadas saintes, se foi utilizado conta, será preenchido com C mais o número da conta (ex.: C9999), senão com R mais o número do ramal (ex.: R9999).	Não
	id_dominio_pabx	integer	FK para a tabela domino_pabx. Identifica o domínio da chamada. Utilizado somente nas soluções com Multi PABX.	Não

	flg_importacao	char(1)	Indica se a chamada foi importada de uma base Tarifone Desktop. 'S' ou 'N' ou NULL.	Não
	prog_vptj	integer	Indica o tipo de programação do processo VPTJ	Sim

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_CHAMADA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	

Nome do Índice: XIE1CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_final	

identidadea

Nome do Índice: XIE2CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	
dt_final	
flg_chamada	

Nome do Índice: XIE3CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributos	
conta	
dt_inicial	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RBXSXCHAMADA



Tabela Associada: [SITE_BXS](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
---------------------	-------------------------------

cod_bxs	cod_bxs
---------	---------

ENTIDADE 4: CHAM_OPCAO

Contém os pontos de verificação pelos quais a chamada passou numa URA. Um ponto de verificação é uma ação básica inserida dentro do fluxo de URA, indicando a passagem da chamada por determinado ponto da URA.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_plataforma_seq	integer	Identificação da plataforma que gerou a chamada.	Sim
 id_cham_opcao	integer	Identifica uma opção escolhida na chamada. Este é um número sequencial gerado para cada plataforma a partir da tabela cnfg_gerachave.	Sim
dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Não
cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Não
chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a	Não

			chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8).	
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Não
	cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Não
	dt_ativacao	timestamp	Data da ativação do serviço.	Não
	id_opcao_servico	integer	Identificação da opção escolhida.	Não
	id_result_servico	integer	Identificação do resultado de opção ou ação.	Não
	tempo_opcao	integer	Tempo total da opção. Obs.: Podem ser executadas várias ações	Não

			vinculadas a uma opção.	
	id_ultima_acao	integer	Identificação da última ação vinculada à opção.	Não
	navegacao	varchar(25)	Cifras discadas pelo usuário no decorrer da chamada.	Não
	id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado. Referencia a tabela servico.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_OPCAO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_cham_opcao	
id_plataforma_seq	

Nome do Índice: XIF135CHAM_OPCAO

Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	
cod_cifra	

Nome do Índice: XIF136CHAM_OPCAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributo	
id_result_servico	

Nome do Índice: XIE1CHAM_OPCAO	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributo	
dt_inicial	

Relacionamentos (FKs)



Nome do Relacionamento: RCHAMSERVICOXOPCAO





Tabela Associada: [CHAM_SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	dt_identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave
cod_cifra	identificacao
dt_identificacao	cod_cifra

ENTIDADE 5: CHAM_SERVICO

Contém as informações estatísticas sobre o atendimento das chamadas em um serviço ou dispositivo de grupo (DAC ou roteamento).

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Sim
 cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim

	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8).	Sim
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
	cod_cifra	varchar(25)	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
	dt_identificacao	timestamp	Identificação do atendimento da chamada por um processo/serviço. Data de identificação do processo que deverá receber a chamada (no caso de chamada recebida) ou data da transferência em caso de transferência de nível (entre processos).	Sim
	dt_ocupacao	timestamp	Data de recebimento da chamada pelo processo/serviço.	Não

	temp_troca	integer	Tempo (em milisegundos) compreendido entre a identificação do processo/serviço e o recebimento da chamada pelo processo/serviço.	Não
	temp_ura	integer	Tempo (em milisegundos) compreendido entre o recebimento da chamada pelo serviço/dispositivo de URA e o término ou transferência da chamada.	Não
	temp_filapa	integer	Tempo (em milisegundos) de fila antes do primeiro atendimento.	Não
	temp_atendpa	integer	Tempo (em milisegundos) de atendimento pelo ramal (incluindo tempo de interrupção, consulta, etc.).	Não
	temp_total	integer	Tempo (em milisegundos) total da chamada no processo/serviço/grupo de dispositivos.	Não
	dt_finalizacao	timestamp	Data de finalização de atendimento pelo processo/serviço/grupo de dispositivos.	Não

	pa	integer	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Não
	flg_tipodiscagem	char(1)	Indica o tipo de discagem que o cliente utilizou para fornecer informações ao serviço: D – Decádico M – Multifrequencial I - Indefinido (ou Não Informado)	Não
	cod_liberservico	integer	Condição de término da chamada no serviço (ver tabela condicao_termino).	Não
	dt_login	timestamp	Este campo não será utilizado na solução EasyCall .	Não
	id_chave_grupo	varchar(20)	Cifras do dispositivo de grupo utilizado no atendimento da chamada pelo processo/serviço/dispositivo.	Não
	id_conta	varchar(20)	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada, este campo conterá o número da conta do agente (identificação do agente na switch).	Não
	id_dt_login	timestamp	Se houver um agente ativo no ramal que recebeu a chamada,	Não

			este campo conterá a data de login do agente.	
	id_transbordo	integer	Caso a chamada transborde, é registrada a identificação do motivo de transbordo.	Não
	id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado. Referencia a tabela servico.	Não
	id_bloqueio	integer	Motivo de bloqueio do serviço (FK motivo_bloqueio)	Não
	det_causa_termino	integer	Detalhamento da causa término da chamada, utilizado para detalhar as chamadas abandonadas antes da fila.	Não
	classificacao_ura	integer	Classificação da chamada na URA. Se o tempo de atendimento da chamada na URA for inferior ao tempo mínimo de atendimento, a chamada será considerada "abandonada". Se a chamada for transferida da URA para outro dispositivo, será considerada "transferida". Nos demais casos, a chamada será considerada "finalizada".	Não

	cod_ult_opc_ura	integer	Código do último ponto de verificação pelo qual a chamada passou na URA.	Não
	serv_ult_opc_ura	varchar(25)	Fluxo de URA associado ao último ponto de verificação.	Não
	ramal_transf	varchar(20)	Ramal ou dispositivo para onde a chamada foi transferida depois de passar pelo grupo DAC, URA (serviço).	Não
	dt_at_ult_opc_ura	timestamp	Data de ativação do fluxo do último ponto de verificação.	Não
	id_result_vxml	integer	Indica o resultado do atendimento da chamada pelo VXML.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_SERVICO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
dt_identificacao	
dt_inicial	

cod_bxs
chave
identificacao
cod_cifra

Nome do Índice: XIE1CHAM_SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributo	
dt_finalizacao	

Nome do Índice: XIE2CHAM_SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	
id_chave_grupo	
dt_inicial	

Nome do Índice: XIF3CHAM_SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IF3
Atributo	

id_result_vxml

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RCHAMADAXSERVICO

Tabela Associada: [CHAM_CHAMADA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
dt_inicial	identificacao
cod_bxs	dt_inicial
chave	cod_bxs
identificacao	chave

Nome do Relacionamento: RCSTIPO_TRANSBORDO

Tabela Associada: [TIPO_TRANSBORDO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_transbordo	id_transbordo






Nome do Relacionamento: RESULTVXMLXCHAMSERV

Tabela Associada: [TIPO_RESULT_VXML](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_result_vxml	id_result_vxml

ENTIDADE 6: CHAM_URA_VARIAVEL

Contém informações sobre variáveis especiais preenchidas no fluxo de URA.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 dt_inicial	timestamp	Chave Primária da Chamada.	Sim
 cod_bxs	integer	Chave Primária da Chamada.	Sim
 chave	integer	Chave Primária da Chamada.	Sim
 identificacao	integer	Chave Primária da Chamada.	Sim
 id_sequencial	integer	Sequencial da variável na chamada.	Sim
dt_identificacao	timestamp	Chave Primária Cham_servico.	Não
cod_cifra	varchar(25)	Chave Primária Cham_servico.	Não
id_cifra_ura	varchar(25)	Cifra da URA do Serviço do Persona. Identifica qual o fluxo de URA foi executado.Referencia a tabela servico.	Não

	id_dt_ativacao	timestamp	Data Ativação do serviço	Não
	dt_variavel	timestamp	Data associada com a atribuição a variável. Obs: Data em que a chamada é encerrada no serviço do Persona.	Não
	id_variavel	varchar(20)	Identificação da Variável.	Não
	valor	varchar(50)	Valor atribuído a Variável.	Não

Índices





Nome do Índice: XPKCHAMURAVARIAVEL	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_sequencial	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	
identificacao	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 7: OPCAO_SERVICO

