



PERSONA 3

Manual do usuário

Manual do desenvolvedor Persona 3

Release: 1.46

© 2021

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, junho de 2021.

SUMÁRIO

Sobre este documento	9
Bem-vindo	9
Observações Importantes.....	9
Convenções.....	11
Introdução	12
Acesso ao Sistema	13
Alarmes	16
Ocupação de HD	17
Alterar dados do usuário e Sair	18
Cadastros	21
Calendários.....	22
Contatos	28
Robôs	30
Rotas	33
Serviços.....	47
Submídias.....	52
Pessoas.....	65
Interface de Edição de Serviços	67
Barra de Botões.....	69
Árvore de Diretórios e Arquivos	75
Editor	76
Comparar revisões	79

Debug	80
Console	89
Supervisão	90
Supervisão de Chamadas	91
Supervisão de Estatísticas	97
Gráfico de histórico de ocupação	98
Barra de ocupação atual	98
Pico de ocupação:.....	98
Estatísticas de chamadas	99
Gráfico de estatísticas	101
Supervisão de Grupos	102
Supervisão de Rotas	103
Supervisão de Serviços	104
Configurações.....	106
Configurações Gerais	106
Relatórios	107
Log de Operações	108
Outros	110
Licenças	110
Sobre	111
Testar chamada de <i>chat</i>	112
Linguagem de Programação de URA.....	114
Linguagem de LUA	115
Programação de menus	116
Biblioteca de domínio	116

Menu.....	116
API.....	117
Métodos diretos	117
Message.....	118
Play	123
Prompt.....	126
Typing	128
File.receive.....	128
File.send.....	129
Xfer	129
Drop	131
Dialer.getInfo.....	131
Dialer.setContactState	132
Sleep.....	134
Trace.....	134
Sms.....	134
Answer	135
Auxiliar de navegação	135
Menu	136
Utilidades gerais	137
Métodos especiais	137
Callback	137
Report	139
Checkpoint	140
sendAlarm.....	141

nlp.dialogflow	141
nlp.watson	142
record.start	143
record.stop	143
contact.insert	144
contact.get	144
contact.remove	145
Variáveis de ambiente	145
Funções úteis	146
Calendar	146
Store	147
Recover	147
Format	148
Funções do Lua exportadas para a LPU	148
Utils	149
SQL	153
Socket	157
valida_cpf	157
valida_cnpj	158
readfile	158
file2string	158
damm_generate	158
damm_validate	159
luhn_generate	159
luhn_validate	159

utf2iso.....	160
iso2utf.....	160
string2table.....	160
filter	161
sttparse	161
Exemplo de <i>script</i> de URA.....	162
Anexo A – Emissão de Relatórios Persona 3.....	179
Aba Parâmetros.....	180
Agrupar	180
Atributo.....	180
Classificação	181
Classificado Como	181
Contabilizar apenas último ponto de verificação	182
Exibição do relatório.....	182
Exibir Somente.....	183
Gerar totalizador de chamadas por ponto de verificação	183
Grupos	183
Intervalo	184
Informações adicionais.....	184
Origem	185
Resultado do Atendimento no Grupo	185
Robôs.....	186
Serviço de URA.....	186
Tipo de Mídia	187
Tipo de Chamada de Chat	187

Módulo Persona 3.....	187
Modelo 30601 – URA – Chamadas, Totalizador de Acessos por Ponto de Verificação	188
Modelo 30602 – URA – Chamadas, Exportação da Listagem dos Pontos de Verificação	191
Modelo 30603 – URA – Chamadas, Totalizador de Chamadas no Grupo por Serviço	192
Modelo 30604 – URA – Chamadas, Informações da Chamada no Serviço, Ponto de Verificação	195
Modelo 30605 – URA – Chamadas, Gráfico das Chamadas por Hora	198
Modelo 30606 – URA – Chamadas, Gráfico das Chamadas por Dia.....	200
Modelo 30607 – URA – Agentes, Relatório de Pesquisa de Satisfação	202
Modelo 30608 – URA – Chamadas, Totalizadores por Classificação da Chamada.....	205
Modelo 30609 – URA – Chamadas, Totalizadas por atributos valores do serviço	207
Modelo 30610 – URA – Lista Chamadas com Resultado	209
Glossário	212

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

A interface **Persona 3** permite a realização de todas as configurações de URA, simulação de chamadas, cadastro de rotas e calendários, geração de relatórios, supervisão de chamadas, monitoração de ocupação e estatísticas da plataforma e estatísticas dos serviços, rotas e grupos.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Para as interfaces gráficas dos programas detalhados desse manual, sugere-se a utilização de uma resolução gráfica de vídeo de 1280X800 ou superior, nos formatos 16:9 ou 16:10.
2. Ficará a critério da Dígito disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.

3. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em 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.
4. Toda funcionalidade identificada com a palavra **Opcional**, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
5. 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.
6. 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.
7. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrer 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.
8. A Dígitro não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessário, para isso, negociação comercial.
9. 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.
10. 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 no site www.digitro.com.br.
11. Chamadas transferidas entre URAs irão consumir, por um curto período de tempo, duas licenças. Este tempo pode aumentar, caso a primeira URA possua ações dentro do menu finish.

CONVENÇÕES

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

INTRODUÇÃO

O **Persona 3** fornece duas formas diferentes de supervisão: a supervisão de chamadas ativas e a supervisão das estatísticas das chamadas recebidas durante o dia. Essas opções podem ser acessadas através do menu Supervisão.

Para acessar a supervisão, o usuário deve possuir privilégios de supervisão.

Por padrão, os perfis **Administrador Persona 3** e **Supervisor Persona 3** já possuem este privilégio.

ACESSO AO SISTEMA

O sistema é acessado através de um navegador Internet (*browser*).

PROCEDIMENTO

Para acessar o sistema

1. Abra o Mozilla Firefox e, na barra de endereços, digite o endereço do servidor de acesso acrescentado no final “/persona”.
2. É apresentada a janela de login, conforme mostra a figura a seguir.



A imagem mostra a interface de login do sistema Persona 3. No lado esquerdo, há um logotipo que consiste em um ícone tridimensional de uma cabeça humana com circuitos e um cubo azul brilhante, com o texto "PERSONA 3" e "Digitro" abaixo. No lado direito, há um formulário de login com os seguintes elementos: o rótulo "Usuário" seguido por um campo de entrada; o rótulo "Senha" seguido por um campo de entrada; o link "Esqueci minha senha" em azul; e um botão "ENTRAR" em azul.

Figura 1. Login

3. Digite o usuário e a senha de acesso ao sistema.
4. Em seguida é apresentada a janela principal do **Persona 3**, conforme mostra a figura a seguir.

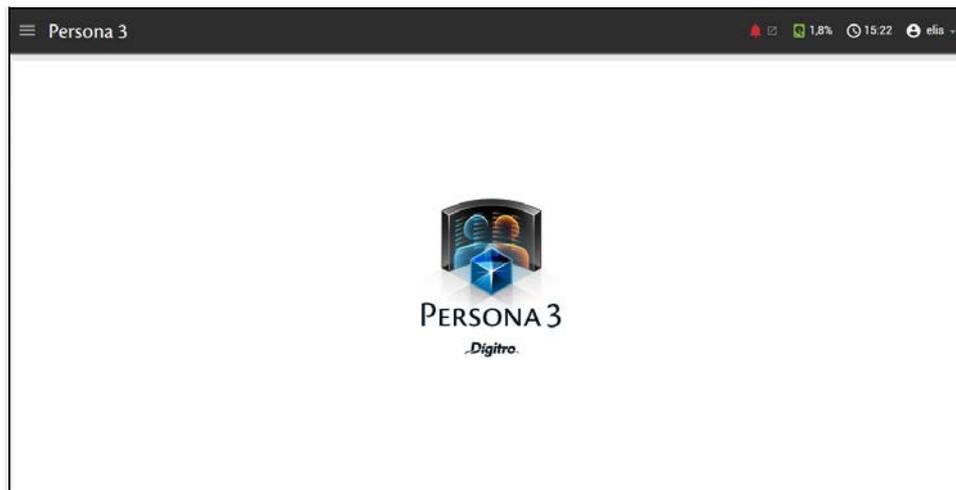


Figura 2. Janela Principal da Interface

O usuário pode redefinir sua senha de acesso à interface selecionando a opção **Esqueci minha senha** (Figura 1) na página de login do **Persona 3**.

ATENÇÃO

*A opção **Esqueci minha senha** não estará disponível quando o Cadastro de Pessoas estiver integrado ao LDAP.*



Redefinir senha

Redefina sua senha preenchendo seu login de usuário. Você receberá um e-mail com um link que permitirá que você defina uma nova senha.

Login

REDEFINIR

Figura 3. Redefinir senha

Informe o login do usuário e clique no botão **Redefinir**. Será exibida uma mensagem confirmando o envio de um e-mail para o endereço cadastrado com o link para a redefinição da senha.

NOTA

*A interface apresenta, no canto superior direito, o horário atual do servidor onde rodam os processos do **Persona3**.*

ALARMES

O alarme indica que um problema ocorreu (ou está ocorrendo) em determinado site, para que o usuário logado (operador ou administrador) possa tomar as devidas providências.

O botão Alarme  está localizado no canto superior direito da interface e muda de cor conforme a prioridade do alarme, como apresentado na figura a seguir:

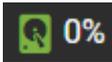


Figura 4. Alarmes

Ao clicar no ícone Alarmes, é aberta uma nova janela que apresenta a aplicação de **Supervisão de Alarmes** filtrada pelos alarmes do **Persona 3**.

Para mais informações, consulte o manual **Supervisão de Alarmes**.

OCUPAÇÃO DE HD

O ícone ocupação de HD  localizado à direita do ícone Alarmes, na parte superior da interface, permite visualizar o percentual de ocupação do HD.

As cores dos ícones indicam o nível de ocupação:



Figura 5. Níveis de ocupação do HD

A cor verde indica um nível baixo de ocupação, entre 0 e 69%; a cor laranja indica um nível moderado de ocupação, entre 70 a 89%; e a cor vermelha indica um nível crítico de ocupação, a partir de 90%.

Ao posicionar o cursor do mouse sobre o ícone são apresentadas informações mais detalhadas da ocupação, tais como o nível, o espaço total ocupado pelos serviços salvos no servidor e o total de espaço máximo disponível configurado para ser utilizado pelos serviços.

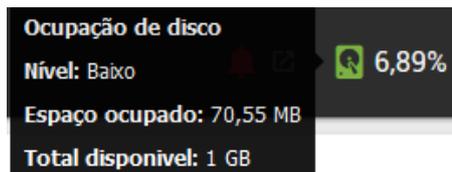


Figura 6. Detalhes da ocupação de disco

Ao atingir o nível crítico, o sistema poderá impossibilitar a criação, cópia, importação e edição de serviços. Nesse caso, será exibida a mensagem de espaço insuficiente em disco.

NOTA

O valor padrão de espaço em disco é de 1GB. Somente o SAC da Dígitro poderá visualizar e alterar esta configuração.

ALTERAR DADOS DO USUÁRIO E SAIR

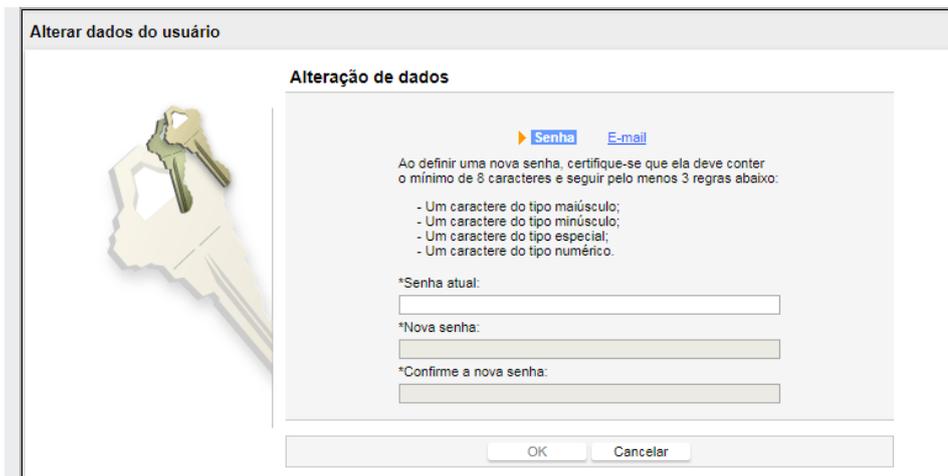
As opções **Alterar dados do usuário** e **Sair** são exibidas ao clicar no botão usuário

, localizado no canto superior direito da interface, e permitem, respectivamente, alterar os dados do usuário e encerrar a sessão ativa do usuário.

PROCEDIMENTO

Alterar a senha do usuário

1. Clique em menu **Alterar dados do usuário** > **Senha**. Será apresentada a Figura 7.



The screenshot shows a dialog box titled "Alterar dados do usuário" (Change user data). On the left, there is an image of a key. The main area is titled "Alteração de dados" (Data change) and contains two tabs: "Senha" (Password) and "E-mail". The "Senha" tab is active. Below the tabs, there is a text instruction: "Ao definir uma nova senha, certifique-se que ela deve conter o mínimo de 8 caracteres e seguir pelo menos 3 regras abaixo:" (When defining a new password, make sure it must contain a minimum of 8 characters and follow at least 3 rules below:). The rules listed are: "- Um caractere do tipo maiúsculo;" (One uppercase character); "- Um caractere do tipo minúsculo;" (One lowercase character); "- Um caractere do tipo especial;" (One special character); "- Um caractere do tipo numérico." (One numeric character). Below the rules, there are three input fields: "*Senha atual:" (Current password), "*Nova senha:" (New password), and "*Confirme a nova senha:" (Confirm new password). At the bottom of the dialog, there are two buttons: "OK" and "Cancelar" (Cancel).

Figura 7. Alteração de Senha

2. Informe a Senha Atual, a Nova Senha e confirme a nova senha.
3. Clique em **OK** para confirmar a alteração.

PROCEDIMENTO

Alterar e-mail

1. Clique em menu Alterar dados do usuário > **E-mail**. Será apresentada a Figura 8.



3

CADASTROS

O menu **Cadastro** disponibiliza ao usuário o acesso aos cadastros de calendários, contatos, robôs, rotas, serviços, submídias e pessoas. Esse menu pode ser acessado por usuários que possuem privilégio de cadastro supervisão ou cadastro edição.

Por padrão, os perfis **Administrador Persona 3** e **Supervisor Persona 3** já possuem esses privilégios.

O usuário que possuir cadastro supervisão somente poderá visualizar as informações cadastradas, não sendo permitido realizar alterações.

O menu CADASTROS apresenta os submenus mostrados na figura a seguir.



Figura 9. Menu Cadastros

CALENDÁRIOS

O cadastro de calendários, além de exibir a listagem com todos os calendários configurados, permite adicionar, remover, editar e copiar um calendário.

Existem dois tipos de calendários:

- **Ativos:** utilizados para determinar a data e hora de disparo de uma chamada ou notificação de *chat*.
- **Receptivos:** utilizados para informar os horários de atendimento ou início de um determinado serviço.

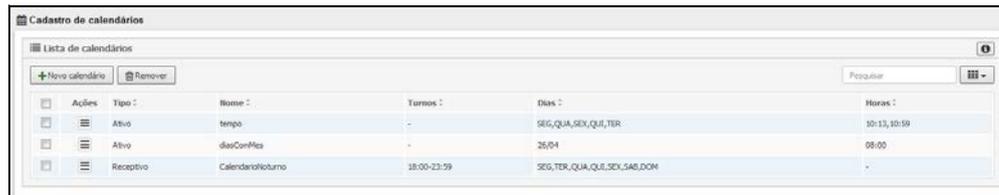
Podem ser utilizados de duas formas: dentro da *script* de URA ou no Cadastro de rota.

Em uma rota, é possível configurar vários calendários diferentes.

Ao receber uma chamada em uma rota receptiva, o **Persona 3** verifica todos os calendários e, caso algum retorne que o horário é válido, o atendimento é realizado. Caso esteja fora das faixas configuradas nos calendários, a rota não é considerada válida e a próxima, caso exista, será verificada. Em rotas ativas, utilizando mais de um calendário, estes não devem conter horários iguais.

Em calendários receptivos, caso o usuário não queira bloquear o atendimento da chamada em uma rota, mas sim realizar um tratamento específico dentro de um horário pré-determinado, existe a possibilidade de utilizar a primitiva **calendar**, passando como parâmetro o nome do calendário desejado. Caso a chamada tenha sido realizada dentro do horário aceito, será retornado o valor **true**.

É possível configurar um calendário receptivo sem faixa de horário. Neste caso, as datas configuradas serão consideradas como datas sem atendimento (exemplo: feriados).



The screenshot shows a web interface titled 'Cadastro de calendários'. At the top, there is a search bar and a 'Pesquisar' button. Below this is a table with columns: 'Ativos', 'Tipo', 'Nome', 'Termos', 'Dias', and 'Horas'. There are three rows of data. The first row has 'Ativo' type, 'tempo' name, '-' terms, 'SEG,QUA,SEX,QUI,TER' days, and '10:11,10:59' hours. The second row has 'Ativo' type, 'diasConMes' name, '-' terms, '26/04' days, and '08:00' hours. The third row has 'Receptivo' type, 'CalendarioRoturno' name, '18:00-23:59' terms, 'SEG,TER,QUA,QUI,SEX,SAB,DOM' days, and '-' hours.