A tabela `opcao_servico` refere-se aos pontos de verificação definidos para um serviço do **Persona**. Pontos de verificação permitem registrar o tempo utilizado pelo usuário de um serviço em determinado conjunto de ações.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
 id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial. '1': Indica que possui classificação Inicial. '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial.	Sim
 id_dt_ativacao	timestamp	Data de Ativação do serviço do Persona.	Sim
 id_opcao_servico	integer	Código do ponto de verificação.	Sim

	nome_opcao	varchar(40)	Nome do ponto de verificação.	Não
	descricao_opcao	varchar(100)	Descrição do ponto de verificação.	Não
	id_acao_servico	integer	Código da ação que registra o ponto de verificação.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKOPCAO_SERVICO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_opcao_servico	
id_cifra_servico	
id_plataforma	
id_dt_ativacao	

Relacionamentos (FKs)



Nome do Relacionamento: RSERVICOXOPCAOSERV

Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_servico	id_plataforma
id_plataforma	id_cifra_servico

ENTIDADE 8: SERVICIO

A tabela *servico* refere-se à identificação dos serviços/dispositivos ou grupos de serviços/dispositivos registrados na plataforma.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_plataforma	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial.	Sim
 id_cifra_servico	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Sim
descricao_servico	varchar(70)	Descrição do serviço.	Não
flg_ativo	char(1)	Indica se o serviço está ativo. 0 – Inativo.	Não

			1 - Ativo.	
	id_chave_processo	integer	Identificação do processo (chave do processo - representada em decimal).PABX – 266; Serviço DAC – 286; Serviço Persona – 376.	Não
	dt_ativacao	timestamp	Data da última ativação do serviço.	Não
	dt_desativacao	timestamp	Data da última desativação do serviço.	Não
	tempo_med_espera	integer	Tempo (em segundos) médio de espera ideal. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo do Nível de Serviço.	Não
	tempo_min_atend	integer	Tempo (em segundos) mínimo de atendimento pelo ramal/PA. Este tempo é utilizado pelo EC Memory para o cálculo das chamadas abandonadas no ramal/pa.	Não
	tipo_grupo	integer	Tipo de grupo do PABX (id_chave_processo = 266). 0 = valor default para os demais serviços (PERSONA, por exemplo). 1 = grupo rotativo (portas dxml por exemplo). 2 = prioritário	Não

			3 = tempo livre (DAC) 4 = não DAC	
	id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Digitro.	Não
	flg_classcham	char(1)	Indica se as chamadas do serviço devem ser classificadas: S - Devem ser classificadas N - Não devem ser classificadas	Não
	tempo_max_abando no_fila	integer	Classifica as chamadas quanto ao tempo de abandono em fila em dois grupos: um até, e o outro acima do tempo especificado.	Não
	id_cifra_servico_sup	varchar(25)	Identificação do serviço. Cifras de acesso ao serviço ou de um grupo de dispositivos.	Não
	flg_exibe_consulta	char(1)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
	id_plataforma_sup	integer	Informa se o serviço tem classificação inicial '1': Indica que possui classificação Inicial '0' OR NULL: Indica que possui não classificação Inicial	Não

	flg_classifinicial	char	Indica se deve haver classificação no início das chamadas do serviço. '1': Possui classificação Inicial '0' ou NULL: Não possui classificação Inicial	Não
--	--------------------	------	---	-----

Índices

Nome do Índice: XPKSERVICO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_plataforma	
id_cifra_servico	

Nome do Índice: XIE1SERVICO	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_dominio	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RDOMINIOXDISPOSITI

Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio


Nome do Relacionamento: RSERVICOXSERVICO

Tabela Associada: [SERVICO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_servico_sup	id_plataforma
id_plataforma_sup	id_cifra_servico

ENTIDADE 9: TIPO_ACAO_SERVICO

A tabela acao_servico refere-se à identificação do tipo de ação executada pelo serviço no decorrer da chamada.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_tipo_acao_servico	integer	Identificação do tipo de ação executada pelo serviço no decorrer	Sim

			da chamada.	
	tipo_acao_servico	varchar(50)	Tipo de ação.	Não

Índices


Nome do índice: XPKTIPO_ACAO_SERVI	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_tipo_acao_servico	




Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 10: URA_VARIAVEL

Contém as variáveis globais definidas para um determinado fluxo de URA.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_cifra_ura	varchar(25)	Chave primária do serviço.	Não

	id_plataforma	integer	Chave primária do serviço.	Não
	id_dt_ativacao	timestamp	Data Ativação do serviço.	Sim
	id_variavel	varchar(20)	Identificação da Variável no serviço.	Sim
	descricao	varchar(50)	Descrição da Variável.	Não
	flg_tipo_enumerado	char	Indica se é tipo da variável: 'E': Enumerado 'S': String	Não

Índices






Nome do Índice: XPKURA_VARIAVEL	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
id_variavel	
id_cifra_ura	
id_plataforma	
id_dt_ativacao	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 11: URA_VARIAVEL_VALOR

Caso a variável global seja de um tipo enumerado, esta tabela conterà os tipos enumerados possíveis para cada variável global.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_cifra_ura	varchar(25)	Chave primária do serviço.	Sim
 id_plataforma	integer	Chave primária do serviço.	Sim
 id_dt_ativacao	timestamp	Data Ativação do Serviço.	Sim
 id_variavel	varchar(20)	Identificação da variável no serviço.	Sim
 valor	varchar(50)	Valor da variável.	Sim

Índices

Nome do Índice: XPKURAVARIAVELVALO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK

Atributos
valor
id_cifra_ura
id_plataforma
id_dt_ativacao
id_variavel

Nome do Índice: XIF1URA_VARIAVEL_VALOR	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributos	
id_variavel	
id_cifra_ura	
id_plataforma	
id_dt_ativacao	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RURAVARIAVELXVALOR

Tabela Associada: [URA_VARIAVEL](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_cifra_ura	id_variavel
id_plataforma	id_cifra_ura
id_dt_ativacao	id_plataforma
id_variavel	id_dt_ativacao

9

GRUPO DIALER

As informações referentes aos dados do aplicativo **EasyCall Dialer** são armazenadas nas tabelas **disc_agendamento**, **disc_campanha**, **disc_contato**, **disc_contato_fone**, **cham_discador** e **motivo_encerram** são fornecidas conforme o envio de informações do aplicativo **EasyCall Dialer** e das configurações que o usuário realiza nesse aplicativo.

NOTA

*O relacionamento entre as tabelas do grupo **EasyCall Dialer** pode ser observado na **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, do Anexo C deste manual.*

ENTIDADES

Entidade: [CHAM_CHAMADA](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [CHAM_DISCADOR](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [DISC_AGENDAMENTO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [DISC_CAMPANHA](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [DISC_CONTATO](#)

[Índices](#)

Entidade: [DISC_CONTATO_FONE](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [DOMINIO](#)

[Índices](#)

[Relacionamentos](#)

Entidade: [MOTIVO_ENCERRAM](#)

[Índices](#)

Entidade: [USUARIO](#)

[Índices](#)





[Relacionamentos](#)

MODELO ER

Link para o [Modelo ER](#).

ENTIDADE 1: CHAM_CHAMADA

Contém as informações básicas sobre cada chamada entrante, sainte ou interna da plataforma. Para cada ocupação de tronco com uma chamada entrante ou sainte é criado um registro nesta tabela.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
	chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizada a chave do TJUN (8).	Sim
	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Sim
	indicadora	integer	Indicador de A (quem originou a chamada).	Não
	cod_categoria	integer	Categoria de A (quem originou a chamada). Se o código da categoria for desconhecido (igual a 0) este campo conterá null.	Não
	identidadea	varchar(25)	Número origem da chamada.	Não

	dt_final	timestamp	Data de término da chamada.	Não
	juntor	integer	Número do juntor utilizado na chamada.	Não
	indicadorb	integer	Indicador de B (quem recebeu a chamada).	Não
	identidadeb	varchar(25)	Número destino da chamada.	Não
	flg_chamada	char(1)	Flag que Indica o tipo da chamada: '0' Chamada Recebida Externa. '1' Chamada Efetuada Externa. '2' Chamada Interna.	Não
	flg_liberacao	char(1)	O valor A indica que a liberação da chamada ocorreu na origem; o valor B indica que a liberação foi no destino.	Não
	temp_total	integer	Tempo total de ocupação da chamada (ocupação do juntor).	Não
	ddd	smallint	DDD do número de destino da chamada.	Não
	cod_liberjuntor	integer	Identificação do tipo de liberação do juntor.	Não
	cod_resultcham	integer	Identificação do tipo de resultado de	Não

			chamada (fim de seleção).	
	cifra_origem	varchar(25)	Cifras de acesso ao serviço/dispositivo que está associado à chamada.	Não
	csp	char(2)	Código de Seleção da Prestadora utilizado na chamada.	Não
	conta	varchar(25)	Número da conta utilizada na geração da chamada.	Não
	ramal	varchar(25)	Número do ramal originador da chamada.	Não
	dt_atendimento	timestamp	Data de atendimento da chamada.	Não
	tempo_atendimento	integer	Tempo total de atendimento da chamada (em segundos).	Não
	id_site	varchar(10)	Cifras que identificam o site onde a chamada sainte irá para a rede das operadoras.	Não
	flg_chamespec	char(1)	Indica o tipo de chamada sob o ponto de vista interno. C – Consulta T – Transferência F – Conferência I - Intercalação	Não

	cod_municipio	integer	Identificação do município do número externo da plataforma. Obs: Esta informação é preenchida somente se a configuração "ATUALIZAR_MUNICIPIO" estiver definida na conexão (/axs/cfg/tevt.cfg).	Não
	tipo_bilhete	integer	Identifica o sentido da chamada. 0 – interna. 1 – sainte. 2 – entrante. 5 – interna entre ramal remoto.	Não
	csp_juntor	char(2)	Identifica a operadora responsável pelo link/juntor.	Não
	rota	integer	Rota de geração da chamada.	Não
	flg_csp	char(1)	Indica presença de CSP na identidade B para chamadas saintes. '1' tem CSP. '0' não tem CSP.	Não
	flg_rota	char(1)	Indica se a chamada foi encaminhada pela rede pública (P) ou corporativa (C), para outro site. Branco ou nulo considerar P.	Não

	flg_troncocecel	char(1)	Indica se o tronco/juntor pelo qual saiu a chamada é uma interface celular.	Não
	conta_ramal	varchar(25)	Para chamadas saintes, se foi utilizado conta, será preenchido com C mais o número da conta (ex.: C9999), se não com R mais o número do ramal (ex.: R9999).	Não
	id_dominio_pabx	integer	FK para a tabela domino_pabx. Identifica o domínio da chamada. Utilizado somente nas soluções com Multi PABX.	Não
	flg_importacao	char(1)	Indica se a chamada foi importada de uma base Tarifone Desktop. 'S' ou 'N' ou NULL.	Não
	prog_vptj	integer	Indica o tipo de programação do processo VPTJ.	Sim

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_CHAMADA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
identificacao	

dt_inicial
cod_bxs
chave

Nome do Índice: XIE1CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
dt_final	
identidadea	

Nome do Índice: XIE2CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	
dt_final	
flg_chamada	

Nome do Índice: XIE3CHAM_CHAMADA	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributos	

conta
dt_inicial

Relacionamentos (FKs)



Nome do Relacionamento: RBXSXCHAMADA



Tabela Associada: [SITE_BXS](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
cod_bxs	cod_bxs

ENTIDADE 2: CHAM_DISCADOR

Relaciona uma chamada gerada pelo discador com um telefone do contato (cham_chamada x disc_contato_fone).

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 cod_bxs	integer	Identificação da plataforma.	Sim
 chave	integer	Para chamadas saintes, identifica o processo que está originando a chamada (266 =PABX); em chamadas entrantes sempre é utilizado a chave do TJUN (8);	Sim

	identificacao	integer	Instância interna que diferencia as chamadas no mesmo segundo.	Sim
	dt_inicial	timestamp	Data inicial da chamada.	Sim
	id_campanha	integer	Identificação da campanha.	Sim
	id_contato	integer	Identificação de um contato da campanha.	Não
	num_tentativa	integer	Número da tentativa em contactar o contato.	Não
	id_ramal	varchar(20)	Ramal utilizado na chamada.	Não
	id_conta_agente	varchar(20)	Conta do agente que atendeu a chamada.	Não
	id_dt_login_agente	timestamp	Data do login do agente que atendeu a chamada.	Não
	id_motivo_encerram	smallint	Identificação do motivo de encerramento.	Não
	id_contato_fone	integer	Identificação do telefone.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKCHAM_TENTATIVA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributos	
identificacao	
dt_inicial	
cod_bxs	
chave	

Nome do Índice: XIF2CHAM_DISCADOR	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	
dt_inicial	
cod_bxs	
identificacao	
chave	

Nome do Índice: XIF1CHAM_DISCADOR	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_campanha	

Nome do Índice: XIF3CHAM_DISCADOR	
Chave Única: Não	Tipo: IF3
Atributo	
id_contato	

Nome do Índice: XIF4CHAM_DISCADOR	
Chave Única: Não	Tipo: IF5
Atributo	
id_motivo_encerram	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RCAMPANHAXDISCADOR

Tabela Associada: [DISC_CAMPANHA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_campanha	id_campanha

Nome do Relacionamento: RCHAMADAXDISCADOR

Tabela Associada: [CHAM CHAMADA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
cod_bxs	identificacao
chave	dt_inicial
identificacao	cod_bxs
dt_inicial	chave

Nome do Relacionamento: RCONTATOXDISCADOR

Tabela Associada: [DISC CONTATO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_contato	id_contato

Nome do Relacionamento: RDISCFONEXDISCADOR

Tabela Associada: [DISC CONTATO FONE](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_contato_fone	id_contato_fone


Nome do Relacionamento: RMOTENCERXDISCADOR

Tabela Associada: [MOTIVO_ENCERRAM](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_motivo_encerram	id_motivo_encerram

ENTIDADE 3: DISC_AGENDAMENTO

Esta tabela contém os agendamentos realizados para o Sistema Discador.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_agendamento	integer	Identificação do agendamento.	Sim
id_contato_fone	integer	Identificação do telefone.	Não
origem	varchar(20)	Se o agendamento for feito pelo sistema, este campo será vazio. Caso o agendamento seja feito por um agente, este campo será preenchido com a conta do agente.	Não
dt_agendamento	timestamp	Data do agendamento.	Não
hora_ini_agendamento	varchar(5)	Hora inicial do agendamento.	Não

	hora_fim_agendamento	varchar(5)	Hora final do agendamento.	Não
	flg_fidelizado	char	Indica se o agendamento é fidelizado ou não: 0: Indica que não foi fidelizado 1: Indica que o agendamento é fidelizado.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKDISCAGENDAMENTO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_agendamento	

Nome do Índice: XIF1DISC_AGENDAMENTO	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_contato_fone	

Relacionamentos (FKs)


Nome do Relacionamento: RCONTATOFONEXAGEND

Tabela Associada: [DISC_CONTATO_FONE](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_contato_fone	id_contato_fone

ENTIDADE 4: DISC_CAMPANHA

Contém informações das campanhas cadastradas.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_campanha	integer	Identificação da campanha.	Sim
id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Digitro.	Não
nome	varchar(255)	Nome da campanha.	Não
flg_estado	char(1)	Indica o estado da campanha: '0' – ATIVO '1' – PARADO '2' – PAUSADO '3' –AGENDADO	Não

			'4' - FINALIZADO.	
	dt_inicio_previsto	timestamp	Data prevista para iniciar a campanha.	Não
	dt_fim_previsto	timestamp	Data prevista para finalizar a campanha.	Não
	dt_inicio_efetivo	timestamp	Data que houve o inicio da campanha.	Não
	dt_fim_efetivo	timestamp	Data que houve o término da campanha.	Não
	dt_exclusao	timestamp	Data de exclusão da campanha.	Não
	flg_tipo_algoritmo	char(1)	Indica o tipo de algoritmo utilizado pela campanha: '0' - READY; '1' - PREVIEW; '2' - POWER; '3' - PREDICTIVE; '4' - URA; '5' - SMS; '6' - TESTELOTE.	Não
	url_sincronismo	varchar(255)	URL Sincronismo de Tela. Utilizado para o algoritmo	Não

			Power para pegar os dados do Contato.	
	dispositivo_ura	varchar(25)	Dispositivo (Cifra) da URA. Cifra de acesso da campanha.	Não
	qtd_canal	integer	Quantidade de canais utilizados.	Não
	flg_cpd	char	Detecção de Secretaria Eletrônica/Fax. Classificação de Chamada (Voz, Fax, Sec. Eletrônica).	Não
	flg_fidelizacao	char	Permite fidelizar as chamadas reagendadas.	Não
	num_limite_fidelizacao	integer	Limite diário de reagendamento por Agente 0 ou Null: sem limite. Outro Valor qualquer: é o limite diário.	Não
	conta_pabx	varchar(100)	Conta do PABX para tarifação.	Não
	senha_pabx	varchar(100)	Senha do PABX para tarifação.	Não
	qtd_licenca_simult	integer	Quantidade de licenças de agentes para atendimento simultâneo.	Não

	tempo_max_n_atend	integer	Tempo máximo para considerar a chamada Não Atende.	Não
	tempo_max_fila_dac	integer	Tempo máximo de espera em fila.	Não
	num_limite_cham_simult	integer	Limitar o número de chamadas simultâneas da campanha.	Não
	num_multiplicador	numeric(9,2)	Quantidade máxima de chamadas por agente livre (Multiplicador). Utilizado para aumentar o número de chamadas geradas, em caso de falhas na geração de chamadas.(1-10)	Não

Índices

Nome do Índice: XPKDISC_CAMPANHA	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_campanha	

Nome do Índice: XIE1DISC_CAMPANHA	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_dominio	

Relacionamentos (FKs)