Ativos	Tipo	Nome	Termos	Dias	Horas
<input type="checkbox"/>	Ativo	tempo	-	SEG,QUA,SEX,QUI,TER	10:11,10:59
<input type="checkbox"/>	Ativo	diasConMes	-	26/04	08:00
<input type="checkbox"/>	Receptivo	CalendarioRoturno	18:00-23:59	SEG,TER,QUA,QUI,SEX,SAB,DOM	-

Figura 10. Calendários

PROCEDIMENTO

Novo Calendário

1. Para criar um novo calendário, pressione o botão  (Figura 10).
2. É apresentada a figura a seguir.

Novo calendário ✕

Tipo Ativo Receptivo

* Nome

Dias
Em quais dias da semana se usa URA? DOM SEG TER QUA QUI SEX SAB

Dias especiais
Em quais dias do ano se usa URA? Dia / Mês [Incluir](#) ▾

Horário
Em quais períodos do dia se usa URA? De Até [Incluir](#) ▾

* Campos obrigatórios Cancelar Salvar

Figura 11. Novo Calendário

- No campo **Tipo**, selecione a opção **Ativo** que indica se o calendário será utilizado em rotas ativas (disparo de chamadas ou notificações de chat) ou **Receptivo** para atendimento de chamadas de chat ou voz.
- No campo **Nome**, preencha o nome que será utilizado como identificador do calendário. Não são permitidos dois calendários com o mesmo nome.

5. No campo **Dias**, selecione qual(is) o(s) dia(s) da semana em que o serviço será utilizado.
6. No campo **Dias especiais**, selecione a opção **Dia**, **Dia/Mês** ou **Dia/Mês/Ano** e insira a data em que o calendário terá efeito sobre o serviço.
7. Clique em **Incluir** para validar.
8. No campo **Horário** (receptivo), preencha a faixa de horário em que ele será válido.
9. Clique em **Incluir** para validar.
10. No campo **Hora** (ativo), preencha a hora em que será iniciado o disparo de chamadas ou notificações de chat.
11. Clique em **Incluir** para validar.
12. Clique no botão **Salvar** para validar o cadastro.

NOTA

Os campos **Nome**, **Dias** da semana ou **Dias Especiais** são obrigatórios. Ao informar um valor no campo **Nome**, a aplicação já verifica a existência de outro registro idêntico.

O campo **Nome** aceita somente caracteres alfanuméricos, '_' e '-'; com no mínimo 3 e no máximo 50 caracteres.

No cadastro de um horário, o final de turno deve ser maior que o início.

PROCEDIMENTO

Editar Calendário

1. Para editar um calendário, clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja modificar.
2. É apresentada a janela do cadastro selecionado, conforme mostra a figura a seguir.

Editar calendário

Tipo Ativo Receptivo

* Nome

Dias
Em quais dias da semana se usa URA?
 DOM SEG TER QUA QUI SEX SAB

Dias especiais
Em quais dias do ano se usa URA?
Dia Incluir

Hora
Em qual hora do dia se usa URA?
00:00 Incluir

10:13 ✕	10:59 ✕	11:33 ✕	11:36 ✕
11:41 ✕	11:52 ✕	13:46 ✕	13:54 ✕

* Campos obrigatórios

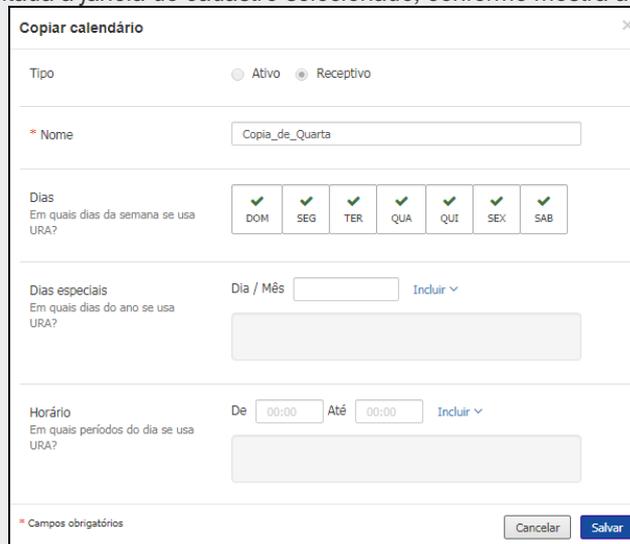
Figura 12. Editar calendário

3. Edite os campos dessa janela conforme desejar, porém os campos **Tipo** e **Nome** não são alteráveis. Os demais campos são editáveis, seguindo as mesmas regras do cadastro de um novo calendário.
4. Clique sobre o botão **Salvar** para validar as alterações.

PROCEDIMENTO

Copiar Calendário

1. A cópia de um calendário permite a criação de um novo registro baseado no selecionado, adicionando o prefixo, *Copia_de_* no nome do calendário. O campo *Tipo* fica desabilitado e os demais campos são editáveis, seguindo as mesmas regras do cadastro de um novo calendário.
2. Para copiar um calendário, clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja copiar.
3. É apresentada a janela do cadastro selecionado, conforme mostra a figura a seguir.



Copiar calendário ✕

Tipo Ativo Receptivo

* Nome

Dias
Em quais dias da semana se usa URA?

✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB

Dias especiais
Em quais dias do ano se usa URA?

Dia / Mês Incluir ▾

Horário
Em quais períodos do dia se usa URA?

De Até Incluir ▾

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 13. Copiar calendário

4. Clique sobre o botão **Salvar** para realizar a cópia.

PROCEDIMENTO

Remover Calendário

1. Para excluir um ou mais calendários, selecione o(s) registro(s) desejado(s) e pressione o botão  (Figura 10).
2. É apresentada a mensagem.

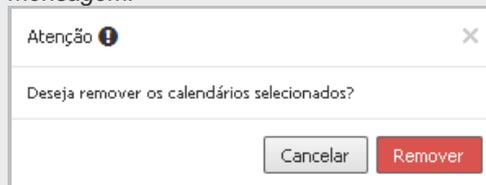


Figura 14. Mensagem remover calendário(s)

3. Clique no botão **Remover** para validar a exclusão.

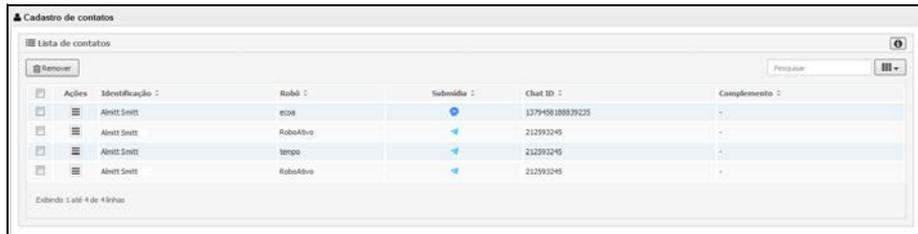
CONTATOS

Os contatos são utilizados nas chamadas de *chat* ativo. O cadastro de um contato é realizado através de uma chamada receptiva de *chat*, onde na *script* de URA, através das primitivas do **Persona**, é possível adicionar o contato ao banco de dados.

Os contatos adicionados ao banco de dados estarão sempre vinculados a um robô através do seu ID.

O cadastro de contatos, além de exibir a listagem com todos os contatos cadastrados, permite editar e remover um contato.

Na Lista de contatos são exibidas as colunas **Robô**, **ID do Robô**, **Submídia**, **Identificação**, **Chat ID** e **Complemento** do contato.



The screenshot shows a web interface titled 'Cadastro de contatos'. At the top, there is a search bar and a 'Remover' button. Below is a table with the following columns: 'Ações', 'Identificação', 'Robô', 'Submídia', 'Chat ID', and 'Complemento'. The table contains four rows of data. At the bottom left, it says 'Exibindo 1 até 4 de 4 linhas'.

Ações	Identificação	Robô	Submídia	Chat ID	Complemento
	Albert Smith	es08		1379-08108839225	-
	Albert Smith	RoboAtivo		212393245	-
	Albert Smith	tempo		212393245	-
	Albert Smith	RoboAtivo		212393245	-

Figura 15. Cadastro de Contatos

Na edição de um contato são exibidos os campos:

- **Robô:** campo que exibe o nome do robô. O nome do robô é recuperado através do campo ID do robô;
- **ID do robô:** identificador do robô utilizado no cadastro do contato através da script de URA;
- **Submídia:** tipo da submídia vinculada ao robô;
- **Identificação:** identificador enviado pela submídia utilizada pelo robô;
- **Chat ID:** identificador do *chat* fornecido pela submídia utilizada pelo robô;
- **Complemento:** informações complementares adicionadas ao cadastro do contato.

PROCEDIMENTO

Editar Contato

1. Para editar um contato, clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja modificar.
2. É apresentada a janela do contato selecionado, conforme mostra a figura a seguir.

Editar contato ✕

* Robô

* ID do robô

* Submídia ↕

* Identificação

* Chat ID

Complemento

* Campos obrigatórios

Figura 16. Editar contato

3. Somente é permitido editar os campos **Identificação** e **Complemento**. Os demais não são editáveis.
4. Clique no botão **Salvar** para validar o cadastro.

ROBÔS

Os Robôs são utilizados para identificar o ponto de entrada das chamadas de *chat* em uma rota.

As informações cadastradas nesta tela serão utilizadas no cadastro de Rotas e Submídias.

O cadastro de robôs, além de exibir a listagem com todos os robôs configurados, permite adicionar, remover e editar um robô.

Na Lista de robôs são exibidas as colunas **Nome** e **Descrição** do robô.



Ações	Nome	Descrição	Contatos ativos	Contatos inativos
<input type="checkbox"/>	tempo	123	1	0
<input type="checkbox"/>	RoboAtivo	aaaaa	2	0
<input type="checkbox"/>	roboAndre	Mexaul Mexaul	0	0
<input type="checkbox"/>	testaForaniano	testaForaniano	0	0
<input type="checkbox"/>	transfEste	testaDoctand	0	0
<input type="checkbox"/>	ecce	ecce	1	0

Figura 17. Robôs

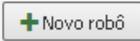
Nesta janela também são apresentados os robôs cadastrados no sistema.

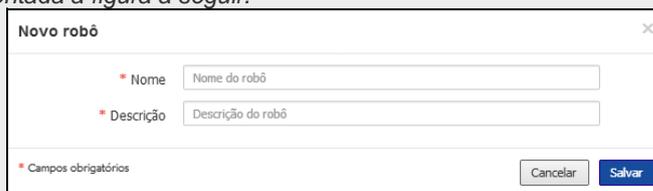
No campo **Pesquisar** é possível pesquisar uma palavra ou número e o sistema retornará a busca com os resultados encontrados.

O botão  permite ao usuário selecionar as colunas que serão apresentadas na janela **Robôs**, que são: Ações, Nome, Descrição, Contatos Ativos e Contatos Inativos.

PROCEDIMENTO

Novo Robô

1. Para criar um novo robô, pressione o botão  (Figura 17).
2. É apresentada a figura a seguir.



Novo robô ✕

* Nome

* Descrição

* Campos obrigatórios

Figura 18. Novo robô

3. No campo **Nome** preencha o nome do robô que será utilizado. Não é permitido dois robôs com o mesmo nome.
4. No campo **Descrição**, informe uma breve descrição do robô a fim de facilitar sua identificação. Este campo aceita caracteres alfanuméricos exceto <, >, e **com quantidade de 1 a 150 caracteres**.
5. Clique no botão **Salvar** para validar o cadastro.

PROCEDIMENTO

Editar Robô

1. Para editar um robô clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja modificar.
2. É apresentada a janela do robô selecionado, conforme mostra a figura a seguir.



A janela "Editar robô" contém dois campos de texto obrigatórios, cada um com o rótulo "* Nome" e "* Descrição" respectivamente. Ambos os campos contêm o texto "Teste". Na base da janela, há uma linha de status com o texto "* Campos obrigatórios" e dois botões: "Cancelar" e "Salvar".

Figura 19. Editar robô

3. Edite o campo **Descrição** dessa janela conforme desejar, exceto o campo **Nome**, que não permite edição.
4. Clique no botão **Salvar** para validar o cadastro.

PROCEDIMENTO

Remover contatos Robô

1. Para remover os contatos de um robô clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja remover.
2. É apresentada a janela do robô selecionado, conforme mostra a figura a seguir.

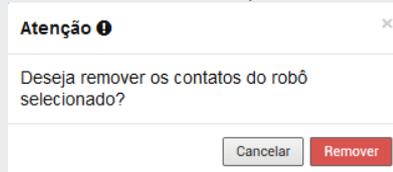


Figura 20. Remover contatos do robô

3. Clique no botão **Remover** para validar a exclusão.

ROTAS

São as configurações para realizar o atendimento de chamada para determinado Serviço de URA/Chat.

O cadastro de rotas permite adicionar, remover, editar, copiar, bloquear/desbloquear e iniciar/pausar uma rota.

As rotas podem ser de **Chat (Ativa ou Receptiva)** ou **Voz**.

As rotas de *chat* receptivas são utilizadas para o atendimento de chamadas de *chat*, já as rotas ativas são utilizadas para geração de chamadas de *chat*. Uma rota de *chat* ativa pode ser do modo **Chamada** ou **Notificação**.

Uma rota pode possuir cinco estados:

- **Ativa:** rota válida e liberada para receber chamadas.
- **Inativa:** rota criada em um grupo inválido do sistema (somente voz), por exemplo, grupo não existente.
- **Bloqueada:** rota bloqueada para o recebimento de chamadas.
- **Executando:** rota ativa executando, isto é, realizando chamadas.
- **Pausada:** rota ativa em pausa para o disparo de chamadas.

Ao clicar no submenu ROTAS, é apresentada a figura a seguir.

Cadastro de rotas

Lista de rotas

+ Nova rota Remover

Pesquisar

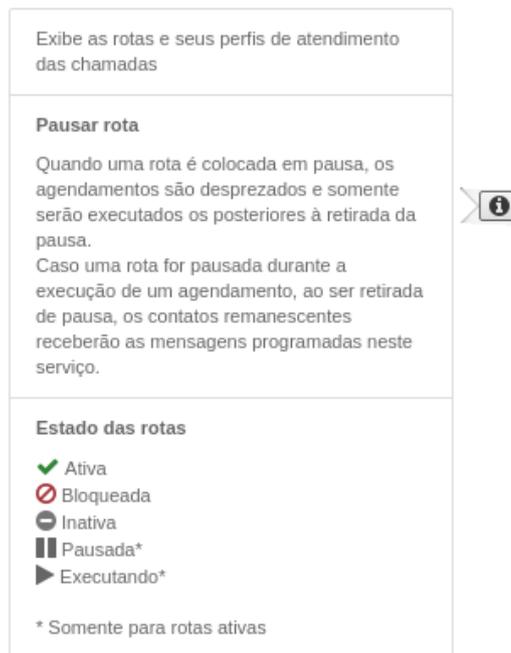
Ações	Mídia	Tipo	Modo	Nome	Serviço	Revisão	Arquivo	Grupo/Robô	Destino	Origem	Tráfego	Calendário	Sleep	Estado
<input type="checkbox"/>		Receptiva	-	RotaVoz	ServicoTesteGravaURA	workdir	index.lua	2020	-	-	-	Receptivo	-	✓
<input type="checkbox"/>		Receptiva	-	RotaTransfere	Transfere	workdir	index.lua	2021	-	-	-	Receptivo	-	✓
<input type="checkbox"/>		Receptiva	-	RotaTelegram	BotRegistraAtivo	workdir	index.lua	robo_telegram	-	-	-	Receptivo	-	✓
<input type="checkbox"/>		Receptiva	-	RotaFacebook	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_facebook	-	-	-	-	-	✓
<input type="checkbox"/>		Receptiva	-	RotaChatclient	ServSemMenu	workdir	index.lua	robo_chatclient	-	-	-	Receptivo	-	✓
<input type="checkbox"/>		Ativa	Chamada	RotaFacebookA	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_facebook	-	-	-	Ativo	10	✓
<input type="checkbox"/>		Ativa	Chamada	RotaTelegramA	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_telegram	-	-	-	Ativo	20	▶
<input type="checkbox"/>		Ativa	Chamada	RotaChatclientA	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_chatclient	-	-	-	Ativo	-	⏸
<input type="checkbox"/>				RotaTransfereA	Transfere	workdir	index.lua	robo_transfer	-	-	-	Receptivo	-	⊘
<input type="checkbox"/>				Inativa	Transfere	workdir	index.lua	3333	-	-	-	-	-	⊘

Editar rota
 Copiar rota
 Bloquear rota
 Iniciar rota

Figura 21. Rotas

Nessa janela são apresentadas as rotas cadastradas no sistema.

No lado superior direito da janela há o ícone , que apresenta as informações a seguir.



Exibe as rotas e seus perfis de atendimento das chamadas

Pausar rota

Quando uma rota é colocada em pausa, os agendamentos são desprezados e somente serão executados os posteriores à retirada da pausa.

Caso uma rota for pausada durante a execução de um agendamento, ao ser retirada de pausa, os contatos remanescentes receberão as mensagens programadas neste serviço.

Estado das rotas

- ✓ Ativa
- ⊘ Bloqueada
- Inativa
- ▬ Pausada*
- ▶ Executando*

* Somente para rotas ativas

Figura 22. Ícone Informação

No campo **Pesquisar** é possível pesquisar uma palavra ou número e o sistema retornará a busca com os resultados encontrados.



O botão  permite ao usuário selecionar as colunas que serão apresentadas na janela **Rotas**, que são: Ações, Mídia, Tipo, Modo, Nome, Serviço, Revisão, Arquivo, Grupo/Robô, Destino, Origem, Tráfego, Calendário, Sleep e Estado.