Nome do Relacionamento: RDOMINIOXCAMPANHA

Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio

ENTIDADE 7: DISC_CONTATO

Contém informações referentes aos contatos (pessoas) vinculados a uma campanha.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_contato	integer	Identificação de um contato da campanha.	Sim
id_campanha	integer	Identificação da campanha.	Sim

	telefone	varchar(20)	Próximo telefone do contato a ser discado.	Não
	nome	varchar(255)	Nome do contato.	Não
	num_prioridade	integer	Número da prioridade do contato 1 a 10: quanto menor o número, maior a prioridade.	Não
	dt_agendamento	timestamp	Data de agendamento da discagem.	Não
	complemento	varchar(255)	É o relacionamento das informações extras do contato, como inclusão de CPF, ID do CRM do cliente, cifra da URA que irá tocar as mensagens.	Não
	estado	smallint	Indica o Estado do Contato: 0 – ESPERA 1- CONTACTADO 2 – REAGENDADO 3 - SEM_SUCESSO 4 – ELIMINADO 5 -EM_USO 6 – TRANSFERIDO 7 - CHAMADA_GERADA .	Não

	num_tentativa	smallint	Número de tentativas de discagem para o contato.	Não
	dt_exclusao	timestamp	Data de exclusão do contato.	Não
	agente_transferido	varchar(20)	Agente que recebeu a chamada gerada pelo processo.	Não
	id_chamada	varchar(80)	Identificador da chamada gerado o contato. É utilizado pelo processo e midcc.	Não
	hora_ini_agendamento	varchar(5)	Horário inicial para discagem.	Não
	hora_fim_agendamento	varchar(5)	Horário final para discagem.	Não

Índices

Nome do Índice: SQL080417125931820	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_contato	

Nome do Índice: XIE2DISCONTATO	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributo	
estado	

Nome do Índice: XIE2DISC_CONTATO	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributo	
id_campanha	


Nome do Índice: XIE3DISC_CONTATO	
Chave Única: Não	Tipo: IE3
Atributos	
id_contato	
estado	
id_campanha	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 8: DISC_CONTATO_FONE

Contém informações dos telefones de um contato (pessoa).

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_contato_fone	integer	Identificação do telefone.	Sim
	id_contato	integer	Identificação de um contato da campanha.	Sim
	telefone	varchar(20)	Número do telefone.	Não
	num_tentativa	smallint	Quantidade de tentativas para entrar em contato com cliente.	Não
	estado_fone	smallint	Indica o estado do telefone: 0 - UTILIZADO 1 - NOT_UTILIZADO 2 - EXCLUÍDO 3 - T_ELIMINADO.	Não
	ordem_discagem	integer	Número da ordem de discagem.	Não
	flg_classificacao	char	Indica a classificação do telefone: 0' - NADA '1' - OCUPADO '2', - NUM_INEXISTENTE	Não

			'3' - BOM.	
--	--	--	------------	--

Índices

Nome do Índice: XPKDISCCONTATOFONE	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_contato_fone	

Nome do Índice: XIE1DISC_CONTATO_FONE	
Chave Única: Não	Tipo: IE1
Atributos	
id_contato	
estado_fone	

Nome do Índice: XIE3DISCCONTATFONE	
Chave Única: Não	Tipo: IE2
Atributos	
telefone	

id_contato

Nome do Índice: XIE1DISCONTATFONE	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_contato	

Relacionamentos (FKs)


Nome do Relacionamento: RDISCONTATOXFONE

Tabela Associada: [DISC_CONTATO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_contato	id_contato

ENTIDADE 9: DOMINIO

A tabela dominio refere-se ao cadastro de domínios para plataforma Dígitro.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígitro.	Sim

	descricao	varchar(70)	Descrição do domínio	Não
	conta_inicial	varchar(20)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
	conta_final	varchar(20)	Campo será utilizado para implementações futuras.	Não
	id_dominio_pabx	integer	Identificação do domínio do PABX.	Não
	flg_preatend_powerdialing	char	Indica se devem ser exibidas as configurações de pré-atendimento em campanhas power dialing no domínio.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKDOMINIO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_dominio	

Nome do Índice: XIF1DOMINIO	
Chave Única: Não	Tipo: IF1
Atributo	
id_dominio_pabx	

Relacionamentos (FKs)


Nome do Relacionamento: R/121

Tabela Associada: [DOMINIO_PABX](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio_pabx	id_dominio_pabx

ENTIDADE 10: MOTIVO_ENCERRAM

Contém informações referentes aos motivos de encerramento de uma chamada do discador.

Atributo	Tipo	Descrição	Not Null
 id_motivo_encerram	smallint	Identificação do motivo de encerramento.	Sim
motivo_encerram	varchar(50)	Descrição do motivo do encerramento.	Não

Índices


Nome do Índice: XPKMOTIVO_ENCERRAM	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_motivo_encerram	

Relacionamentos (FKs)

A tabela não possui chaves estrangeiras.

ENTIDADE 11: USUARIO

A tabela usuario refere-se à relação de agentes ou à relação de operadores dos sistemas **EasyCall Visor** ou **EasyCall Memory-List**.

Atributo		Tipo	Descrição	Not Null
	id_usuario	integer	Identificação do usuário da plataforma. Este código é gerado sequencialmente pelo próprio banco de dados, na inserção do registro.	Sim
	nome	varchar(70)	Nome.	Não

	email	varchar(70)	Email.	Não
	matricula	varchar(20)	Matríula.	Não
	id_ramal	varchar(20)	Identificação do ramal associado ao usuário.	Não
	apelido	varchar(20)	Nome abreviado, utilizado nos relatórios para economia de espaço.	Não
	senha	varchar(32)	Senha. Este campo somente será utilizado por operadores dos sistemas EC Visor e ECMemory List	Não
	foto	blob(3145728)	Foto do usuário.	Não
	conta_login	varchar(20)	Identifica a conta do agente.	Não
	escolhe_servicos	char(1)	Identifica se o usuário deve escolher o serviço quando realizar o login.S – Sim; N – Não.	Não
	id_perfil	integer	Indica o perfil do usuário.	Não
	id_area	integer	Identificação da área.	Não

	num_carga_horaria	integer	Carga horária do agente	Não
	participa_campanha	char(1)	Habilitar participação do agente em campanhas. 'S' Habilitado	Não
	id_dominio	integer	Identificação no domínio para plataforma Dígitro.	Não

Índices

Nome do Índice: XPKUSUARIO	
Chave Única: Sim	Tipo: PK
Atributo	
id_usuario	

Nome do Índice: XAK2USUARIO	
Chave Única: Sim	Tipo: AK1
Atributo	

apelido

Nome do Índice: XIF2USUARIO	
Chave Única: Não	Tipo: IF2
Atributo	
id_dominio	

Relacionamentos (FKs)

Nome do Relacionamento: RAREAXUSUARIO

Tabela Associada: [AREA](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_area	id_area

Nome do Relacionamento: R/132

Tabela Associada: [DOMINIO](#)

Atributos da Tabela	Atributos da Tabela Associada
id_dominio	id_dominio

ANEXO A – EXEMPLOS DE COMANDOS SQL

A seguir serão apresentados exemplos de comandos SQL referentes às informações dos grupos Chamadas, Agente, Configuração, **EasyCall Dialer** e **Persona**.

Utilizou-se a sintaxe do DB2 para escrever os exemplos. Para melhorar a exemplificação, foram utilizados dados fictícios, os quais aparecem destacados em azul nos comandos.

CHAMADAS

A seguir será exemplificado como o usuário pode gerar uma lista de chamadas externas recebidas pela plataforma, uma lista de chamadas internas ou externas recebidas por um dispositivo específico, ou ainda uma lista de chamadas externas geradas pela plataforma.

Lista de chamadas externas recebidas pela plataforma

```
SELECT *  
FROM cham_chamada cc  
WHERE cc.dt_inicial between '2003-10-01 00:00:00' and '2003-10-01 23:59:59'  
AND cc.flg_chamada = 0;
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

Lista de chamadas externas ou internas recebidas por um dispositivo específico

```
SELECT *  
FROM cham_chamada cc, cham_servico cs, servico ss  
WHERE cc.dt_inicial between '2003-10-01 00:00:00' and '2003-10-01 23:59:59'  
AND NOT cc.dt_final IS NULL  
AND NOT dt_finalizacao IS NULL  
AND cs.id_chave_grupo = '1111'  
AND cs.cod_bxs = id_plataforma  
AND cc.cod_bxs = cs.cod_bxs  
AND cc.chave = cs.chave  
AND cc.identificacao = cs.identificacao  
AND cc.dt_inicial = cs.dt_inicial  
AND cc.flg_chamada in (0,2)  
AND ss.id_plataforma = cs.cod_bxs  
AND ss.id_cifra_servico = cs.id_chave_grupo
```

Utilizando a sentença acima é possível calcular as chamadas recebidas pelo dispositivo que foram bloqueadas, transferidas, transbordadas, abandonadas antes da fila, abandonadas na fila, abandonadas no ramal, atendidas, atendidas até x segundos e/ou atendidas imediatamente.

Para realizar o cálculo, o usuário deverá acrescentar os filtros apropriados:

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

Chamadas Bloqueadas : cs.cod_liberservico = 131
Chamadas Transferidas sem atendimento : cs.cod_liberservico = 8
Chamadas Transbordadas : cs.cod_liberservico = 132
Chamadas Abandonadas Antes da Fila : cs.cod_liberservico = 130
Chamadas Abandonadas na Fila : cs.cod_liberservico = 129
Chamadas Abandonadas por Transferência : cs.cod_liberservico = 133
Chamadas Abandonadas no Ramal : cs.cod_liberservico = 128
Chamadas Atendidas : cs.cod_liberservico NOT IN (8, 131, 132, 128, 129, 130, 133)
Chamadas Atendidas imediatamente : cs.tempo_filapa = 0
Chamadas Atendidas em até x segundos : cs.tempo_atendpa > ss.tempo_min_atend
AND cs.tempo_filapa <= ss.tempo_med_espera

NOTA

A solução **EasyCall Memory** considera como **abandonadas no ramal** as chamadas cujo tempo de atendimento pelo ramal seja inferior ao tempo mínimo de atendimento configurado para o serviço/dispositivo (este valor pode ser alterado através do **EasyCall Visor**). O tempo de toque não é considerado no cálculo, somente o tempo de atendimento.

Lista de chamadas externas ou internas recebidas por um dispositivo específico e Transbordadas

```
SELECT tipo_transbordo, cs.dt_inicial, cs.cod_bxs, cs.chave, cs.identificacao,
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
cs.id_transbordo, tipo_transbordo
flg_liberacao, id_chave_grupo,
cc.identidadea, cc.identidadeb,
cod_liberservico AS cod_ctdac,
cs.temp_total AS temp_dac, dt_finalizacao
FROM cham_chamada cc, cham_servico cs, servico ss, tipo_transbordo tt
WHERE
cc.dt_inicial between '2003-10-01 00:00:00' and '2003-10-01 23:59:59'
AND cs.id_chave_grupo = '1111'
AND cs.cod_bxs = ss.id_plataforma
AND cc.cod_bxs = cs.cod_bxs
AND cc.chave = cs.chave
AND cc.identificacao = cs.identificacao
AND cc.dt_inicial = cs.dt_inicial
AND cc.flg_chamada in (0,2)
AND cs.cod_liberservico IN (8, 132)
AND ss.id_plataforma = cs.cod_bxs
AND ss.id_cifra_servico = cs.id_chave_grupo
AND cs.id_transbordo IN ( 1, 2, 3, 4, 5, 6 )
AND cs.id_transbordo = tt.id_transbordo
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

Lista de chamadas recebidas pela plataforma e desligadas pelo Destino

```
SELECT cs.dt_inicial, cs.cod_bxs, cs.chave, cs.identificacao,  
       flg_liberacao, id_chave_grupo,  
       cc.identidadea, cc.identidadeb,  
       cod_liberservico ,  
       cs.temp_total AS temp_dac, dt_finalizacao  
FROM cham_chamada cc, cham_servico cs, servico ss, tipo_transbordo tt  
WHERE  
       cc.dt_inicial between '2003-10-01 00:00:00' and '2003-10-01 23:59:59'  
       AND cs.id_chave_grupo = '1111'  
       AND cs.cod_bxs = ss.id_plataforma  
       AND cc.cod_bxs = cs.cod_bxs  
       AND cc.chave = cs.chave  
       AND cc.identificacao = cs.identificacao  
       AND cc.dt_inicial = cs.dt_inicial  
       AND cc.flg_chamada in (0,2)  
       AND ss.id_plataforma = cs.cod_bxs  
       AND ss.id_cifra_servico = cs.id_chave_grupo  
       AND flg_liberacao = 'B'
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

Lista de chamadas externas geradas pela plataforma

```
SELECT *  
FROM cham_chamada  
WHERE dt_inicial between '2003-10-01 00:00:00' and '2003-10-01 23:59:59'  
AND flg_chamada = 1
```

AGENTES

A seguir será exemplificado como o usuário pode gerar uma lista de *logins* em determinado dispositivo ou ainda uma lista de chamadas associadas aos agentes.

Cria uma Lista de *Logins* em determinado dispositivo

```
DECLARE GLOBAL TEMPORARY TABLE tmp_listallogin AS (  
SELECT  
id_conta,  
id_dt_login,  
al.id_plataforma,  
dt_logout,  
id_ramal,  
al.id_cifra_servico,  
CASE WHEN id_dt_login > '2009-10-22 00:00:00' THEN id_dt_login ELSE '2009-10-22  
00:00:00' END AS dt_inicial,
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
CASE WHEN dt_logout < '2009-10-30 00:00:00' THEN dt_logout WHEN dt_logout IS  
NULL  
AND '2009-10-30 00:00:00' > current_timestamp THEN current_timestamp ELSE '2011-  
10-30 00:00:00' END AS dt_final  
FROM agente_login al, servico ss  
WHERE  
(  
(  
    id_dt_login between '2010-09-13 00:00:00'  
    AND '2010-12-27 00:00:00'  
)  
OR  
(  
    dt_logout between '2010-09-13 00:00:00'  
    AND '2009-12-02 00:00:00'  
)  
OR  
(  
    id_dt_login between '2010-06-01 00:00:00'  
    AND '2010-12-31 00:00:00'  
    AND dt_logout is null  
)  
OR  
(
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
id_dt_login between '2009-06-01 00:00:00'  
AND '2009-10-22 00:00:00'  
AND dt_logout between '2009-10-25 00:00:00'  
AND '2099-01-01 00:00:00'  
)  
)  
AND al.id_cifra_servico = ss.id_cifra_servico  
AND al.id_plataforma = ss.id_plataforma  
AND ss.id_plataforma = 1  
AND ss.id_cifra_servico = '2074'  
ORDER BY id_conta, id_dt_login  
) DEFINITION ONLY ON COMMIT PRESERVE ROWS NOT LOGGED WITH REPLACE;
```

Insera os registros na Lista de *Logins* em determinado dispositivo

```
INSERT INTO session.tmp_listallogin (SELECT  
id_conta,  
id_dt_login,  
al.id_plataforma,  
dt_logout,  
id_ramal,  
al.id_cifra_servico,
```


*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
CASE WHEN id_dt_login > '2009-10-22 00:00:00' THEN id_dt_login ELSE '2009-10-22
00:00:00' END AS dt_inicial,
CASE WHEN dt_logout < '2009-10-30 00:00:00' THEN dt_logout WHEN dt_logout IS
NULL
AND '2009-10-30 00:00:00' > current_timestamp THEN current_timestamp ELSE '2011-
10-30 00:00:00' END AS dt_final
FROM agente_login al, servico ss
WHERE
(
(
id_dt_login between '2010-09-13 00:00:00'
AND '2010-12-27 00:00:00'
)
OR
(
dt_logout between '2010-09-13 00:00:00'
AND '2009-12-02 00:00:00'
)
OR
(
id_dt_login between '2010-06-01 00:00:00'
AND '2010-12-31 00:00:00'
AND dt_logout is null
)
OR
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
(  
  id_dt_login between '2009-06-01 00:00:00'  
  AND '2009-10-22 00:00:00'  
  AND dt_logout between '2009-10-25 00:00:00'  
  AND '2099-01-01 00:00:00'  
)  
)  
AND al.id_cifra_servico = ss.id_cifra_servico  
AND al.id_plataforma = ss.id_plataforma  
AND ss.id_plataforma = 1  
AND ss.id_cifra_servico = '2074'  
ORDER BY id_conta, id_dt_login);
```

NOTA

*Para o usuário obter a lista de logins em todos os dispositivos basta retirar o Join com a tabela **servico** e os filtros referentes ao dispositivo.*

Lista de chamadas associadas aos agentes

Antes de executar a sentença abaixo, o usuário deve certificar-se de que os *logins* por período e por dispositivo já estejam selecionados e que essa lista tenha sido armazenada em uma tabela temporária chamada **tmp_lista_login**, acima exemplificada.