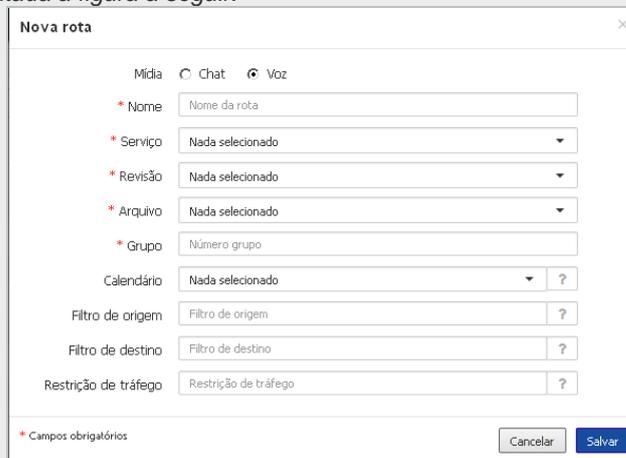


O botão , na coluna Ações, permite editar, copiar, bloquear/desbloquear ou iniciar/pausar a rota em questão.

PROCEDIMENTO

Nova Rota - Voz

1. Para criar uma nova rota, pressione o botão  (Figura 21).
2. É apresentada a figura a seguir.



A janela "Nova rota" apresenta os seguintes campos e opções:

- Mídia: Chat Voz
- * Nome:
- * Serviço:
- * Revisão:
- * Arquivo:
- * Grupo:
- Calendário: ?
- Filtro de origem: ?
- Filtro de destino: ?
- Restrição de tráfego: ?

* Campos obrigatórios

Botões: Cancelar, Salvar

Figura 23. Nova Rota - Voz

Os campos disponíveis para criar uma nova rota de mídia voz são:

3. **Mídia:** selecione o tipo de mídia que a rota irá atender.
4. **Nome:** é utilizado como identificador da rota e deve ser único. Ao preencher este campo é realizada a validação, identificando a existência de outra rota com nome idêntico. Este campo aceita somente caracteres alfanuméricos, '_' e '-' com no mínimo três e no máximo 50 caracteres.
5. **Serviço:** selecione o serviço de URA que realizará o atendimento da chamada.
6. **Revisão:** selecione a versão do serviço que será utilizada pela rota.
7. **Arquivo:** selecione o nome do arquivo que contém a função que inicia o serviço.
8. **Grupo:** insira o número do ponto de roteamento que receberá a chamada. Este campo aceita somente caracteres numéricos, com no mínimo três e no máximo 10 caracteres. Para cadastro de Rotas de chat, deverá ser selecionado neste campo um Robô, previamente informado no cadastro de robôs.
9. **Calendário:** permite a seleção de um ou mais calendários receptivos de atendimento do serviço. Estando fora das faixas de horário configuradas nos calendários, a rota não é considerada válida para atendimento. Caso um calendário seja configurado sem faixa, é considerado fora do horário e a rota é inválida (mais informações consulte o item Calendários).
10. **Filtro de destino** (somente em PABX 3): critério para escolher uma rota baseado no número de B (número destino da chamada). Neste caso deve-se utilizar a tabela DDR do PABX, pois a verificação é realizada no número discado original. É possível utilizar uma regra para indicar uma faixa (? para números obrigatórios, * para qualquer quantidade de números. Exemplos: 3000 (somente para número 3000), 30?? (qualquer número que começa com 30 e que possua mais 2 dígitos), 3*, qualquer número que começa com 3, independente da quantidade de dígitos que forem recebidos).
11. **Filtro de destino/Siga-me** (somente em PABX 2): critério para escolher uma rota baseado no número de destino ou no último siga-me realizado pela chamada. O número do ramal do siga-me será predominante em relação ao do DDR. Caso não exista siga-me configurado, ou a chamada não passe por nenhum ramal com siga-me, será utilizado o valor do DDR. É possível utilizar uma regra para indicar uma faixa (? para números obrigatórios, * para qualquer quantidade de números. Exemplos:

3000 (somente para número 3000), 30?? (qualquer número que começa com 30 e que possua mais 2 dígitos, 3*, qualquer número que começa com 3, independente da quantidade de dígitos que forem recebidos).

12. **Restrição de tráfego:** critério baseado na quantidade de chamadas simultâneas que a rota pode atender. Caso exceda o limite de chamadas, esta rota não será considerada como válida para as chamadas que entrarem, sendo retirada da lista de rotas válidas para atendimento.

PROCEDIMENTO

Nova Rota - Chat

1. Para criar uma nova rota, pressione o botão  (Figura 21).
2. É apresentada a figura a seguir.

Nova rota ×

Mídia Chat Voz

Tipo ? Ativa Receptiva

Modo ? Chamada Notificação

* Nome

* Serviço

* Revisão

* Arquivo

* Robô

Calendário ?

Sleep ?

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 24. Nova Rota - Chat

Os campos disponíveis para criar uma nova rota de mídia chat são:

3. **Mídia:** selecione o tipo de mídia que a rota irá atender.
4. **Tipo:** indica se a rota é Ativa ou Receptiva.
 - **Ativa:** rota que gera a chamada de chat para a lista de contatos associada ao robô.
 - **Receptiva:** rota que atende as chamadas de chat.
5. **Modo:**
 - **Chamada:** chamada ativa que consome licença. Neste modo o usuário poderá interagir com o robô e a primitiva prompt será considerada na script de URA.

- **Notificação:** chamada ativa que não consome licença e permite apenas o envio de mensagens do robô para o usuário. Neste modo, se o usuário interagir com o Robô, uma chamada é gerada e esta consumirá licença.
6. **Nome:** é utilizado como identificador da rota e deve ser único. Ao preencher este campo é realizada a validação, identificando a existência de outra rota com nome idêntico. Este campo aceita somente caracteres alfanuméricos, '_' e '-' com no mínimo três e no máximo 50 caracteres.
 7. **Serviço:** selecione o serviço de URA que realizará o atendimento da chamada.
 8. **Revisão:** selecione a versão do serviço que será utilizada pela rota.
 9. **Arquivo:** selecione o nome do arquivo que contém a função que inicia o serviço.
 10. **Robô:** insira o número do ponto de roteamento que receberá a chamada. Este campo aceita somente caracteres numéricos, com no mínimo três e no máximo 10 caracteres. Para cadastro de Rotas de chat, deverá ser selecionado neste campo um Robô, previamente cadastrado no cadastro de robôs.
 11. **Calendário:** permite a seleção de um ou mais calendários receptivos de atendimento do serviço. Estando fora das faixas de horário configuradas nos calendários, a rota não é considerada válida para atendimento. Caso um calendário seja configurado sem faixa, é considerado fora do horário e a rota é inválida (mais informações consulte o item Calendários).
 12. **Sleep:** critério baseado na quantidade de chamadas simultâneas que a rota pode atender. Caso exceda o limite de chamadas, esta rota não será considerada como válida para as chamadas que entrarem, sendo retirada da lista de rotas válidas para atendimento.

NOTAS

1) *As rotas que possuem algum tipo de filtro ou restrição de tráfego configurada possuirão prioridade na análise, ou seja, serão verificadas primeiramente pelo processo. Por exemplo, caso existam duas rotas idênticas cadastradas, porém, uma com filtro de origem e a outra não, a que possui o filtro será priorizada na escolha.*

A sequência de análise, por ordem de importância é:

- *Bloqueio*
- *Tráfego*
- *Horário de atendimento*
- *Destino*
- *Origem*
- *Erro de script*

2) *Em casos onde existam duas rotas que possam efetuar o atendimento de alguma chamada e nenhuma delas possua nenhum tipo de filtro ou restrição de tráfego, a primeira rota será selecionada para efetuar o atendimento.*

3) *Um mesmo robô não pode ser cadastrado em duas rotas de chat Ativas. Quando um robô é cadastrado em uma rota ativa, este não fica mais disponível para seleção em outro cadastro de rota ativa.*

PROCEDIMENTO

Editar Rota

1. *Para editar uma rota clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja modificar.*
2. *É apresentada a janela do cadastro selecionado, conforme mostra a figura a seguir.*

Editar rota

Mídia Chat Voz

Tipo Ativa Receptiva

* Nome

* Serviço

* Revisão

* Arquivo

* Robô

Calendário ?

Restrição de tráfego ?

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 25. Editar rota

3. Ao editar uma rota não é permitida a alteração dos campos **Mídia**, **Tipo** e **Nome**.
4. Clique sobre o botão **Salvar** para validar as alterações.

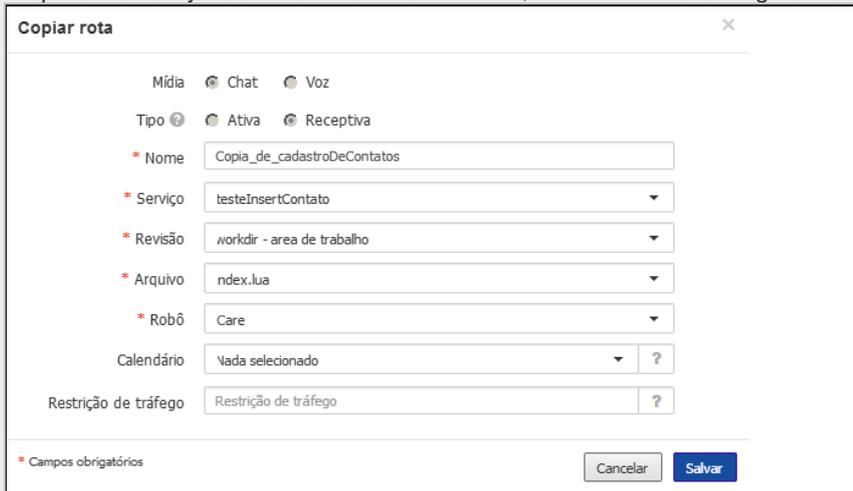
PROCEDIMENTO

Copiar Rota

1. A cópia de uma rota permite a criação de um novo registro baseado no selecionado, adicionando o prefixo, *Copia_de_* no nome da rota. Os campos **Mídia**, **Tipo** e **Modo**

ficam desabilitados, não permitindo sua edição. Os demais campos são editáveis inclusive o nome, seguindo as mesmas regras do cadastro de uma nova rota.

2. Para copiar uma rota clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja copiar.
3. É apresentada a janela do cadastro selecionado, conforme mostra a figura a seguir.



Copiar rota ×

Mídia Chat Voz

Tipo Ativa Receptiva

* Nome

* Serviço

* Revisão

* Arquivo

* Robô

Calendário ?

Restrição de tráfego ?

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 26. Copiar rota

4. Clique sobre o botão **Salvar** para realizar a cópia.

PROCEDIMENTO

Bloquear/Desbloquear uma rota

1. Para bloquear uma rota clique no ícone  e, em seguida, no ícone  (Figura 21). Em seguida esse mesmo ícone mudará para , o qual tem a função de desbloquear a rota.

PROCEDIMENTO

Remover uma rota

1. Para excluir uma ou mais rotas, selecione o(s) registro(s) desejado(s) e pressione o botão  (Figura 21).
2. É apresentada a mensagem.

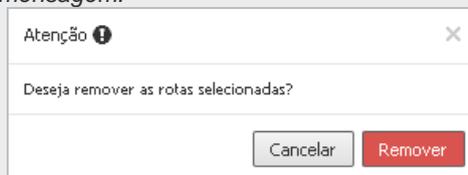


Figura 27. Mensagem remover rota(s)

3. Clique no botão **Remover** para validar a exclusão.

PROCEDIMENTO

Iniciar/pausar uma rota ativa

1. Para iniciar ou pausar uma rota ativa, clique no ícone  e, em seguida, nos ícones  ou , respectivamente (Figura 21).
2. Se a rota estiver pausada, o menu Ações exibirá a opção  **Iniciar rota**, do contrário, se estiver executando, exibirá a opção **Pausar rota**.
3. A coluna Estado exibirá o ícone  somente no momento em que a rota ativa estiver enviando mensagens.
4. Nas demais situações, a coluna Estado exibirá o ícone , que indica que a rota está ativa.

NOTAS

- 1) Se uma rota ativa for pausada enquanto estiver em execução (enviando mensagens), ela ficará pausada até que o usuário clique no botão .
- 2) As chamadas de um agendamento que ainda não tenham sido iniciadas e, cujo horário de início coincida com a rota no estado pausada, não serão geradas até que o usuário clique no botão .

PROCEDIMENTO

Editar Serviço a partir da listagem de rotas

1. Para editar o serviço de uma rota a partir da listagem de rotas, vá à coluna Serviços e clique no link do serviço que deseja editar, como mostra a figura a seguir.

Cadastro de rotas

Lista de rotas

+ Nova rota Remove

Editar serviço

Ações	Mídia	Tipo	Modo	Nome	Serviço	Revisão	Arquivo	Grupo/Robô	Destino	Origem	Tráfego	Calendário	Sleep	Estado
		Receptiva	-	RotaVoz	ServiçoTesteCraweURA	workdir	index.lua	2020	-	-	-	Receptivo	-	✓
		Receptiva	-	RotaTransfere	Transfere	workdir	index.lua	2021	-	-	-	Receptivo	-	✓
		Receptiva	-	RotaTelegram	Homologa_Watson	workdir	index.lua	robo_telegram	-	-	-	Receptivo	-	✓
		Receptiva	-	RotaFacebook	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_facebook	-	-	-	-	-	✓
		Receptiva	-	RotaChatclient	ServSemMenu	workdir	index.lua	robo_chatclient	-	-	-	Receptivo	-	✓
		Ativa	Chamada	RotaFacebookA	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_facebook	-	-	-	Ativo	10	✓
		Ativa	Chamada	RotaTelegramA	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_telegram	-	-	-	Ativo	10	✓
		Ativa	Chamada	RotaChatclientA	TesteMenu	workdir	index.lua	robo_chatclient	-	-	-	Ativo	-	✓
		Receptiva	-	RotaTransfereA	Transfere	workdir	index.lua	robo_transfer	-	-	-	Receptivo	-	✓

Figura 28. Editar serviço a partir da listagem de rotas

2. Será aberta a interface de Edição de Serviços, mostrada a seguir.

Persona 3 EDIÇÃO DE SERVIÇO

Index.lua

```

1  -- #####
2  -- Projeto: ecoa
3  -- Descrição: asasaas
4  -- #####
5
6  before = function()
7      answer()
8  end
9
10 start = function ()
11     --store ("URA_name", "Atendente")
12

```

Debug

Mídia Chat Voz

Gerar chamada de chat

* Host

* Usuário

* Robô

Dados

Figura 29. Interface Edição de Serviços

NOTAS

- 1) A interface de edição de serviços requer licença específica.
- 2) O link de acesso à interface de edição de serviço só estará disponível para usuários com privilégio de edição de serviços.
- 3) Para mais detalhes sobre esta funcionalidade, acesse o capítulo Interface de Edição de Serviços.

SERVIÇOS

No **Persona 3**, um serviço pode ser considerado como a URA, pois nesse serviço ficarão armazenadas as *scripts* lua contendo o código da URA, bem como, caso necessário, os arquivos de áudio.

É possível cadastrar, remover, editar, copiar e importar um serviço.



Figura 30. Serviços

No lado superior direito da janela há o ícone , que apresenta as informações a seguir.

Exibe os serviços de URA cadastrados, disponíveis para utilização nas rotas



Figura 31. Ícone Informação

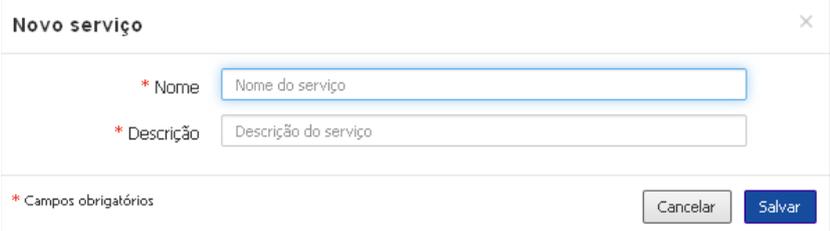
No campo **Pesquisar** é possível pesquisar uma palavra ou número e o sistema retornará a busca com os resultados encontrados.

O botão  permite ao usuário selecionar as colunas que serão apresentadas na janela **Serviços**, que são: Ações, Nome e Descrição.

PROCEDIMENTO

Novo Serviço

1. Para criar um novo serviço pressione o botão  (Figura 30),
2. É apresentada a figura a seguir.



Novo serviço

* Nome

* Descrição

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 32. Novo Serviço

Os campos disponíveis para criar um novo serviço são:

3. **Nome:** é utilizado como identificador do serviço. Ao preencher este campo é realizada a validação, identificando a existência de outro serviço com nome idêntico, pois não é permitido existir mais de um serviço com mesmo nome. Este campo aceita somente caracteres alfanuméricos, '_' e '-' com no mínimo 3 e no máximo 20 caracteres.
4. **Descrição:** é utilizado para realizar uma breve descrição do serviço a fim de facilitar sua identificação. Este campo aceita caracteres alfanuméricos exceto '<', '>' e ' ' com quantidade de 1 a 150 caracteres.
5. Ao cadastrar um novo serviço é criada uma estrutura de diretórios que armazenará os arquivos que farão parte deste serviço. O nome do diretório raiz é o mesmo nome do serviço. Além disso, é gerada a revisão inicial (workdir) para desenvolvimento da URA.

PROCEDIMENTO

Editar Serviço

1. Para editar um serviço clique no ícone  e, em seguida, no ícone  do registro que deseja modificar.
2. É apresentada a interface de Edição de Serviços, conforme mostra a figura a seguir.