Anexo A – Exemplos de Comandos SQL

```
SELECT *  
FROM session.tmp_listallogin tl  
    JOIN cham_ramal cr ON tl.id_conta = cr.id_conta  
    AND tl.id_dt_login = cr.id_dt_login  
    AND cr.id_dt_atendimento BETWEEN tl.dt_inicial AND tl.dt_final  
    JOIN cham_servico cs ON cr.cod_bxs = cs.cod_bxs AND cr.chave = cs.chave  
    AND cr.identificacao = cs.identificacao AND cr.dt_inicial = cs.dt_inicial  
    AND cr.cod_cifra = cs.cod_cifra AND cr.dt_identificacao = cs.dt_identificacao  
    JOIN cham_chamada cc ON cr.cod_bxs = cc.cod_bxs AND cr.chave = cc.chave  
    AND cr.dt_inicial = cc.dt_inicial AND cr.identificacao = cc.identificacao;
```

O conjunto de sentenças acima permite calcular o desempenho dos agentes. Para obter a lista de chamadas encaminhadas pelo DAC ao dispositivo no qual o agente estava logado, basta acrescentar antes do ';':

```
AND id_chave_grupo = tl.id_cifra_servico AND flg_tipoatend = 'D'
```

Para listar as chamadas recebidas pelos agentes e efetivamente atendidas basta acrescentar antes do ';':

```
AND cod_liberservico NOT IN ( 131, 132, 128, 129, 130,133 )
```

As chamadas recebidas ou geradas pelos agentes e não associadas ao dispositivo (Chamadas Não DAC) no qual o agente realizou o *login* podem ser obtidas com a seguinte sentença antes do ';':

```
AND id_chave_grupo <> tl.id_cifra_servico
```

Anexo A – Exemplos de Comandos SQL

Essas chamadas podem ser classificadas em:

Geradas Externas : flg_chamada IN (0, 1) AND flg_tipoatend = 'O'

Geradas Internas : flg_chamada = 2 AND flg_tipoatend = 'O' AND (flg_chamespec <> 'C' OR flg_chamespec IS NULL) – Exclui as consultas

Recebidas Externas : flg_chamada IN (0, 1) AND flg_tipoatend = 'D'

Recebidas Internas : flg_chamada = 2 AND flg_tipoatend = 'D'

Lista os tempos de pós-atendimento associadas aos agentes

Antes de executar a sentença abaixo, o usuário deve certificar-se de que os *logins* por período e por dispositivo já estejam selecionados e que essa lista tenha sido armazenada em uma tabela temporária chamada **tmp_listalogin**, acima exemplificada.

```
SELECT tl.id_conta, SUM(dt_termino - id_dt_evento) AS tempo_posatend
FROM session.tmp_listalogin tl
INNER JOIN agente_pos_atend ap ON tl.id_conta = ap.id_conta AND tl.id_plataforma = ap.id_plataforma
AND tl.id_dt_login = ap.id_dt_login AND id_dt_evento BETWEEN tl.dt_inicial AND tl.dt_final
GROUP BY tl.id_conta
ORDER BY tl.id_conta;
```

Anexo A – Exemplos de Comandos SQL

Lista o tempo de pausa associado aos agentes

Antes de executar a sentença abaixo, o usuário deve certificar-se de que os *logins* por período e por dispositivo já estejam selecionados e que essa lista tenha sido armazenada em uma tabela temporária chamada **tmp_listallogin**, acima exemplificada.

```
SELECT tl.id_conta, SUM(dt_termino - id_dt_pausa) AS tempo_pausa
FROM session.tmp_listallogin tl
INNER JOIN agente_pausa ap ON tl.id_conta = ap.id_conta AND tl.id_plataforma = ap.id_plataforma
AND tl.id_dt_login = ap.id_dt_login AND id_dt_pausa BETWEEN tl.dt_inicial AND tl.dt_final
GROUP BY tl.id_conta
ORDER BY tl.id_conta;
```

PERSONA

Lista de perguntas e respostas de Pesquisa e Satisfação

```
select cs.dt_inicial
, cs.cod_bxs
, cs.cod_cifra
, cs.identificacao
, cs.dt_identificacao
, cs.chave
, cr.id_conta as conta
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
, u.apellido as agente
, (select cv1.valor as cliente from cham_ura_variavel cv1 where cv1.cod_bxs = cv.cod_bxs /*and
cv1.cod_cifra = cv.cod_cifra*/
and cv1.chave = cv.chave and cv1.identificacao = cv.identificacao
and cv1.dt_inicial = cv.dt_inicial and /*cv1.dt_identificacao = cv.dt_identificacao and*/ cv1.id_variavel like
'nomeClient%'
FETCH FIRST 1 ROWS ONLY)
, cc.identidadea as origem
, case when cv.id_variavel like 'Pergunta%' then
SUBSTR(cv.id_variavel, LOCATE('_',cv.id_variavel)+1, (Length(cv.id_variavel)-
LOCATE('_',cv.id_variavel)))
||' Pergunta'
else SUBSTR(cv.id_variavel, LOCATE('_',cv.id_variavel)+1, (Length(cv.id_variavel)-
LOCATE('_',cv.id_variavel)))||' Resposta' end
as ordem_consulta
, cv.valor
from cham_chamada cc
join cham_servico cs
on cc.dt_inicial = cs.dt_inicial
AND cc.cod_bxs = cs.cod_bxs AND cc.chave = cs.chave
AND cc.identificacao = cs.identificacao
join servico s on (cs.cod_bxs = s.id_plataforma AND cs.id_cifra_ura = s.id_cifra_servico)
join cham_ura_variavel cv
on cv.cod_bxs = cs.cod_bxs and cv.cod_cifra = cs.cod_cifra
and cv.chave = cs.chave and cv.identificacao = cs.identificacao
and cv.dt_inicial = cs.dt_inicial and cv.dt_identificacao = cs.dt_identificacao
join cham_ramal cr
on cr.dt_inicial = cs.dt_inicial and cr.identificacao = cs.identificacao and cr.cod_bxs = cs.cod_bxs and
cr.chave = cs.chave
-- Filtro de -- Não apresentar as repostas das chamadas que foram finalizadas em ramais(sim ou não)
JOIN (
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
select max(atend_antes_pesq.id_dt_atendimento) as id_dt_atendimento, max(atend_antes_pesq.dt_termino)
as dt_termino, atend_pesq.dt_inicial,
    atend_pesq.identificacao, atend_pesq.cod_bxs, atend_pesq.chave
from cham_ramal atend_antes_pesq
join cham_ramal atend_pesq on atend_pesq.dt_inicial = atend_antes_pesq.dt_inicial
and atend_pesq.identificacao = atend_antes_pesq.identificacao
and atend_pesq.cod_bxs = atend_antes_pesq.cod_bxs
and atend_pesq.chave = atend_antes_pesq.chave
and atend_pesq.id_dt_atendimento > atend_antes_pesq.id_dt_atendimento
WHERE atend_pesq.dt_inicial BETWEEN '2016-10-10 00:00:00' and '2016-10-10 23:59:59'
AND atend_pesq.cod_cifra = '2056'
AND atend_antes_pesq.id_tipo_operacao = 128
group by atend_pesq.dt_inicial, atend_pesq.identificacao, atend_pesq.id_dt_atendimento,
atend_pesq.cod_bxs, atend_pesq.chave
order by atend_pesq.dt_inicial, atend_pesq.identificacao, atend_pesq.id_dt_atendimento,
atend_pesq.cod_bxs, atend_pesq.chave
) as Ta on (cr.id_dt_atendimento = ta.id_dt_atendimento
and cr.dt_termino = ta.dt_termino
and cr.dt_inicial = ta.dt_inicial
and cr.identificacao = ta.identificacao
and cr.chave = ta.chave
and cr.cod_bxs = ta.cod_bxs )
-- Fim do Filtro de -- Não apresentar as repostas das chamadas que foram finalizadas em ramais(sim ou
não)
left join usuario u on u.conta_login = cr.id_conta
where
NOT cc.dt_final IS NULL
AND cr.id_dt_login is not null
and (cv.id_variavel like 'Pergunta%' or cv.id_variavel like 'Resposta%')
-- FILTROS
--and cr.id_conta = '0000' -- Substituir pela conta do agente
```

*Anexo A –
Exemplos de
Comandos SQL*

```
--and u.apelido = 'AGENTE' -- Substituir pelo agente
and s.id_plataforma=1 AND s.id_cifra_servico_sup='2056' -- Substituir pelo id do grupo/serviço
and cr.id_cifra_servico='9205' -- Filtro de serviço
and cs.dt_inicial between '2016-10-10 00:00:00' and '2016-10-10 23:59:59'
-- Filtro de Apenas último atendimento (sim ou não)
and cr.id_dt_atendimento = (
  SELECT max(cr2.id_dt_atendimento) as id_dt_atendimento_max FROM cham_ramal cr2
  WHERE
    cr2.dt_inicial = cr.dt_inicial and
    cr2.cod_bxs = cr.cod_bxs and
    cr2.chave = cr.chave and
    cr2.identificacao = cr.identificacao AND
    cr2.id_dt_login is not null
)
-- Fim do Filtro de Apenas último atendimento (sim ou não)
order by cs.cod_cifra, cr.id_conta, cs.dt_inicial, ordem_consulta;
```


ANEXO B - DIAGRAMAS DAS TABELAS

Este anexo apresenta os diagramas das tabelas utilizadas pelo ***EasyCall Memory***.