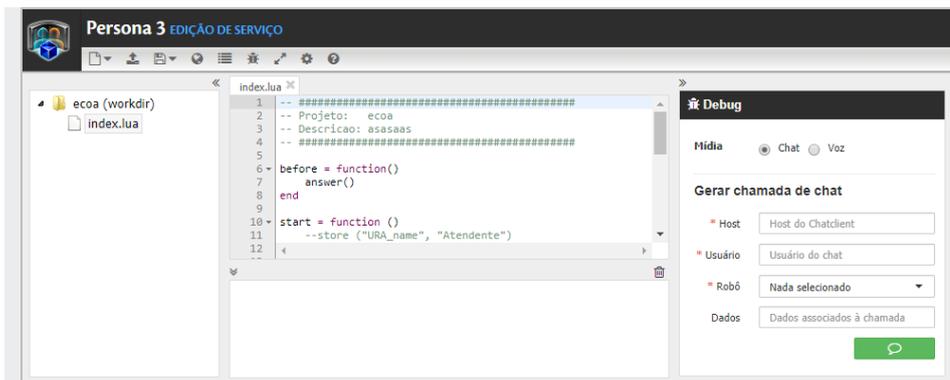


Figura 33. Interface Edição de Serviços

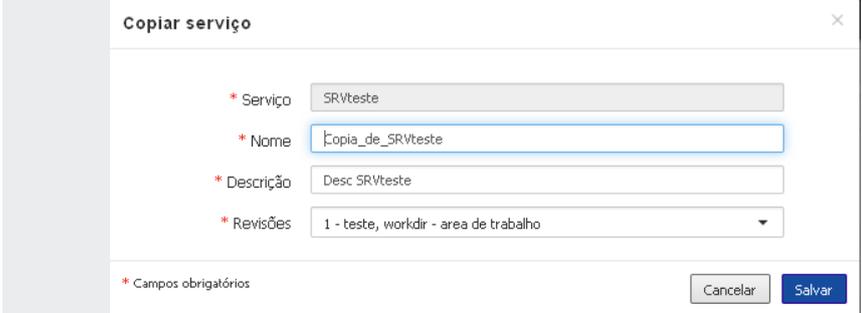
NOTAS

Para ter acesso a edição de serviços, é necessário adquirir licença específica, além da licença de acesso a interface do **Persona 3**. Para mais informações sobre esta funcionalidade, acesse o capítulo Interface de Edição de Serviços.

PROCEDIMENTO

Copiar Serviço

1. A cópia de um serviço permite a criação de um novo registro baseado no selecionado, adicionando o prefixo, *Copia_de_* no nome do serviço e a descrição e revisões são editáveis. Somente o campo pacote não permite sua edição.



Copiar serviço

* Serviço

* Nome

* Descrição

* Revisões

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 34. Copiar Serviço

2. Ao realizar a cópia de um serviço, uma nova estrutura de diretórios é criada baseada no novo nome do serviço.
3. O campo **Revisões** é de preenchimento obrigatório e permite a seleção de quais revisões serão copiadas. Os demais campos seguem as mesmas regras do cadastro de um novo serviço.

PROCEDIMENTO

Importação de Serviços

1. Para importar um serviço pressione o botão  (Figura 30).
2. É apresentada a figura a seguir.

O formulário 'Importar serviço' contém os seguintes elementos:

- Título: Importar serviço
- Campos obrigatórios (indicados por *):
 - Pacote:** Campo de texto com ícone de upload.
 - Nome:** Campo de texto com o placeholder 'Nome do serviço'.
 - Descrição:** Campo de texto com o placeholder 'Descrição do serviço'.
 - Revisões:** Menu suspenso com o valor 'Nada selecionado'.
- Legenda: * Campos obrigatórios
- Botões: Cancelar e Salvar

Figura 35. Importar Serviço

3. Permite a criação de um novo registro baseado em um pacote exportado através da Interface de Edição de Serviços.
4. Ao selecionar um arquivo válido, os campos **Nome**, **Descrição** e **Revisões** são preenchidos com os valores já existentes no arquivo exportado e é permitida a edição de todos os campos, inclusive selecionar somente as revisões necessárias.
5. O preenchimento dos campos seguem as mesmas regras do cadastro de um novo serviço e cópia de serviço.

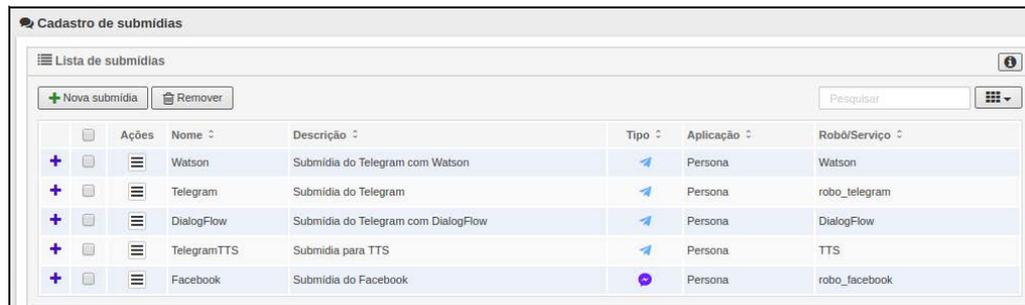
SUBMÍDIAS

As **Submídias** são utilizadas para identificar o ponto de entrada das chamadas de *chat*. Elas são cadastradas com um *token* do *Telegram* e *Facebook Messenger*. Submídias cadastradas com *token* do *Telegram* ou *Messenger* podem receber chamadas diretamente de um usuário do respectivo aplicativo, sem a necessidade de a chamada passar por outro processo de atendimento, como o *Interact*.

O cadastro de submídias, além de exibir a listagem com todas as submídias configuradas, permite adicionar, remover e editar uma submídia.

Na Lista de submídias são exibidas as colunas **Ações**, **ID**, **Nome**, **Descrição**, **Tipo**,

Aplicação e Robô/Serviço da submídia. A coluna tipo exibe o ícone da submídia, quando este for *Facebook Messenger* e/ou *Telegram*. Quando uma submídia do *Facebook Messenger* ou *Telegram* estiver desativada, seu ícone aparecerá na cor cinza.



Cadastro de submídias

Lista de submídias

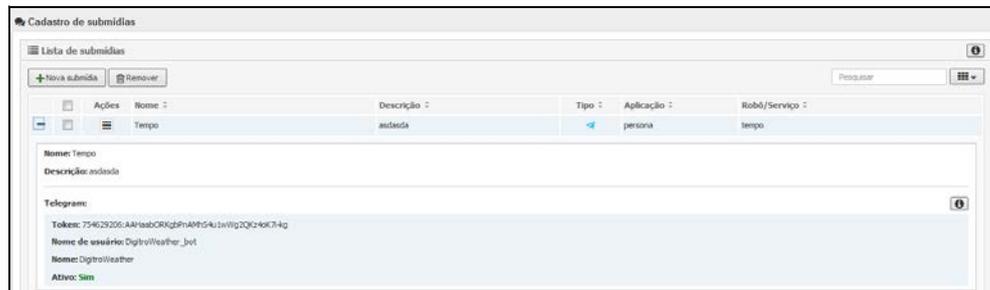
+ Nova submídia Remove

Pesquisar

	Ações	Nome	Descrição	Tipo	Aplicação	Robô/Serviço
+		Watson	Submídia do Telegram com Watson		Persona	Watson
+		Telegram	Submídia do Telegram		Persona	robo_telegram
+		DialogFlow	Submídia do Telegram com DialogFlow		Persona	DialogFlow
+		TelegramTTS	Submídia para TTS		Persona	TTS
+		Facebook	Submídia do Facebook		Persona	robo_facebook

Figura 36. Cadastro de Submídias

Na listagem de submídias é possível visualizar os detalhes de uma submídia clicando no ícone , na primeira coluna da tabela.



Cadastro de submídias

Lista de submídias

+ Nova submídia Remove

Pesquisar

	Ações	Nome	Descrição	Tipo	Aplicação	Robô/Serviço
+		Tempo	atrasada		persona	tempo

Nome: Tempo
Descrição: atrasada

Telegram:

Tokken: 754629206:AArba0Rkq2bnA9r54:1wWp2Qk94oC74q
Nome de usuário: DigitoWeather_bot
Nome: DigitoWeather
Ativo: Sim

Figura 37. Detalhe da Submídia

As informações apresentadas nos detalhes de uma submídia são:

- **Telegram**
 - **Nome de usuário:** nome que deverá ser utilizado para pesquisar o nome da submídia na interface do Telegram.
 - **Nome:** nome que será exibido no aplicativo do Telegram.
- **Messenger**
 - **Nome da página:** nome da página que é atendida pela submídia.

PROCEDIMENTO

Nova Submídia

1. Para criar uma nova submídia pressione o botão  (Figura 37),
2. É apresentada a figura a seguir.

Nova submídia

Ativar submídia

* Nome

Descrição

* Tipo

Chave desafio

* ID da página

* Token do Messenger

* Chave do aplicativo

Aplicação

* Campos obrigatórios

Figura 38. Nova submídia

Os campos disponíveis para criar uma nova submídia são:

3. **Ativar submídia:** utilizado para ativar ou desativar a submídia.
4. **Nome:** utilizado como identificador da submídia não é permitido duas submídias com o mesmo nome.
5. **Descrição:** utilizado para realizar uma breve descrição da submídia a fim de facilitar sua identificação. Este campo aceita caracteres alfanuméricos exceto '<', '>' e 'admite de 1 a 150 caracteres.
6. **Tipo:** utilizado para selecionar o tipo da submídia que está sendo cadastrada. Os tipos de submídia podem ser **Facebook Messenger** ou **Telegram**.
7. Ao selecionar o tipo **Facebook Messenger** são exibidos os campos **Chave desafio**, **ID da página**, **Token do Messenger**, **Chave do aplicativo** e o botão **Assistente de configuração**.

8. **Chave desafio:** nas configurações do Facebook Messenger, ao criar um WebHook, é solicitado ao usuário uma chave de validação (no campo **Verificar token**). Deve-se copiar o valor fornecido pelo **Persona 3** no campo **Chave desafio** para utilizá-lo no cadastro do token do Facebook Messenger.
9. **ID da página:** nas configurações do Facebook Messenger, o usuário seleciona a página que será associada ao Messenger. Após a concluir as configurações, o administrador da conta deverá acessar a página do Facebook e no item **Sobre**, copiar o identificador da página e colá-lo neste campo de cadastro do **Persona 3**.
10. **Token do Messenger:** nas configurações do Facebook Messenger, ao selecionar a página que será utilizada com o Messenger, o Facebook fornece um token, que deve ser copiado e colado neste campo de cadastro do **Persona 3**.
11. **Chave do aplicativo:** após finalizar as configurações do Facebook Messenger, deve-se copiar o campo **Segredo da aplicação** do Facebook e colá-lo neste campo de cadastro do **Persona 3**.
12. **Assistente de configuração** - o **Assistente de configuração** (página 57) do Facebook Messenger é um facilitador na configuração e integração de um robô do Messenger. Ele fornece um passo a passo para o preenchimento de todas as informações necessárias no cadastro de um robô do Facebook.
13. Ao selecionar o tipo **Telegram** é exibido o campo **Token do Telegram**:
 - **Token do Telegram:** utilizado para inserir o código gerado pelo Telegram ao criar um novo Bot. Para mais informações de como criar um novo Bot, acesse <https://core.telegram.org/bots>.
14. **Aplicação:** utilizado para selecionar a aplicação em que a submídia será utilizada. As opções são **Interact** e **Persona 3**. Ao selecionar a aplicação **Interact** é exibido o campo **Serviços**. Se a aplicação selecionada for **Persona 3**, serão exibidos os robôs cadastrados.
 - **Serviços:** utilizado para selecionar o serviço do Interact que utilizará a submídia configurada.
 - **Robô:** utilizado para selecionar o serviço do Interact que utilizará a submídia configurada.

PROCEDIMENTO

Assistente de configuração

1. O botão  Assistente de configuração *exibe a interface (passo 1 de 3) contendo os pré-requisitos para sua configuração.*



Figura 39. Passo 1 de 3

2. Ao clicar em **Avançar** será exibido o passo 2 de 3, onde serão realizadas as configurações gerais e o preenchimento dos campos necessários para o cadastro de uma submídia no **Persona 3**.



Figura 40. Passo 2 de 3

3. Ao preencher este campo, ao final do passo 3, este valor será preenchido automaticamente no campo **Chave do aplicativo** na interface do **Persona 3**.

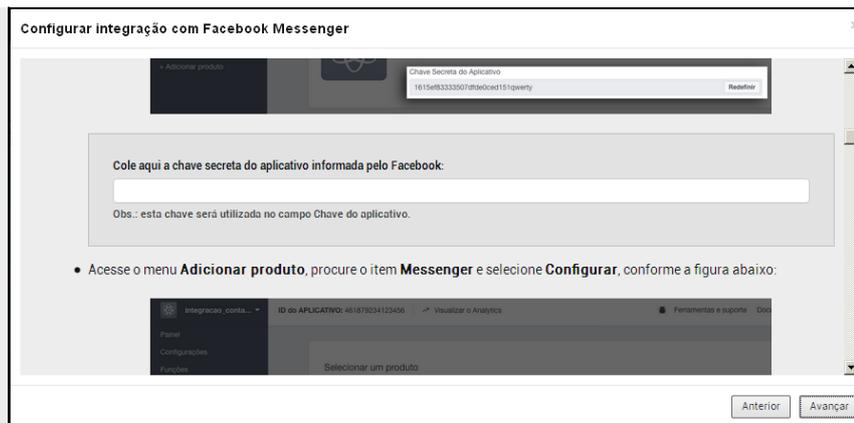
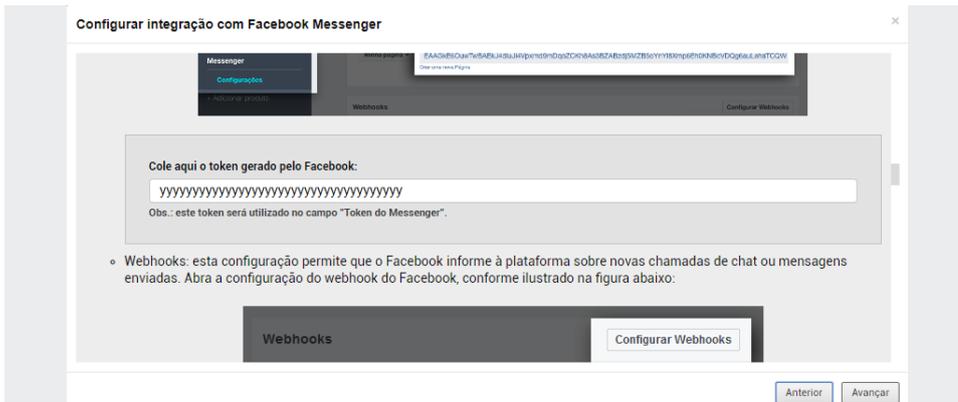


Figura 41. Passo 3 de 3

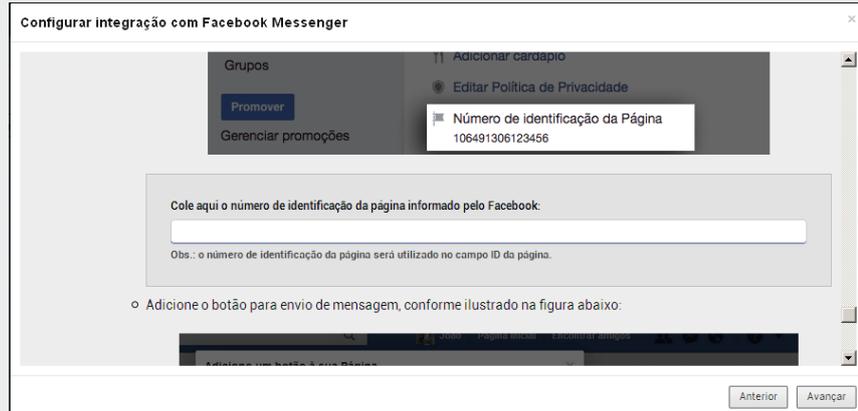
4. Ao preencher este campo, ao final do passo 3, este valor será preenchido automaticamente no campo **Token do Messenger** na interface de cadastro de submídias do **Persona 3**.



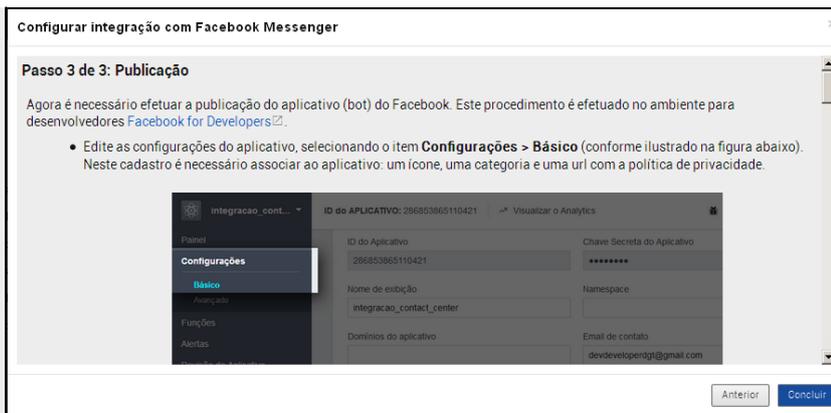
5. Este código é o mesmo que aparece no campo **Chave desafio** na interface de cadastro de submídias do **Persona 3**.



6. Ao preencher este campo, ao final do passo 3, este valor será preenchido automaticamente no campo **ID da página** na interface de cadastro de submídias do **Persona 3**.



7. Ao final do passo 2, após clicar em **Avançar**, será exibido o passo 3 de 3 onde será realizada a publicação do aplicativo no ambiente para desenvolvedores do Facebook.



8. No passo 3, após clicar em **Concluir**, os campos **ID da página**, **Token do Messenger** e **Chave do aplicativo** serão preenchidos automaticamente possibilitando o cadastro da submídia do Facebook Messenger no **Persona 3**, como mostra a figura a seguir.