Anexo B - Diagramas das Tabelas

Grupo Chamadas

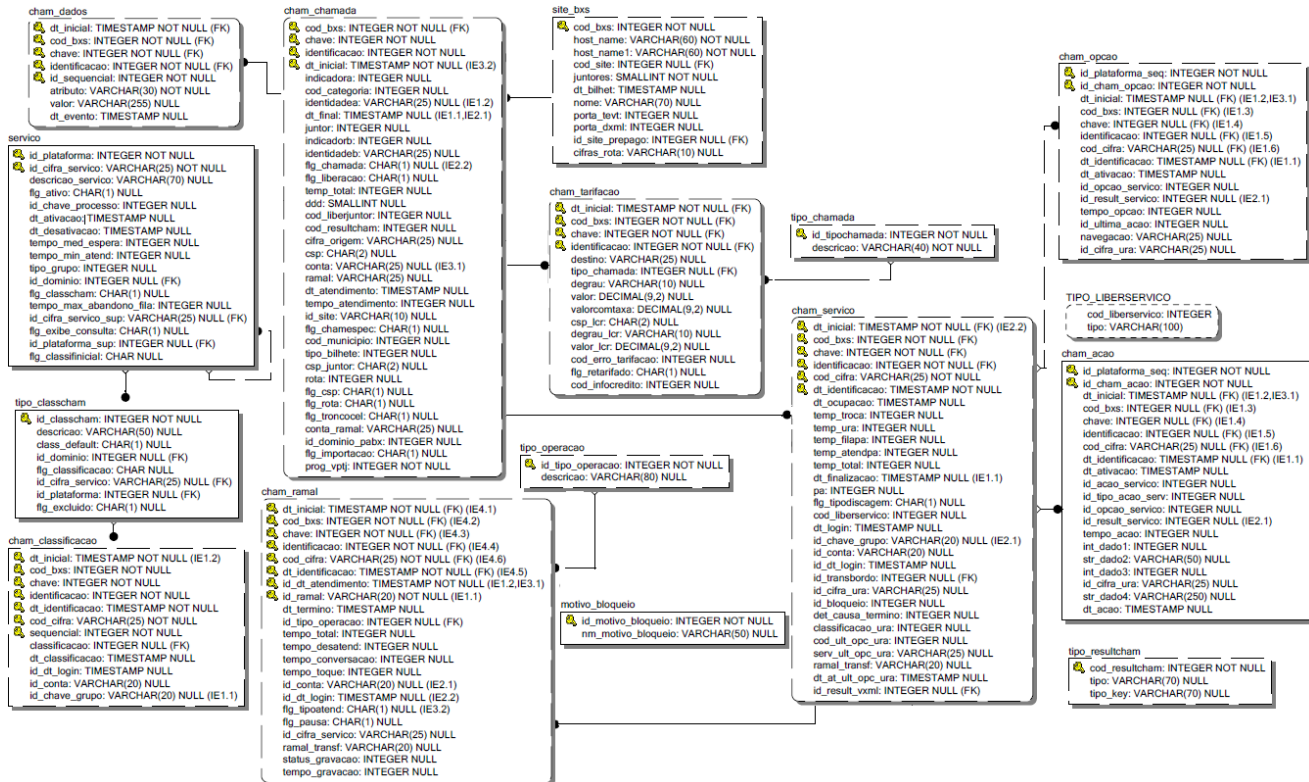


Figura 3. Tabelas relativas às Chamadas

Anexo B - Diagramas das Tabelas

Grupo Agentes

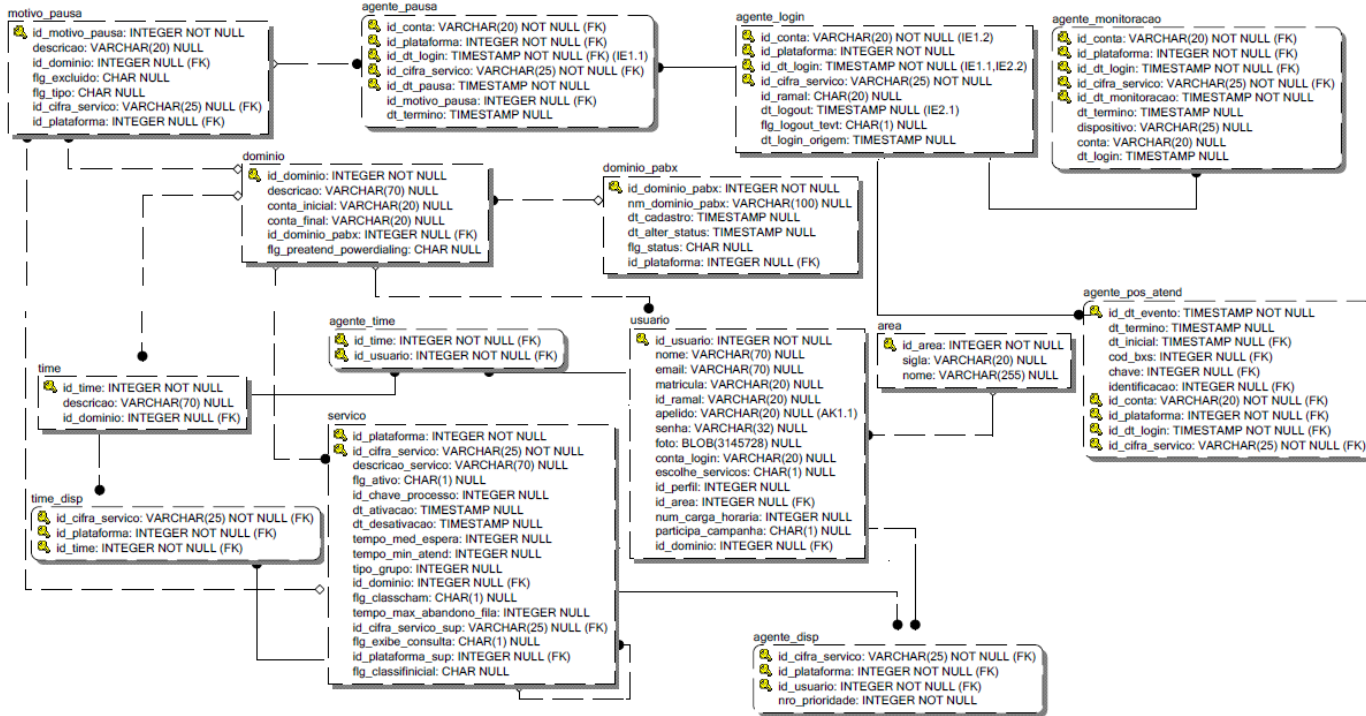


Figura 4. Tabelas relativas aos Agentes

Anexo B -
Diagramas das
Tabelas

Grupo Configurações

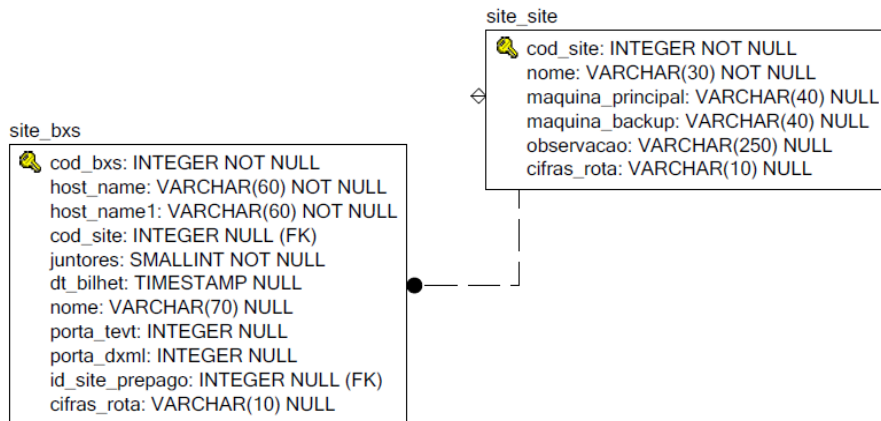


Figura 5. Tabelas relativas ao Grupo Configurações

Anexo B - Diagramas das Tabelas

Dialer

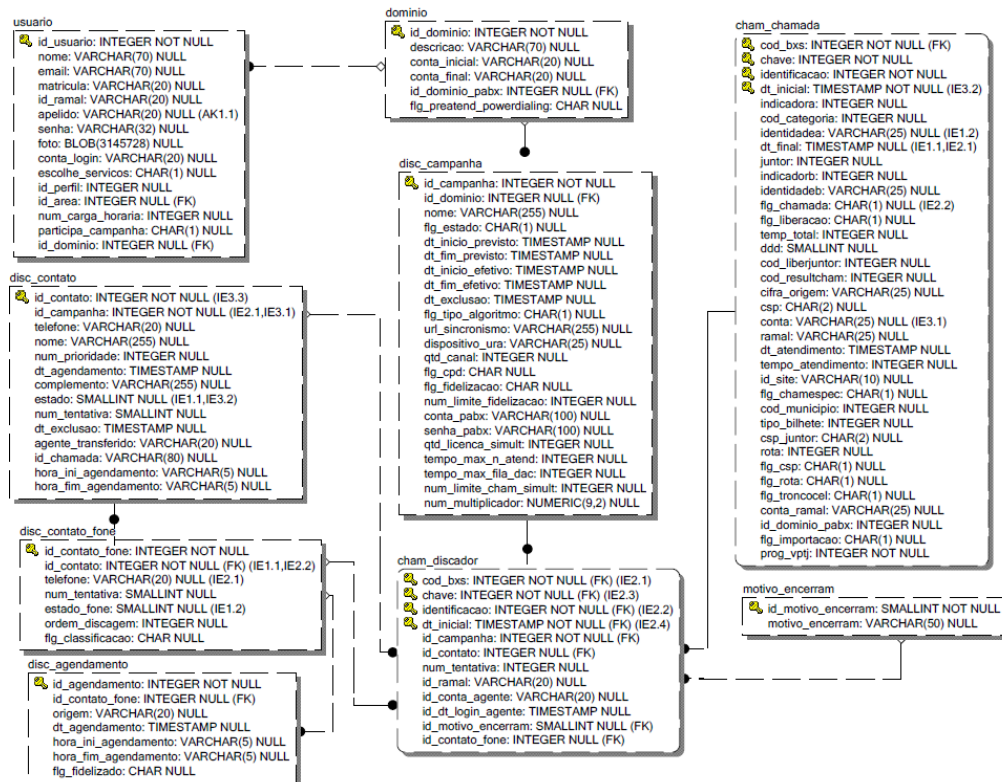


Figura 7. Tabelas relativas ao Persona

GLOSSÁRIO

Termo	Descrição
Agente	Também conhecido como operador, atendente ou representante, o agente é responsável pelo atendimento das chamadas que chegam a um <i>Call Center</i> ou pela realização de chamadas externas como em campanhas de <i>telemarketing</i> . Em telecomunicações, o termo mais utilizado é "atendente". Em <i>Call Centers</i> profissionais, utiliza-se o termo "agente".
Agente Presente	Agente que efetuou o <i>login</i> no PABX e indicou presença em algum dispositivo DAC.
Chamadas Recebidas	Número total de chamadas recebidas pelo <i>Call Center</i> , incluindo chamadas bloqueadas, abandonadas, atendidas, transferidas e transbordadas.
Chamadas Bloqueadas	Chamadas que não foram completadas. Neste caso, o cliente escuta um sinal de ocupado, indicando que todas as linhas estão ocupadas.
Chamadas Abandonadas	Chamadas abandonadas pelo cliente antes do atendimento pelo agente ou nos primeiros segundos de atendimento. Há três tipos: <ul style="list-style-type: none">▪ Abandonadas antes da fila: chamadas abandonadas pelo cliente antes de serem distribuídas pelo DAC (geralmente durante a mensagem de abertura);▪ Abandonadas na fila: chamadas

Termo	Descrição
	abandonadas pelo cliente durante aguardo de recurso para atendimento; <ul style="list-style-type: none">▪ Abandonadas no Ramal (tempo mínimo de abandono configurado no EasyCall Visor): chamadas abandonadas pelo cliente nos primeiros segundos de atendimento.
Chamadas Atendidas	Chamadas que são atendidas pelo <i>Call Center</i> .
Chamadas em Fila	Chamadas recebidas pelo <i>Call Center</i> , que esperam recurso para atendimento, ou seja, não são atendidas imediatamente.
Chamadas Geradas	Também conhecido por " <i>outbound</i> ". Refere-se a uma chamada realizada pelo <i>Call Center</i> para o Cliente.
Chamadas Geradas Não Atendidas	Chamada gerada que não foi completada ou atendida pelo cliente.
Consulta, realizar	Colocar em espera a chamada em andamento e realizar uma nova chamada para outro dispositivo.
Conta	Código de identificação de um agente.
CSP	Código de Seleção da Prestadora utilizado para realizar a chamada, conforme a região, os contratos de telefonia do cliente, etc. Exemplos: 14, 21, 23. Para maiores informações sobre CSPs, consulte o site da ANATEL: www.anatel.com.br

Termo	Descrição
DDD	Apresenta o código de Discagem Direta à Distância utilizado para realizar a chamada ou da origem da chamada recebida. Casos especiais: <ul style="list-style-type: none">▪ 00: Chamadas internacionais;▪ 0300, 0500, 0800 e 0900: correspondem respectivamente aos serviços do tipo 0300, 0500, 0800 e 0900;▪ Desconhecido: quando a chamada é feita ou recebida por ramal remoto/VoIP ou ainda quando a Central Telefônica não fornece a informação.
Desligado por	Informa se a chamada foi desligada por quem originou a chamada (A), por quem atendeu (B) ou se ficou indeterminado quem desligou (I).
Destino	Identidade de quem deverá atender a chamada. Discada pelo chamador.