Nova submídia ✕

Ativar submídia

* Nome

Descrição

* Tipo

Chave desafio

* ID da página

* Token do Messenger

* Chave do aplicativo

Aplicação

* Campos obrigatórios

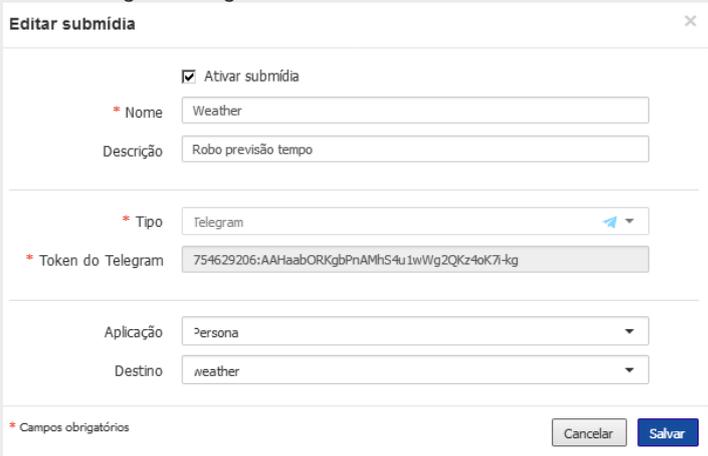
ATENÇÃO

Ao utilizar o Telegram® ou Facebook Messenger® deve ser respeitada a característica de cada mídia social conforme descrito em seu respectivo manual de utilização.

PROCEDIMENTO

Editar Submídia

1. Para editar uma submídia clique no ícone  e, em seguida, no ícone  da submídia que deseja modificar.
2. É apresentada a figura a seguir.



Editar submídia ✕

Ativar submídia

* Nome

Descrição

* Tipo

* Token do Telegram

Aplicação

Destino

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 42. Editar submídia

3. Edite os campos dessa janela conforme desejar, salvo o campo **Tipo** que não permite edição.
4. Clique sobre o botão **Salvar** para validar as alterações.

ATENÇÃO

- *Na edição de uma submídia o campo Tipo não pode ser editado.*
- *Os campos **ID da página** (Facebook Messenger) e o campo **Token do Telegram** (Telegram) ficam desabilitados, não sendo permitida sua edição.*
- *Os demais campos seguem as mesmas regras do cadastro de uma nova submídia.*

PESSOAS

O cadastro de Pessoas permite consultar, cadastrar e editar os usuários ou suas informações de acordo com o privilégio de acesso do usuário logado.

É apresentada a janela a seguir.

Pessoas

- ▶ **Pessoas**
- Estrutura Organizacional
- Perfil de Acesso
- Exportação de Contatos
- Importação de Contatos
- Token/Autenticação

Pessoas

☐ Filtros

Tipo de Pessoa

Usuários Operadores de Interfaces Usuários Internos Contatos

Pesquisa nomes com pronúncia semelhante ?

Nome: ?

Login:

Telefones:

Perfis: Todos

☐ Estrutura Organizacional

Filtrar Itens 11 a 14 de 14 Itens por Página: 10

Lista de Pessoas

[Novo Usuário](#) [Novo Contato](#)

<input type="checkbox"/>	Nome	Login	Perfis	Telefones	Email
<input type="checkbox"/>	 teste03	teste03	TarIFone Web Administrador; TarIFone Web Consulta; Administrador Voice Manager; Supervisor Voice Manager; Supervisão de Alarmes Consulta; TarIFone Web Relatórios Administrativos; TarIFone Web Relatórios para a Gerência; TarIFone Web Relatórios para o Usuário		
<input type="checkbox"/>	 teste04			8111	
<input type="checkbox"/>	 TST sem permissão	tst			
<input type="checkbox"/>	 xcontato02			00022; 0002	

Excluir

◀ 1 2

Figura 43. Pessoas

NOTA

Para mais informações, consulte o manual Cadastro de Pessoas.

4

INTERFACE DE EDIÇÃO DE SERVIÇOS

Essa interface é acessada por meio do botão  **Editar Serviço**, ao selecionar o serviço desejado, no menu **Serviços**. Para esta opção estar disponível é necessário aquisição de licença adicional.

A interface de edição de serviços possui cinco partes principais: barra de botões, painel da árvore de diretórios e arquivos, editor de desenvolvimento, painel de debug e painel console de eventos.

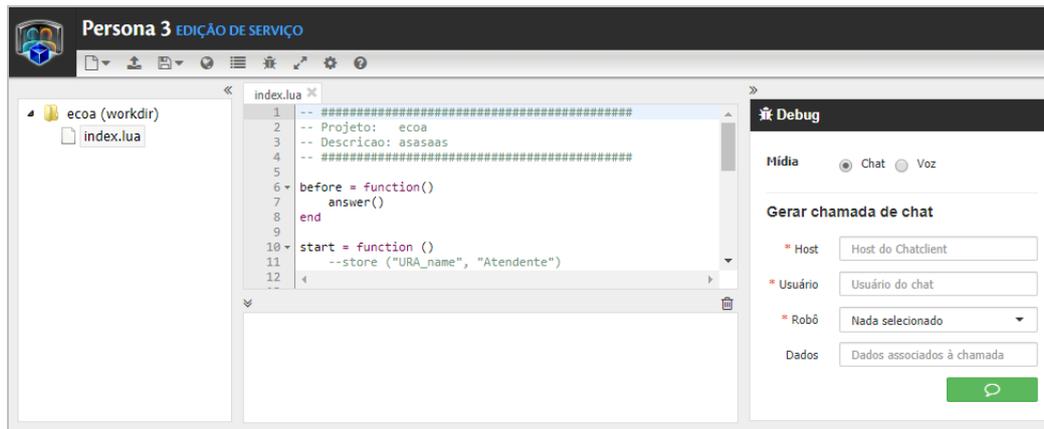
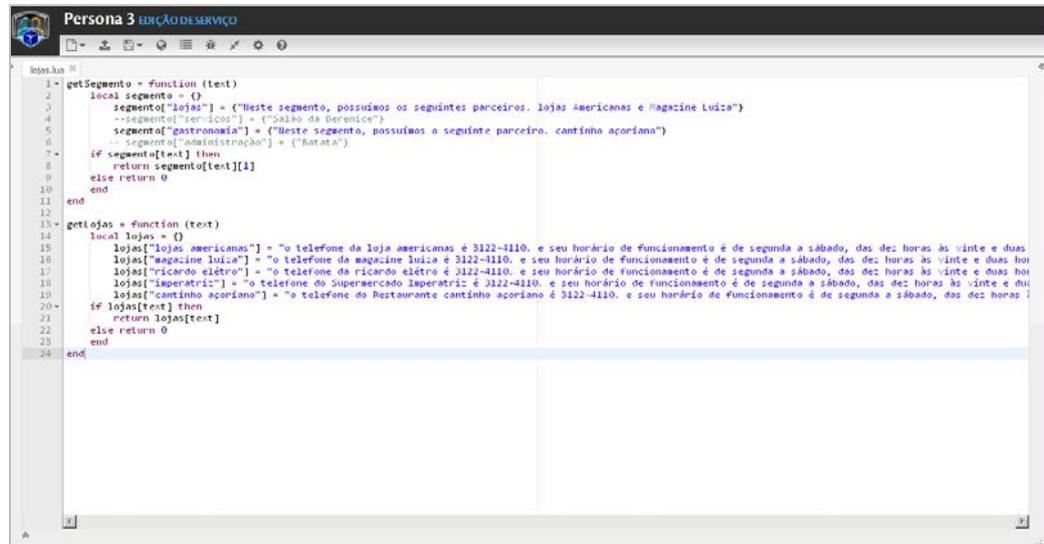


Figura 44. Interface Edição de Serviço

É possível Expandir/Recolher o painel a fim de dar maior visibilidade à área de desenvolvimento, através dos ícones  **Expandir/Recolher o painel à esquerda**,  **Expandir/Recolher o painel à direita** e  **Expandir/Recolhe o painel inferior**.

O recolhimento dos painéis melhora a visualização do código do serviço de URA, conforme mostra a figura a seguir.



```

1 - getSegmento = function (text)
2     local segmento = {}
3     segmento["lojas"] = ("Neste segmento, possuímos os seguintes parceiros. Lojas Americanas e Magazine Luiza")
4     -- segmento["servicos"] = ("Salvo da servicos")
5     segmento["gastonomia"] = ("Neste segmento, possuímos a seguinte parceiro. cantinha açoriana")
6     -- segmento["administracao"] = ("Batata")
7 - if segmento[text] then
8     return segmento[text][1]
9     else return 0
10    end
11 end
12
13 - getlojas = function (text)
14     local lojas = {}
15     lojas["lojas americanas"] = "o telefone da loja americanas é 3122-4110. e seu horário de funcionamento é de segunda a sábado, das dez horas às vinte e duas
16     lojas["magazine luiza"] = "o telefone da magazine luiza é 3122-4110. e seu horário de funcionamento é de segunda a sábado, das dez horas às vinte e duas hor
17     lojas["ricardo elétrico"] = "o telefone da ricardo elétrico é 3122-4110. e seu horário de funcionamento é de segunda a sábado, das dez horas às vinte e duas hor
18     lojas["imperatriz"] = "o telefone do Supermercado Imperatriz é 3122-4110. e seu horário de funcionamento é de segunda a sábado, das dez horas às vinte e du
19     lojas["cantinha açoriana"] = "o telefone do Restaurante cantinha açoriano é 3122-4110. e seu horário de funcionamento é de segunda a sábado, das dez horas
20 - if lojas[text] then
21     return lojas[text]
22     else return 0
23    end
24 end
  
```

Figura 45. Visualização código serviço URA

BARRA DE BOTÕES

A barra de botões é composta por nove botões, conforme mostra a figura a seguir.



Figura 46. Barra de Botões

Novo arquivo

Possibilita, através da lista de seleção, a criação de um novo arquivo dos tipos JSON, TXT e LUA ou ainda a criação de um diretório. Existem algumas restrições que devem ser levadas em consideração do momento da criação do arquivo. São elas:

- Um diretório pode ser criado somente dentro de outro diretório.
- É possível criar somente um subnível de diretórios.
- Um arquivo pode ser criado somente dentro de um diretório.
- Não são permitidos dois diretórios com o mesmo nome.
- Não são permitidos dois arquivos com mesmo nome mesmo que em diretórios diferentes. O nome não depende da extensão do arquivo.
- Um arquivo obrigatoriamente precisa possuir uma extensão e as extensões permitidas são . JSON, TXT e .LUA.

Enviar arquivo

Possibilita o envio de arquivos para o projeto.

- As extensões permitidas são mp3, WAV, JSON, TXT e LUA.
- O nome dos arquivos de áudio deverão estar no formado M_0xxxx.ext, onde xxxx são dígitos e ext a extensão em maiúsculo. Ex.: M_01234.MP3.
- Ao realizar o envio de um áudio, este será automaticamente convertido para o formato aceito na reprodução, sendo mantida a extensão original. A conversão poderá alterar a qualidade do áudio.
- Formatos aceitos pela plataforma:

	WAV	MP3
Taxa de bits	32kbps	8kbps
Taxa de amostragem	8kHz	8kHz

	WAV	MP3
Quantidade de Canais	1 (mono)	1 (mono)
Formato de áudio	IMA ADPCM	

Salvar

Possibilita, através da lista de seleção, salvar um ou todos os arquivos abertos no editor.

- Atalho no editor: Salvar (Ctrl + s).
- Atalho no editor: Salvar todos (Ctrl + Shift + s).

Publicar revisão

Possibilita a publicação de uma nova revisão do serviço contendo as alterações realizadas e seus arquivos.

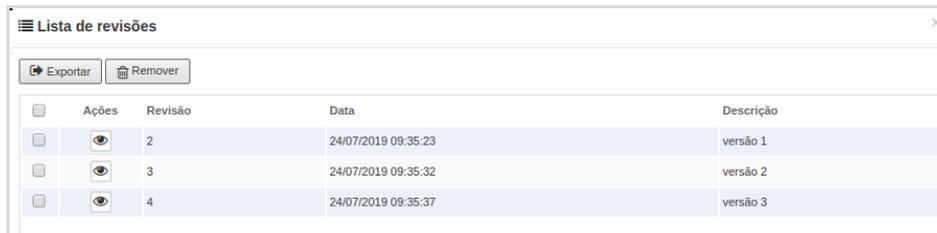
Após a edição de um serviço é possível 'fechar' uma versão com as alterações realizadas no projeto. Após a publicação, não será permitida a alteração desta revisão. Caso o desenvolvedor queira fazer alguma alteração no projeto, deverá realizar no workdir e publicar uma nova revisão.

O campo de descrição é de preenchimento obrigatório e aceita caracteres alfanuméricos exceto '<', '>' e ' ' com quantidade de 1 a 150 caracteres.

Listar revisões

Apresenta a listagem de revisões publicadas e possibilita a exportação de uma ou mais revisões.

Na listagem de revisões é possível exportar ou remover as revisões selecionadas. Ao exportar uma revisão é gerado um arquivo com extensão TGZ contendo todos os arquivos de scripts, áudios, etc, existentes no projeto. Não é possível realizar a exportação do workdir. Ao clicar nesse botão é apresentada a figura a seguir.



<input type="checkbox"/>	Ações	Revisão	Data	Descrição
<input type="checkbox"/>		2	24/07/2019 09:35:23	versão 1
<input type="checkbox"/>		3	24/07/2019 09:35:32	versão 2
<input type="checkbox"/>		4	24/07/2019 09:35:37	versão 3

Figura 47. Lista de Revisões

Debug

Apresenta o item **Mídia** com as opções **Chat** e **Voz**, que permitem, respectivamente, testar as chamadas de *chat* e testar as scripts de URA e TTS das chamadas de voz.

Tela cheia

Expande a área do editor para melhor visualização do conteúdo.

Configurações do editor

Possibilita alterar algumas configurações do editor como tema, tamanho da fonte e quebra de linha, conforme mostra a figura a seguir.



Figura 48. Configurações do editor

Ajuda

Apresenta um help online contendo exemplo de utilização das funções da LPU, conforme mostra a figura a seguir.



Figura 49. Ajuda

ÁRVORE DE DIRETÓRIOS E ARQUIVOS

A árvore mantém todos os arquivos e diretórios do serviço de URA.

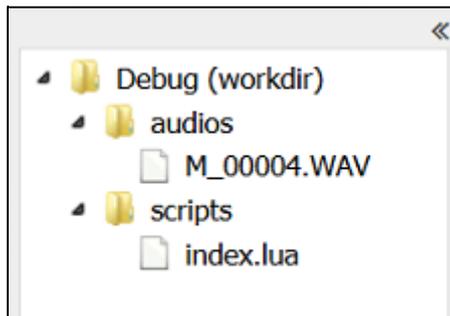


Figura 50. Árvore de diretórios e arquivos

Através do menu de contexto da árvore é possível criar, editar, renomear e remover arquivos e diretórios, comparar arquivos LUA, TXT e JSON do *workdir* com outras revisões e, além disso, testar os áudios existentes no serviço.

Os arquivos podem ser abertos pelo menu de contexto ou com um duplo clique. Para os arquivos de áudio, ao abri-los serão reproduzidos automaticamente no player existente no painel de debug.

ATENÇÃO

No navegador Internet Explorer não é possível a reprodução de arquivos WAV devido a sua limitação.

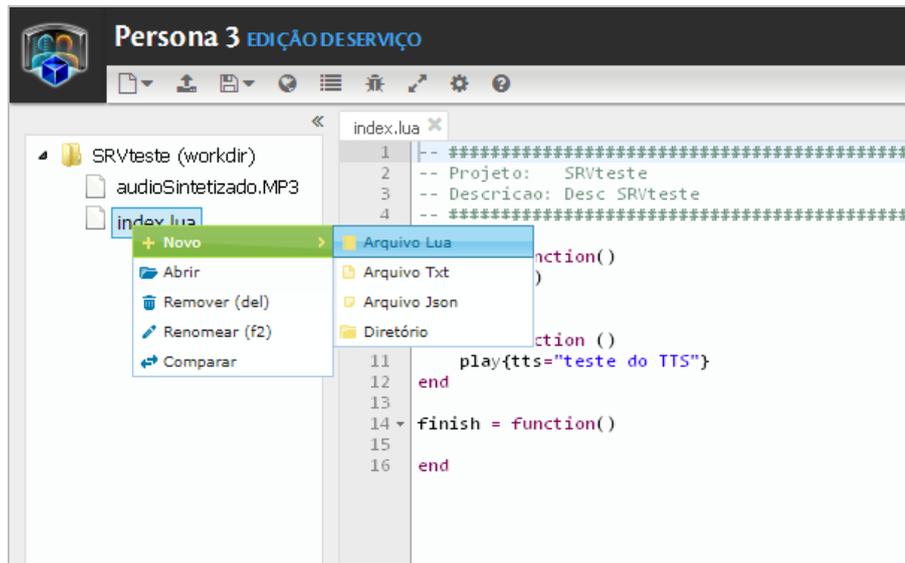


Figura 51. Menu

EDITOR

É no editor que será desenvolvido todo fluxo do serviço de URA. Para facilitar esse desenvolvimento existem algumas facilidades que auxiliam no trabalho como, por exemplo, menu autocompletar, que é apresentado automaticamente ao digitar algo ou através das teclas de atalho Ctrl + space. Além disso, o editor também acusa erros de sintaxe informando a linha com problema e a sua descrição.

Outra funcionalidade disponível é a reprodução de áudios em TTS. Para executar esta função basta selecionar o parâmetro tts junto com o texto e clicar no botão de Play do player de áudio, localizado no painel de debug. Caso o conteúdo do tts seja uma função, será divulgado o nome da função com os parâmetros, ou seja, a função não será executada e o mesmo se aplica a uma variável, o áudio divulgado será o nome da variável.

ATENÇÃO

Para que esta ação esteja disponível, é necessário que o usuário tenha adquirido licenças de uso do servidor TTS da Dígitro.

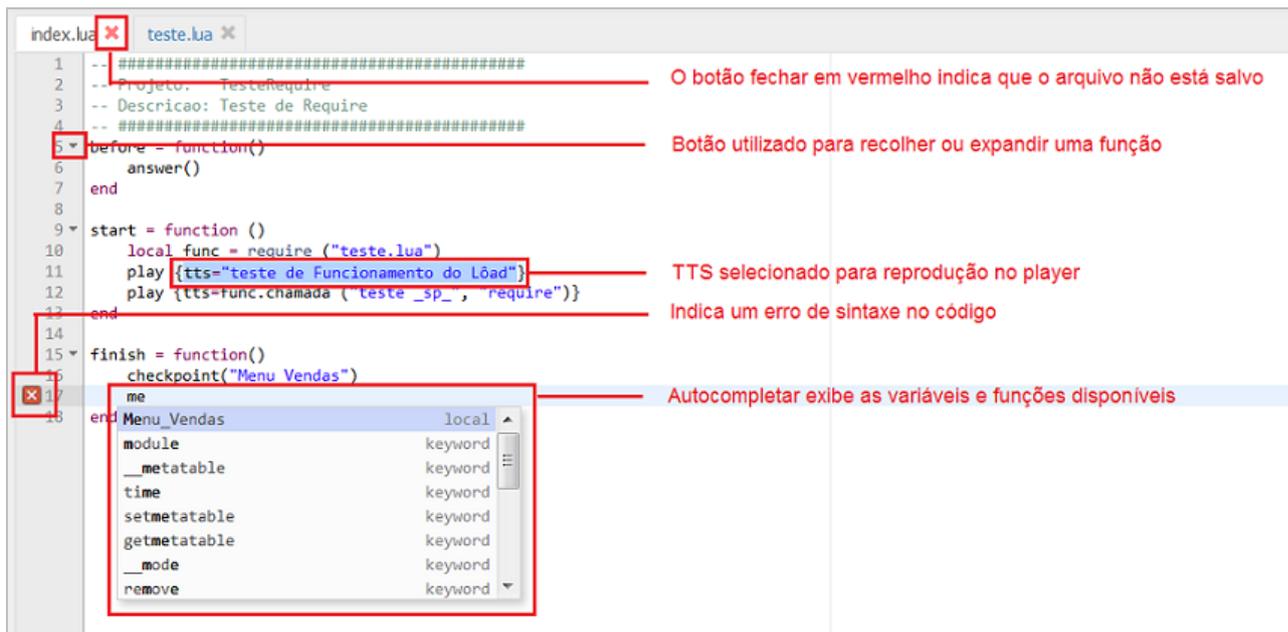


Figura 52. Editor

O editor dispõe de configurações que podem ser alteradas pelo usuário como tema, tamanho da fonte e quantidade de caracteres para quebra de linha.

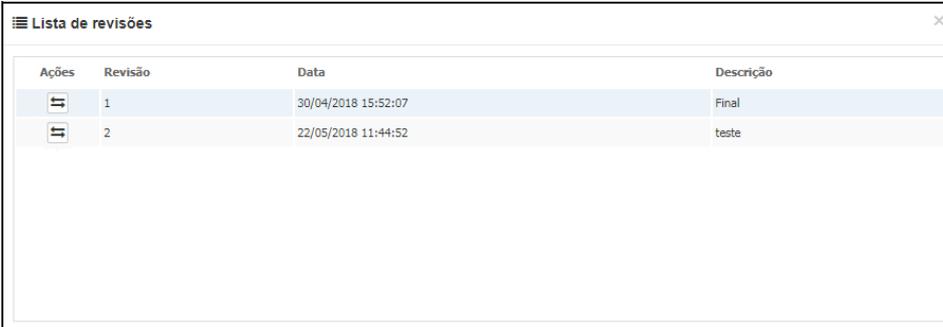
Para isso, clique no botão , é apresentada a Figura 48:

- Os temas estão divididos em **Claros** como Clouds e Eclipse e **Escuros** como Chaos e Terminal.
- O tamanho da fonte é 10 a 24 pixels.
- A quebra de linha tem os valores **Desabilitado** que não realiza a quebra, 40, 80 e 120 caracteres e **Livre** que utiliza toda área do editor antes de realizar a quebra.

Estas configurações são válidas apenas para a área de edição da URA.

COMPARAR REVISÕES

Para verificar a diferença entre as revisões, clique com o botão direito do mouse sobre o arquivo desejado e selecione a opção **Comparar** (Figura 51). Será apresentada a lista de revisões existentes.



Ações	Revisão	Data	Descrição
	1	30/04/2018 15:52:07	Final
	2	22/05/2018 11:44:52	teste

Figura 53. Comparar revisões

Ao clicar no botão **Comparar revisões**  da revisão desejada, é aberta uma nova janela permitindo a comparação dos arquivos.

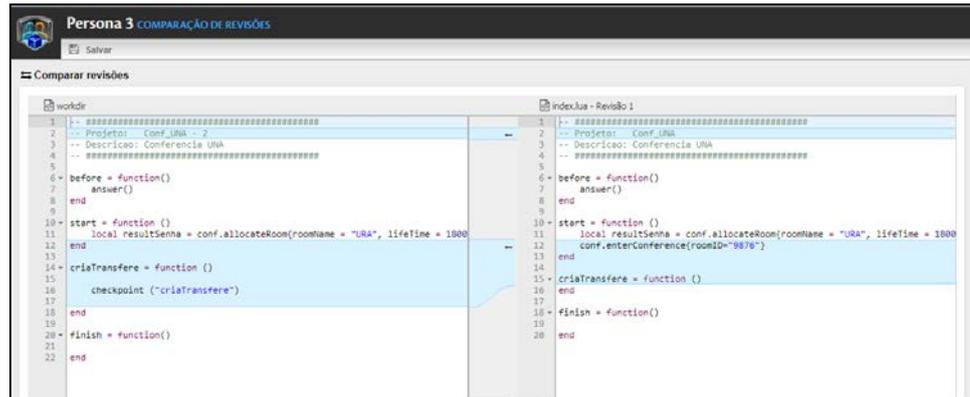
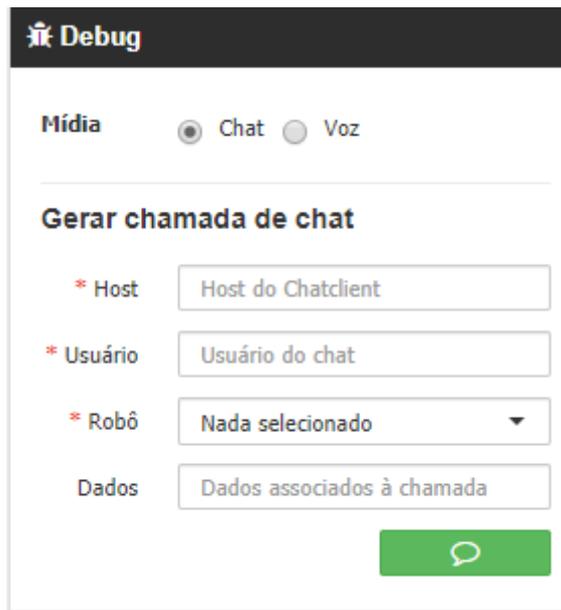


Figura 54. Comparação de arquivos

É possível comparar somente arquivos com a extensão **LUA**, **TXT**, ou **JSON**. A comparação de arquivos sempre será realizada entre a versão do arquivo existente no *workdir* e o mesmo arquivo existente em uma revisão publicada.

DEBUG

A interface do **Persona 3** permite ao usuário, com os privilégios específicos, realizar o debug de um serviço a sua escolha. A opção Debug, localizada na parte direita da interface de edição, apresenta o item Mídia com as opções *Chat* e *Voz*.



The image shows a 'Debug' interface with a dark header containing a bug icon and the word 'Debug'. Below the header, there are two radio buttons under the heading 'Mídia', with 'Chat' selected. A horizontal line separates this from the 'Gerar chamada de chat' section. This section contains four fields: 'Host' (text input with 'Host do Chatclient'), 'Usuário' (text input with 'Usuário do chat'), 'Robô' (dropdown menu with 'Nada selecionado'), and 'Dados' (text input with 'Dados associados à chamada'). A green button with a white speech bubble icon is located at the bottom right of the form.

Figura 55. Opção Debug

A opção *Chat* permite testar chamadas de *chat* realizando chamadas reais por meio do **ChatClient**.

Para gerar a chamada de *chat*, preencha os campos obrigatórios, marcados com asterisco. No campo **Host**, informe o servidor onde o **ChatClient** está instalado; no campo **Usuário**, o nome do usuário que será exibido no *chat*, e no campo **Robô**, o robô configurado em uma rota do **Persona 3**.

O campo **Dados**, de preenchimento opcional, permite associar dados à chamada.

A seguir, clique no botão **Gerar chamada**  para iniciar o teste.

NOTA

- 1) Outra forma de testar uma chamada de chat é por meio do menu *Outros*, localizado na página principal do **Persona 3**, opção *Testar chamada de chat*.
- 2) O robô utilizado deve estar cadastrado em uma rota do chat do **Persona**.

A opção *Voz*, por sua vez, permite testar as scripts de URA e TTS das chamadas de voz. O *Debug* é realizado em um PABX virtual e um ambiente independente do processamento das scripts de URA, desta forma, esta funcionalidade não afeta o funcionamento das URAs reais.

Este *Debug* pode ser realizado de duas maneiras distintas:

- *Debug* de um serviço utilizando uma rota cadastrada no processo.
- *Debug* de um serviço sem a utilização de rota.

Caso o usuário opte por utilizar a primeira opção, deverá digitar no teclado virtual o número do grupo de roteamento desejado e, caso necessário, preencher os campos de filtro. Em seguida pressionar o botão **Iniciar debug**. Será feita uma verificação para identificar se o serviço de onde foi realizada a chamada é o mesmo que está realizando o atendimento da rota utilizada para atendimento. Caso não seja, uma mensagem de erro será apresentada e a chamada finalizada. Quando estiver tudo certo com a rota e o serviço utilizado para gerar o *debug*, a simulação será iniciada. Caso não exista nenhuma rota cadastrada com as características utilizadas, uma mensagem de erro será apresentada e a chamada finalizada.

Caso o usuário opte por utilizar a segunda opção, basta pressionar o botão **Iniciar debug**. Desta forma o debug será realizado utilizando o serviço de onde a simulação foi iniciada e com o arquivo LUA aberto como principal.

Durante a simulação da chamada, em ambos os casos, as linhas que se encontram em execução aparecerão marcadas (highlight), para que o desenvolvedor consiga identificar em que parte da script o debug se encontra. A navegação poderá ser feita utilizando o teclado virtual e as mensagens serão reproduzidas para o usuário utilizando o player existente no painel de debug. As variáveis locais utilizadas no desenvolvimento da script de URA serão apresentadas no canto inferior direito da tela, em uma tabela que informará seu nome e valor.

Apenas as variáveis declaradas como local serão apresentadas na tabela de variáveis e valores. As variáveis não declaradas, consideradas globais no LUA, não são apresentadas.

Para evitar problemas de conflito, cada serviço poderá ser debugado por apenas um usuário de cada vez. Caso um segundo usuário tente realizar o debug, uma mensagem será apresentada na tela e será oferecida a opção de finalizar o debug que se encontra em execução, ou simplesmente aguardar que seja finalizado.

Durante a execução do debug, caso o usuário queira realizar uma pausa para analisar algum trecho da script, basta que ele pause a mensagem que está sendo reproduzida, desta forma, a chamada ficará congelada até que o botão de Play seja pressionado novamente. Vale ressaltar que, caso o usuário realize alguma alteração na script enquanto o debug estiver pausado, esta alteração não será executada quando o Play for pressionado, ela será interpretada apenas para a próxima chamada.

Mensagens que utilizam o parâmetro phrase, ou do tipo file hospedadas em um servidor de HTTP, não serão reproduzidas no simulador. Nestes casos a chamada irá prosseguir como se o áudio tivesse sido reproduzido, mas o usuário não irá ouvi-la.

ATENÇÃO

No Internet Explorer não é possível a reprodução de arquivos WAV devido à limitação do navegador e a chamada ficará congelada no ponto da reprodução. Por este motivo, não recomendamos a utilização desse navegador para simulação de chamadas.

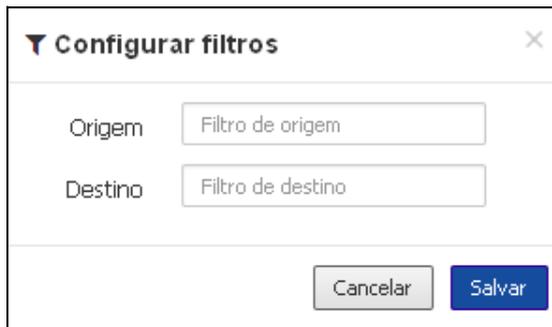
O painel de debug possibilita simular uma chamada e navegar pelo serviço de URA em desenvolvimento.



Figura 56. Painel Debug

No painel de debug é possível configurar um filtro de origem e destino e assim testar o funcionamento de uma rota antes de colocá-la em operação. Ao clicar no botão 

(Configurar Filtros), é apresentada uma janela com os campos **Filtro de origem** e **Filtro de destino**, conforme mostra a figura a seguir.



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Configurar filtros" com um ícone de filtro e um botão de fechar (X) no canto superior direito. A janela contém dois campos de entrada de texto. O primeiro campo, rotulado "Origem", contém o texto "Filtro de origem". O segundo campo, rotulado "Destino", contém o texto "Filtro de destino". Na parte inferior da janela, há dois botões: "Cancelar" (botão cinza) e "Salvar" (botão azul).

Figura 57. Configurar filtros

Na tabela de variáveis são apresentados os valores atribuídos a determinada variável no decorrer da execução do teste do serviço. Quando a variável recebe como valor um objeto, este é apresentado através de um popover com um clique no botão **Visualizar**.

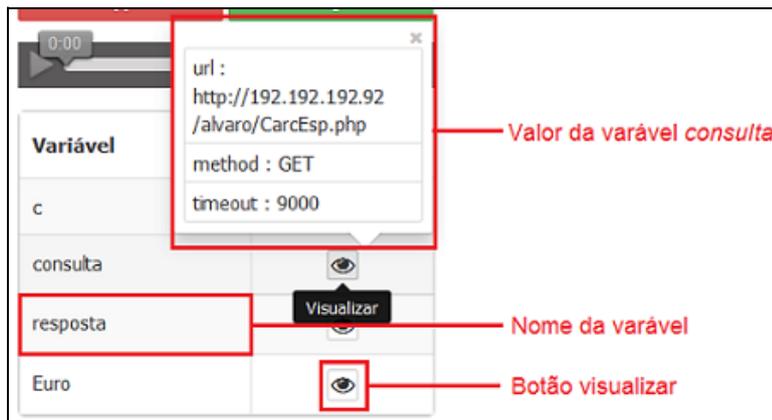


Figura 58. Valores atribuídos a variável

ATENÇÃO

Apenas as variáveis declaradas como local serão exibidas na tabela de variáveis e valores. As variáveis não declaradas, consideradas globais no lua, não são exibidas.

Quando um debug está em andamento o botão **Iniciar debug** fica desabilitado e a linha que está sendo executada no momento recebe um highlight (seleção na cor amarela), conforme mostra a figura a seguir.

```

129 local euro = utils.decodeXML(resposta.body, "ConversionRateResponse")
130 --play[phrase="$e" .. Euro.ConversionRateResult]
131 play {tts="Euro.ConversionRateResult .. " reais"}
132 --play {tts=toString (Euro)}
133 else
134   play{tts="Consulta não funcionou"}
135 end
136 play {tts="Vai realizar consulta a um Webservice que retorna caracteres especiais."}
137 consulta = {
138   url = recover("WS"),
139   method = 'GET',
140   timeout = 9000,
141 }
142 resposta = utils.web(consulta)
143 if resposta and not resposta.error then
144   play {tts=utils.utf2iso(resposta.body)}
145 else
146   play{tts="Consulta não funcionou"}
147 end
148 menu.previous(1)
149 end
150
151 function RetornoChamada ()
152   checkpoint("Callback")
153   play {tts="Teste de inserção de chamadas no Callback. Digite 1 para inserir a chamada em um grupo específico. Digite 2 para inserir a chamada em"}
154   local M = prompt {}
155   menu.route (M, {
156     ["1"] = RetornoEsp,
157     ["2"] = RetornoMaq,
158     ["3"] = Retorno,
159     ["4"] = RetornoPeriodo,
160     ["5"] = RetornoDados,
161     ["default"] = Erro,
162     ["timeout"] = Erro,
163

```

Debug

Filtro Origem Destino

3

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0	#

0:08 0.08

Variável	Valor
c	3
consulta	
resposta	
Euro	

Figura 59. Debug em andamento

Para iniciar o debug de um serviço é necessário que o arquivo que contém a função **start** esteja aberto.

Se outro debug estiver em andamento na mesma rota, ao tentar iniciar o debug é apresentada uma mensagem informando o problema e permitindo que a outra execução seja encerrada.

Caso a execução retorne algum erro, este será apresentado em uma alerta no topo do editor.

CONSOLE

No console são apresentados todos os eventos recebidos na execução de debug.