Duração	Informa o tempo (hh:mm:ss) de duração da chamada, desde que ela entrou ou foi gerada na plataforma até o momento em que saiu da plataforma ou foi finalizada.
Estado do Agente	Situação no agente no momento da consulta. Poderá estar livre ou ocupado ou em pausa.
Login	Habilitação de um agente no dispositivo DAC especificado no <i>login</i> .
Logout	Desabilitação de um agente no dispositivo DAC especificado no <i>logout</i> .

Termo	Descrição
Nível de Serviço	Percentual de chamadas atendidas em até <u>n</u> segundos (tempo previamente configurado pelo administrador do <i>Call Center</i>) em relação ao total de chamadas atendidas pelo <i>Call Center</i> . Essa é a fórmula utilizada pela Dígitro no EasyCall Visor e em todos os módulos que apresentam nível de serviço.
Origem	Identidade de quem realizou a chamada. Esta identidade pode apresentar também o DDD e CSP utilizado pelo número chamador.
Pausa	Período de tempo em que o agente presente em um dispositivo DAC ausenta-se do grupo sem efetuar um <i>logout</i> .
Percentual de Ocupação	É a porcentagem de tempo efetivo do agente no atendimento ou pós-atendimento em relação ao tempo total do seu turno de trabalho.
Ramal	Número lógico do ramal ou PA que atendeu ou realizou a chamada. Consiste em uma linha telefônica interna conectada a um PABX.
Tempo de Abandono	Medida de tempo, em segundos, antes do abandono da chamada.
Tempo de Atendimento	Tempo total (segundos/minutos) em que o agente esteve efetivamente conectado em atendimento (inclui conversação, interrupção e pós-atendimento).
Tempo de Atendimento	Obtido pela soma do tempo de contato com o tempo de pós-atendimento.

Termo	Descrição
Tempo de Consulta	Medida de tempo, em segundos, das chamadas geradas pelo agente em atendimento para outros dispositivos.
Tempo de Conversação	Medida de tempo, em segundos, utilizado pelo agente no efetivo atendimento.
Tempo de Espera	Tempo em que o cliente espera pelo agente após contato com o <i>Call Center</i> .
Tempo de Interrupção	Medida de tempo, em segundos, em que o agente em atendimento, interrompe o seu trabalho e mantém o cliente em espera.
Tempo Máximo de Espera (TME) ou de Fila	Tempo máximo de espera na fila antes do atendimento por agente do <i>Call Center</i> (estão contabilizadas nesse tempo as chamadas <u>abandonadas</u> na fila). Para este cálculo só está sendo contabilizado o tempo de fila.
Tempo Médio de Abandono na fila	É o resultado da divisão da soma de todos os tempos de abandono das chamadas abandonadas na fila pela quantidade destas chamadas.
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo (hh:mm:ss) total de atendimento das chamadas atendidas dividido pela quantidade destas chamadas.

Termo	Descrição
Tempo Médio de Espera ou de Fila	Tempo médio de espera na fila antes do primeiro atendimento por agente do <i>Call Center</i> (estão contabilizadas nesse tempo as chamadas <u>abandonadas</u> na fila). Para este cálculo só está sendo contabilizado o tempo de fila. É calculado pela soma dos tempos máximos de espera na fila antes, durante e/ou depois do atendimento das chamadas pelo serviço/dispositivo DAC, dividido pela quantidade destas chamadas.
Tempo Médio de Ocupação (TMO)	É o resultado da divisão da soma das durações das chamadas pela quantidade das mesmas.
Tempo de Pausa	Tempo em que o agente esteve em estado de Pausa.
Tempo de Pós-Atendimento	Tempo que um agente utiliza para atividades administrativas complementares ao atendimento, como, por exemplo, cadastro das informações no sistema.
Tempo de Toque	Tempo que o agente demora em atender a chamada após encaminhamento pelo Dispositivo DAC.