A screenshot of a console window with a light gray background and a dark border. The window contains a list of six JSON objects, each on a new line. The objects represent different stages of a debug execution, including menu actions, state changes, checkpoints, and play actions. The console window has a small 'x' icon in the top left corner and a vertical toolbar on the right side with icons for expand, collapse, and refresh.

```
{ "menu": "before", "id": 1, "time": "28/09/2015 13:22:54" }
{ "action": "answer", "id": 2, "time": "28/09/2015 13:22:55" }
{ "state": "answer", "id": 3, "time": "28/09/2015 13:22:55" }
{ "menu": "start", "id": 4, "time": "28/09/2015 13:22:55" }
{ "checkpoint": "Inicio", "id": 18, "time": "28/09/2015 13:22:56" }
{ "action": "play", "params": { "tts": "Bem vindos a URA de testes do Persona 3 transferência" }, "id": 19, "time": "28/09/2015 13:22:56" }
```

Figura 60. Console

5

SUPERVISÃO

O **Persona 3** fornece duas formas diferentes de supervisão: a supervisão de chamadas ativas e a supervisão das estatísticas das chamadas recebidas durante o dia. Estas opções podem ser acessadas através do menu **Supervisão**.

Para acessar a supervisão, o usuário deve possuir privilégios de supervisão. Por padrão, os perfis **Administrador Persona 3** e **Supervisor Persona 3** já possuem este privilégio.



Figura 61. Menu Supervisão

SUPERVISÃO DE CHAMADAS

A interface de supervisão de chamadas possibilita o acompanhamento das 50 chamadas mais antigas que foram atendidas pelo serviço de URA. Caso existam licenças para mais um tipo de mídia (voz  e chat ) , será possível selecionar a mídia que se deseja visualizar, ou ambas ao mesmo tempo. Serão listadas as seguintes informações das chamadas:

Mídia

Mídia da chamada (*Chat*  ou *Voz* ).

Tipo

Indica se uma chamada é **Ativa** ou **Receptiva**.

ID

Identificador da chamada.

Estado

Estado em que a chamada encontra-se no momento.

Origem

Número que está realizando a chamada (número de A).

Destino

Número para o qual a chamada chegou na plataforma (DDR). Quando o Destino for um robô, será exibido, além do nome, o ícone do tipo de submídia deste (Telegram ou Facebook Messenger);

Grupo

Ponto de roteamento que está realizando o atendimento no **Persona 3**.

Rota

Conjunto de configurações que determina o atendimento da chamada no serviço de URA.

Serviço

Serviço de URA que atendeu a chamada.

Revisão

Revisão do serviço.

Menu

Função que está sendo executada dentro do serviço de URA.

Ação

Método com interação com o usuário que atuam como funções básicas utilizados no script de URA.

Duração

Tempo em que a chamada está ativa na plataforma.

Devido à quantidade de informações trafegadas, a interface de supervisão de chamadas não possui um *refresh* automático e, por isso, possui o botão **Recarregar**  para executar a atualização da tabela. O botão  fornece a opção de ocultar qualquer coluna da tabela diminuindo, desta forma, a quantidade de informações visíveis. O campo **Pesquisar** atua em todos os campos da tabela, inclusive os campos ocultos, facilitando a busca por uma chamada específica.

No lado superior direito da janela há o ícone , que apresenta as informações a seguir.

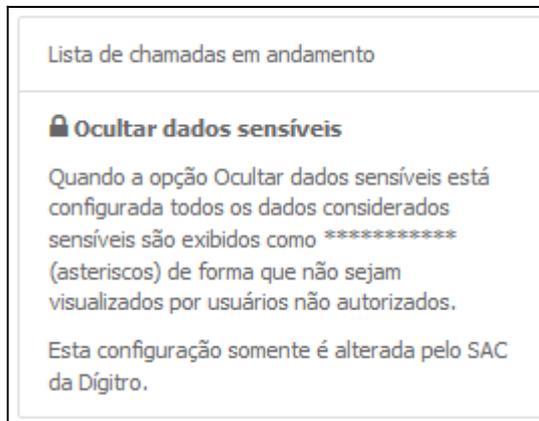


Figura 62. Ocultar dados sensíveis

Quando a opção **Ocultar dados sensíveis** estiver desabilitada, todas informações serão exibidas na interface sem nenhuma restrição e é exibido um ícone de cadeado aberto com o texto **Dados sensíveis visíveis**.

A lista de chamadas possui ordenação em todas as colunas.



The screenshot shows a web interface titled "Supervisão de chamadas". At the top, there are checkboxes for "Chat" and "Voz", both of which are checked. Below this is a section labeled "Lista de chamadas" with a search bar and a refresh button. The main part of the interface is a table with the following columns: "Mídia", "Tipo", "ID", "Estado", "Origem", "Destino", "Grupo", "Serviço", "Mensagem", "Ação", and "Duração". There are two rows of data in the table, both with "Ativa" status and "end" state. The first row has "Robo114" as the origin and "George" as the destination. The second row has "Robo114" as the origin and "Johnath" as the destination. The duration for both is "00:00:00".

Mídia	Tipo	ID	Estado	Origem	Destino	Grupo	Serviço	Mensagem	Ação	Duração
🗨️	Ativa	b79c38c0-8e44-11e9-af1b-09df1edc2690	end	Robo114	George	👤	-	-	-	00:00:00
🗨️	Ativa	b79c3790-8e44-11e9-af1b-09df1edc2690	end	Robo114	Johnath	👤	-	-	-	00:00:00

Figura 63. Supervisão de Chamadas

Clicando em uma determinada chamada da tabela, é possível acompanhar todos os detalhes dela, desde sua entrada na plataforma, até sua finalização. Ao clicar em uma chamada é apresentada uma janela, conforme mostra a figura a seguir.

Call ID: a32aeb10-5405-11ea-a46f-4d0464d6fd89:0 (encerrada)

Dados sensíveis ocultados Exportar

#	Hora	Estado	Menu	Ação	Dados
2	20/02/2020 14:22:57	-	before	answer	-
3	20/02/2020 14:22:57	answer	before	-	-
4	20/02/2020 14:22:57	answer	start	-	-
5	20/02/2020 14:22:57	answer	start	message	text= teste
6	20/02/2020 14:22:58	answer	start	-	-
7	20/02/2020 14:22:58	answer	start	message	text= teste222
8	20/02/2020 14:22:58	answer	start	sms	*****
9	20/02/2020 14:22:58	answer	start	exception	COROUTINE.RESUMED [message]:[false]/axs/bin/uraengine /mod_session.lua:955: attempt to call method 'sms' (a nil value)]
10	20/02/2020 14:22:58	answer	start	drop	-
11	20/02/2020 14:22:58	answer	finish	-	-
12	20/02/2020 -----	end	-	-	-

Figura 64. Detalhamento da chamada

Os campos disponíveis são:

Hora

Data e hora completa em que o evento ocorreu.

Estado

Estado em que a chamada encontra-se no momento.

Menu

Função que está sendo executada dentro do serviço de URA.

Ação

Métodos com interação com o usuário que atuam como funções básicas utilizados na especificação dos serviços de URA.

Dados

Parâmetros executados pela ação.

Os registros são atualizados automaticamente à medida que vão ocorrendo e, após sua finalização, a chamada fica disponível para consulta por mais 30 segundos. Após este período, os dados são descartados.

No detalhamento de uma chamada é possível exportar todos os registros através do botão **Exportar**.



Figura 65. Botão Exportar

A exportação dos registros pode ser realizada nos formatos PDF, JSON, XML, TXT, MS-Word e MS-Excel.

SUPERVISÃO DE ESTATÍSTICAS

A Supervisão de Estatísticas é responsável por mostrar as informações recentes (do próprio dia) das chamadas recebidas. Caso existam licenças para mais de um tipo de mídia (*Chat* 🗨️ e *Voz* 📞), será possível selecionar a mídia que se deseja visualizar, ou ambas ao mesmo tempo. Ao selecionar ambas as mídias, serão mostradas as informações das mídias de *chat* e *voz* ao mesmo tempo, porém em contadores separados por mídia.

A Supervisão é dividida em **grupos/robôs**, **rotas** e **serviços**, e possibilita o acompanhamento dos dados de ocupação de licenças de pontos de vista diferentes. Estas interfaces de supervisão apresentam além das informações específicas referentes à visão escolhida, as seguintes informações: **Histórico de ocupação**, **Ocupação atual**, **Pico de**

ocupação e Estatísticas de chamadas. Estas informações são globais, independente da visão escolhida.

Gráfico de histórico de ocupação

Apresenta os picos de ocupação da plataforma referentes à data atual para cada mídia selecionada. Em todos os pontos do gráfico é possível saber o horário exato do pico e o percentual ocupado. A atualização dos dados do gráfico ocorre a cada 5 minutos, sendo registrada a hora exata quando ocorreu o pico de ocupação dentro dos 5 minutos de análise. Deste modo, o intervalo entre dois pontos pode ser de até 10 minutos. Como trata de informação histórica, o último ponto plotado no gráfico poderá não refletir a ocupação atual do sistema.

Barra de ocupação atual

Apresenta o percentual de ocupação do total de licenças em função da quantidade de chamadas em andamento.

Pico de ocupação:

Apresenta o horário, quantidade de chamadas e percentual de ocupação do maior volume de chamadas simultâneas ocorridas na plataforma.

Estatísticas de chamadas

Mostra o total de chamadas recebidas, tempo médio das chamadas e o percentual de tempo ocupado. O tempo médio é contabilizado somente após finalização da chamada.

Este campo apresenta, também, as informações de quantidade de chamadas não atendidas por falta de licença ou por falta de rota cadastrada. As chamadas sem rota são classificadas em: Rota Bloqueada, Limite de Tráfego, Fora do Horário, Destino Inválido (somente para mídia de voz), Origem Inválida (somente para mídia de voz) e Erro de Script. Estas informações são apresentadas nas estatísticas gerais, e também na supervisão de cada grupo.

Uma chamada será contabilizada em **Erro de Script** apenas quando ocorrer um erro na carga da *script* de URA, caso ocorra um erro em tempo de execução, ou seja, durante a navegação de um usuário, ela não será contabilizada neste campo.

As chamadas contabilizadas no campo **Sem rota** também são contabilizadas no contador geral de chamadas, visto que, no pequeno intervalo de tempo em que o **Persona 3** analisa se deve ou não realizar o atendimento, uma licença está sendo consumida. Chamadas contabilizadas no campo **Sem licença** não são contabilizadas no contador geral de chamadas. Para mais detalhes posicione o mouse no valor correspondente, conforme mostra a figura a seguir.

Motivo	Quantidade
Rota Bloqueada	3
Limite de Tráfego	0
Fora do Horário	0
Destino Inválido	0
Origem Inválida	0
Erro de Script	0

Figura 66. Detalhes Sem rota voz

Motivo	Quantidade
Rota Bloqueada	0
Limite de Tráfego	0
Fora do Horário	0
Erro de Script	0

Figura 67. Detalhes Sem rota chat

Gráfico de estatísticas

Apresenta o nome e percentual de ocupação de até 10 grupos/ robôs, rotas ou serviços com maior número de chamadas em atendimento naquele momento. No caso de serviços que fazem voz e *chat* ao mesmo tempo, serão contabilizadas ambas as mídias

Além das informações globais, é apresentada uma listagem com o total de chamadas, tempo médio, horário de pico, quantidade de chamadas no pico e ocupação atual de acordo com a visão escolhida: grupo/ robôs, rota ou serviço. No caso de serviço, se tiver licenças para as mídias de *chat* e voz, as informações de ambas as mídias serão contabilizadas junto, e se o usuário desejar visualizar os contadores individualmente basta selecionar a mídia desejada.

As estatísticas apresentadas são reiniciadas de acordo com a configuração de Horário de Reinício das Estatísticas, sendo por padrão às 0h. Através do botão **Reiniciar**, é possível reiniciar todas as informações da interface, exceto o gráfico de histórico de ocupação. Serão reiniciadas as informações de **todas as mídias**.

NOTA

*Chamadas encaminhadas para um ponto de roteamento supervisionada pelo **Persona 3**, mas que não possuam uma rota válida para atendimento, serão contabilizadas no total de chamadas e no total do grupo, mas não serão utilizadas para a contabilização do tempo médio de atendimento.*

*Nos casos de chamadas encaminhadas para um ponto de roteamento monitorado pelo **Persona 3**, mas que não existam mais licenças para atendimento, não serão contabilizadas para as estatísticas.*

SUPERVISÃO DE GRUPOS

A supervisão de grupos apresenta os dados de ocupação dos Grupos configurados nas rotas.

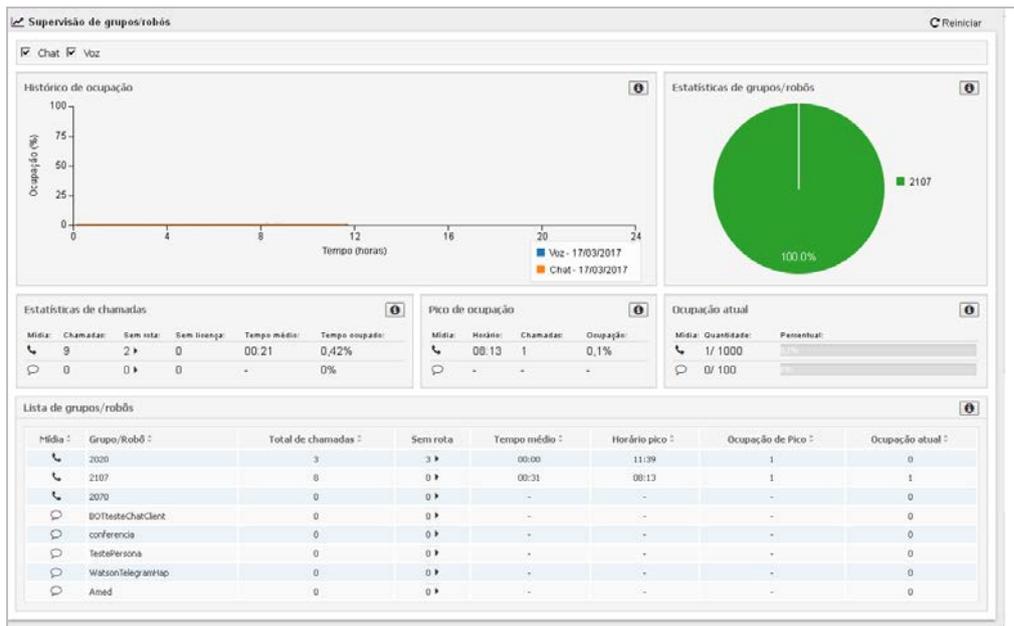


Figura 68. Supervisão de Grupos/Robôs

Na tabela **Lista de Grupos/Robôs** é possível visualizar o detalhamento das falhas ocorridas em determinado grupo. Para isso posicione o cursor do mouse sobre o valor da coluna **Sem rota**.



Motivo	Quantidade
Rota Bloqueada	3
Limite de Tráfego	0
Fora do Horário	0
Destino Inválido	0
Origem Inválida	0
Erro de Script	0

Figura 69. Detalhamento das falhas

SUPERVISÃO DE ROTAS

A supervisão de rotas apresenta os dados de ocupação das Rotas configuradas no sistema.

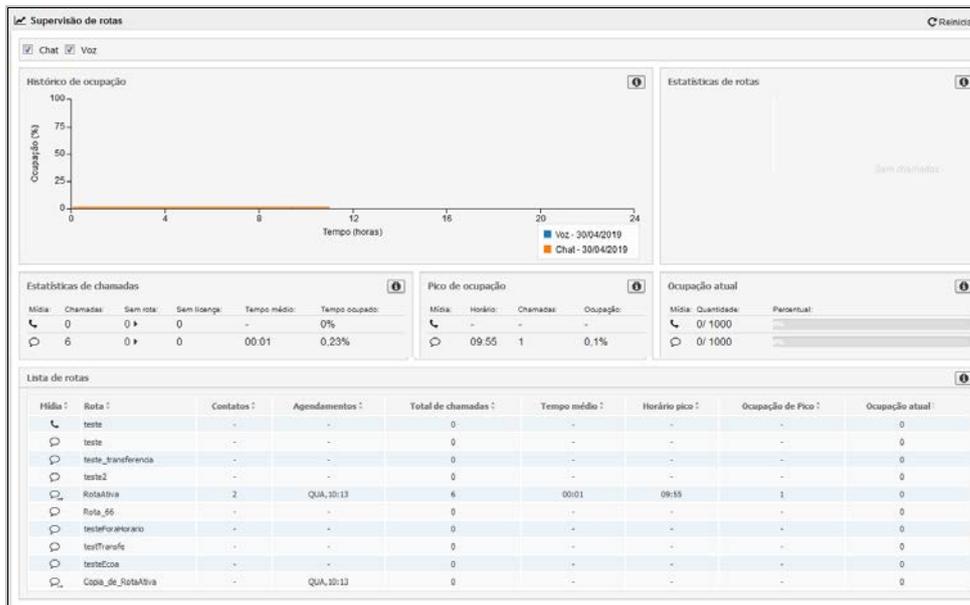


Figura 70. Supervisão de Rotas

SUPERVISÃO DE SERVIÇOS

A supervisão de serviços apresenta os dados de ocupação dos Serviços configurados no sistema.

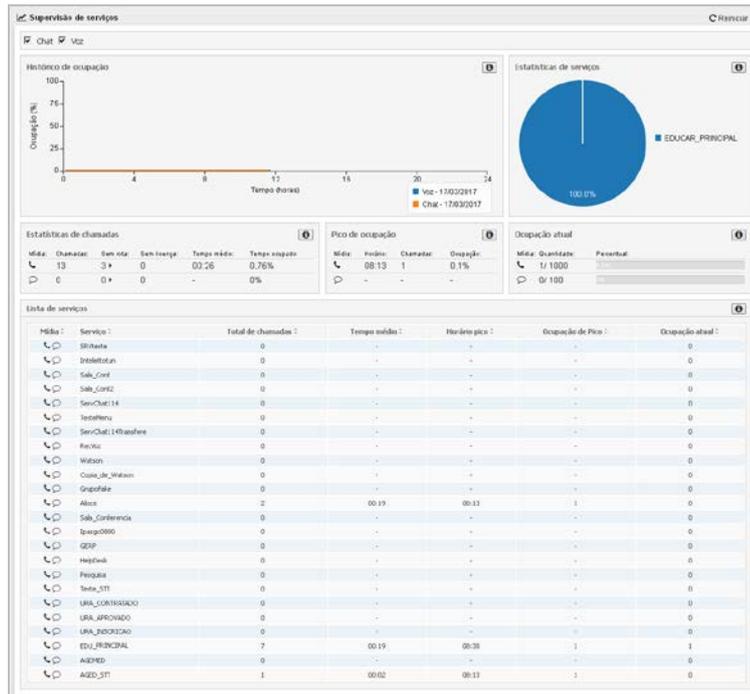


Figura 71. Supervisão de Serviços

6

CONFIGURAÇÕES

A interface de configuração possibilita gerenciar as configurações gerais da interface. São necessários privilégios específicos para acessar as interfaces de configuração. Os idiomas disponíveis atualmente são Português e Espanhol.

CONFIGURAÇÕES GERAIS

No menu **Configurações**, selecione a opção **Configurações Gerais**, é apresentada a janela a seguir.



Configurações gerais ×

* Reinício das estatísticas

* Campos obrigatórios

Cancelar Salvar

Figura 72. Configurações Gerais

7

RELATÓRIOS

O menu **Relatórios** será apresentado apenas aos usuários que possuem permissão de acesso ao módulo de relatórios do **Persona 3**. Por padrão, os perfis **Administrador Persona 3** e **Supervisor Persona 3** possuem este privilégio. Esse menu permite a emissão de relatórios históricos, utilizando modelos prontos e informações do banco de dados relacional da plataforma.

Clicando no menu **Relatórios** é acessada a **Interface Web para Emissão de Relatórios** das plataformas Dígito, por meio da qual o usuário poderá emitir relatórios imediatamente ou agendá-los para emissão posterior. Por ser um módulo comum a outros aplicativos, ele é descrito separadamente manual Interface Web para Emissão de Relatórios.

Para mais informações sobre os modelos de relatórios do **Persona 3**, consulte o Anexo A – Emissão de Relatórios **Persona 3**.

8

LOG DE OPERAÇÕES

O menu **Log de Operações** acessa a interface **Log de Operações**, na qual o usuário poderá pesquisar os seguintes registros de operações realizadas no sistema:

- Login e logout.
- Configuração de Alarmes, Dispositivos, URA.
- Cadastro de Domínio, Usuário, Time, Motivo de pausa, URA DXML, Classificação de chamadas e Classificação inicial.
- Supervisão das ações sobre o usuário.
- Relatórios de login, agendamento, emissão e exclusão.

Por ser comum a outros aplicativos, esse módulo será descrito separadamente no manual **Log de Operações**.

NOTA

*A funcionalidade **Log de Operações** é opcional e desabilitada por padrão. Para habilitar/desabilitar essa função, entre em contato com o Serviço de Suporte ao Cliente da Dígitro.*

O menu Log de Operações acessa a interface Log de Operações, onde o usuário pode pesquisar registros de alterações e cadastros realizados na interface do Persona 3, ou ainda, visualizar os registros das operações efetuadas em sistemas que contenham dados sensíveis. O registro d deste tipo de informação visa adequar o produto à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Consulta das operações logadas

Parâmetros

Aplicação: PERSONA Operação: Todas Operações

Usuário: Data Inicial:

Endereço IP: Data Final:

Filtros por Campo/Valor

Nome do campo: Nenhum registro encontrado Valor do campo:

Aplicar Filtros

Botões: Logs Limpar Filtros

Nome do usuário	Endereço do usuário	Aplicação	Nome da Operação	Data da operação	Detalhes
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Deletar arquivo ou diretório	20/11/20 15:01:52	Serviço teste - Arquivo: levantamento_hostnames.txt
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Enviar arquivo	20/11/20 15:01:41	Serviço teste - Arquivo: levantamento_hostnames.txt
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Salvar arquivo	20/11/20 14:18:32	Serviço teste - Arquivo: testeNewDirNew11.lua
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Mover arquivo ou diretório	20/11/20 14:18:24	Serviço teste - Arquivo: New11.lua - Destino: testeNewDir
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Deletar arquivo ou diretório	20/11/20 14:18:14	Serviço teste - Arquivo: testeNewDirNew11.lua
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Salvar arquivo	20/11/20 14:17:17	Serviço teste - Arquivo: New11.lua
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Salvar arquivo	20/11/20 14:17:17	Serviço teste - Arquivo: testeNewDirNew11.lua
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Salvar arquivo	20/11/20 14:09:32	Serviço teste - Arquivo: testeNewDirNew11.lua
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Salvar arquivo	20/11/20 14:08:16	Serviço teste - Arquivo: testeNewDirNew11.lua
secdgt	172.16.50.89	PERSONA	Salvar arquivo	20/11/20 14:08:16	Serviço teste - Arquivo: New11.lua

Item 1 a 10 (10/20) 1 2 3 4 5 6

Figura 73. Log de Operações para LGPD

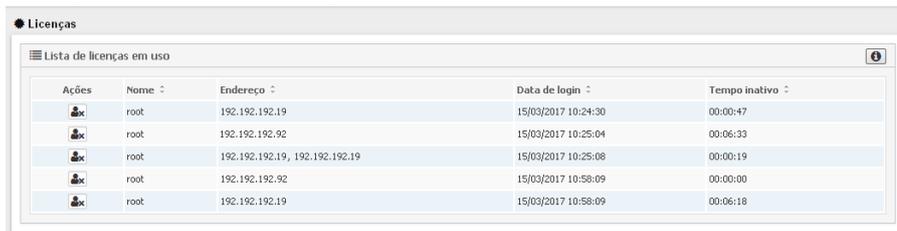
9

OUTROS

LICENÇAS

No menu LICENÇAS é possível verificar as licenças do **Persona 3** que estão sendo utilizadas em determinado momento.

O acesso simultâneo à interface é limitado ao número de licenças adquirido. A licença é automaticamente liberada quando o usuário sair da aplicação através do menu do usuário. Se o usuário fechar a aplicação sem utilizar o menu **Sair**, a licença ficará ativa por 15 minutos, para então ser liberada pelo sistema.



The screenshot shows a window titled 'Licenças' with a sub-header 'Lista de licenças em uso'. It contains a table with five columns: 'Ações', 'Nome', 'Endereço', 'Data de login', and 'Tempo inativo'. Each row represents an active license for the user 'root'.

Ações	Nome	Endereço	Data de login	Tempo inativo
	root	192.192.192.19	15/03/2017 10:24:30	00:00:47
	root	192.192.192.92	15/03/2017 10:25:04	00:06:33
	root	192.192.192.19, 192.192.192.19	15/03/2017 10:25:08	00:00:19
	root	192.192.192.92	15/03/2017 10:58:09	00:00:00
	root	192.192.192.19	15/03/2017 10:58:09	00:06:18

Figura 74. Licenças

A interface de licenças apresenta a listagem das licenças ocupadas atualmente. Na listagem são apresentados: nome do usuário, endereço IP, data de login e tempo em que o usuário está inativo na aplicação.

Para acessar, o usuário precisa ter privilégios de consulta de licenças. Por padrão, os perfis **Administrador Persona 3** e **Supervisor Persona 3** já possuem estes privilégios.

SOBRE

Apresenta informações do pacote e release do **Persona 3** instalado.

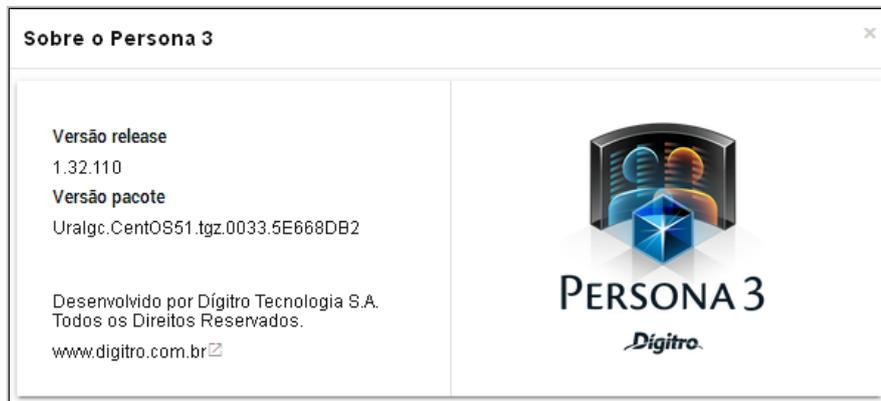
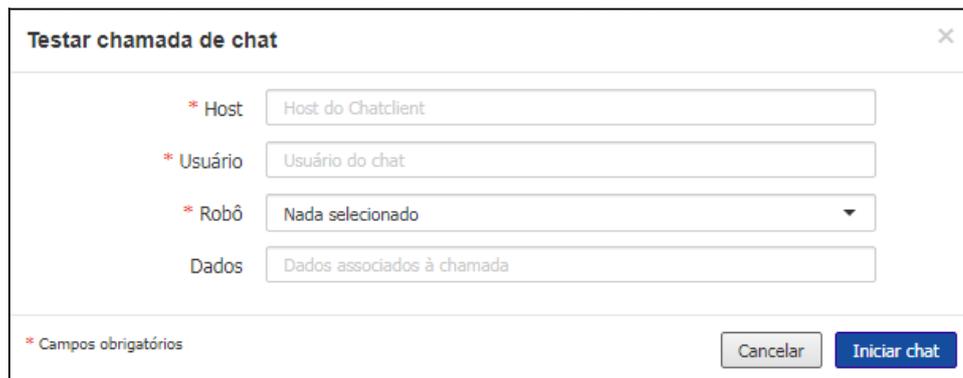


Figura 75. Sobre

TESTAR CHAMADA DE CHAT

No menu Outros > TESTAR CHAMADA DE CHAT é possível gerar uma chamada de *chat* através do **ChatClient**.



A janela "Testar chamada de chat" apresenta os seguintes campos e botões:

- * Host: Campo de texto com o valor "Host do Chatclient".
- * Usuário: Campo de texto com o valor "Usuário do chat".
- * Robô: Menu suspenso com o valor "Nada selecionado".
- Dados: Campo de texto com o valor "Dados associados à chamada".
- Botões: "Cancelar" (cinza) e "Iniciar chat" (azul).
- Legenda: "* Campos obrigatórios".

Figura 76. Testar chamada de chat

PROCEDIMENTO

Testar chamada de *chat* pelo menu Outros

1. Na página inicial do **Persona 3**, acesse o menu **Outros** > **Testar chamada de chat**. Será aberta a página Testar chamada de chat (Figura 76).
2. Preencha os campos obrigatórios, marcados com asterisco.
3. No campo **Host**, insira o servidor onde o **ChatClient** está instalado.
4. No campo **Usuário**, insira o nome de usuário exibido no chat.
5. No campo **Robô**, indique o robô configurado em uma rota.

6. O campo *Dados*, de preenchimento opcional, permite associar dados à chamada de chat.
7. Clique no botão **Iniciar chat**, para abrir a interface do **ChatClient**, onde a chamada será testada.

NOTA

O robô utilizado deve estar cadastrado em uma rota do chat do **Persona**.

10

LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO DE URA

A LPU (Linguagem de Programação de URA) consiste de uma DSL (*Domain-Specific Language*) baseada na linguagem LUA e voltada ao desenvolvimento de serviços de URA.

Embora utilize o interpretador LUA, parte das bibliotecas nativas da linguagem não está disponível. Em contrapartida, foi adicionada uma biblioteca que disponibiliza o acesso aos recursos da plataforma Telecom, constituindo seu domínio e sendo, portanto, referenciada como biblioteca de domínio.

Em termos de sintaxe, trata-se de LUA, mas seu domínio descaracteriza-a como linguagem de propósito geral, induzindo a uma filosofia de programação em menus, pertinente ao domínio de serviço de URA.

A LPU está estruturada em três pilares fundamentais:

- Linguagem LUA;
- Programação de menus;
- Biblioteca de domínio.

Os pilares da LPU são descritos a seguir.

LINGUAGEM DE LUA

Algumas bibliotecas/funções nativas estão disponíveis no contexto de execução da LPU. São elas: *string*, *table*, *tonumber*, *tostring*, *date*, *time*, *ipairs*, *pairs*, *next* e *type*.

Em adição, a LPU disponibiliza sobre a linguagem LUA dois importantes conceitos:

- **Abstração de contexto:** faz com que operações assíncronas (não atômicas) pareçam síncronas.
- **Abstração de instância:** esconde do desenvolvedor o problema de múltiplas chamadas.

Em resumo, a LPU programa simplesmente a lógica do diálogo. Cada chamada executa uma instância de código independente e algumas operações de duração não instantânea (como reproduções de áudio) comportam-se como instantâneas do ponto de vista da programação.

ATENÇÃO

Este manual não descreve a linguagem LUA. Para que a linguagem de URA descrita no manual seja plenamente compreendida, o desenvolvedor deve ter o conhecimento prévio da linguagem LUA. O manual em português desta linguagem pode ser encontrado em <http://www.lua.org/manual/5.1/pt/manual.html>

PROGRAMAÇÃO DE MENUS

Menus são blocos de diálogo implementados como funções LUA. Tais funções não recebem parâmetros nem retornam valores. Também não podem chamar diretamente outras funções (menus). Para isto, há diretivas de navegação.

BIBLIOTECA DE DOMÍNIO

É o conjunto de funcionalidades disponíveis na LPU através da API de domínio.

Dividem-se em três grupos:

- Métodos diretos.
- Auxiliares de navegação.
- Utilidades gerais.
 - Métodos Especiais.
 - Funções Úteis.

MENU

Existem três funções pré-definidas as quais o *engine* de URA utiliza como baliza durante a execução da *script*.

Estas funções são: ***before***, ***start*** e ***finish***.

A função *before* é executada antes do atendimento da chamada, promovendo a escolha do usuário para realizar a ação de atendimento ou desligamento da chamada mediante um tratamento definido pelo desenvolvedor.

Após o atendimento da chamada a função *start* passa a ser executada. Esta função é a única obrigatória numa *script* de URA e tem o seu escopo completo com as primitivas de URA, diferente das funções *before* e *finish* que possuem escopos reduzidos.

Ao desligar uma chamada a função *finish* é executada permitindo ao desenvolvedor realizar alguma tratativa mesmo após o desligamento, tal como, escrever o tempo da chamada da URA em um banco.

Além destas funções de URA, a *script* pode conter outras funções criadas pelo próprio usuário, que trata o plano do negócio do cliente, como por exemplo: verifica um número digitado, trata um retorno de consulta a um *web service*. Estas funções podem ser criadas sem problemas, a diferença é de como é realizado o acesso.

Buscando um maior controle e mapeamento por parte do *engine* de URA, foi criado o *container* de funções menu. Estes são utilizados para acessar as funções criadas pelo usuário. Vide mais detalhes no item Menu da API.

API

São as primitivas utilizadas no desenvolvimento das *scripts* de URA, as quais abstraem todo o contexto de telefonia envolvida.

Elas podem ser classificadas em métodos diretos, auxiliar de navegação e *utils*.

MÉTODOS DIRETOS

São os métodos com interação com o usuário e atuam como funções básicas utilizados na especificação dos serviços de URA.

Estes bloqueiam a execução do *script* até que a ação em andamento termine de processar.

Message

Função utilizada para reproduzir os tipo de áudio no diálogo em chamadas de voz, ou enviar mensagens de texto em chamadas de chat. A parametrização de cada tipo de áudio é descrito a seguir.

- **profile:**

- **file** - reprodução de arquivos pré-gravados e armazenados localmente ou remotamente para chamadas de voz. As mensagens WAV/MP3/DAT, neste profile file, quando reproduzidas pela LPU devem seguir um padrão de nome M_XXXXX.ext onde X é o número e ext é uma das extensões compatíveis.

Exemplo:

```
message{file="/axs/msgs/M_00004.WAV"}
```

```
message{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00123.WAV"}
```

- **text** – envio de mensagem de chat, para chamadas de chat, e reprodução Dinâmica via tecnologia Text-to-Speech para chamadas de voz, quando não for passado nenhum valor para o campo tts, file ou phrase.

Exemplo:

```
message{text="Bem vindo ao atendimento automático de chat"}
```

```
message{text="O valor do seu saldo é de "..saldo"}
```

- **menu** - este parâmetro é utilizado para a configuração do teclado customizável do Telegram®. Este teclado é utilizado como um "atalho" para que o usuário da URA possa navegar de forma mais ágil. As teclas podem ser dispostas em linhas e colunas, e ao pressioná-las é enviado o texto do botão para a URA. Além disso, podem ser configuradas outras duas funcionalidades para os botões. Uma como um atalho para o envio da localização do usuário, e outra para o envio do número de contato. Este parâmetro será utilizado apenas nas chamadas de chat. Existem algumas formas de utilizar o campo menu.

Exemplo 1

```
message{text="Para compras, digite 1. Para vendas, digite 2. Para RH, digite 3.", menu = {"1", "2", "3"}}
```

No exemplo acima, o teclado será montado com as opções 1, 2 e 3 e os botões serão apresentados um embaixo do outro.

Exemplo 2

```
message {text="Para compras, digite1. Para vendas, digite 2. Para RH, digite 3. Para outros, digite 4", menu = {{ "1", "2"}, {"3", "4"}} }
```

No exemplo acima o menu será composto de duas linhas. Na primeira serão apresentadas as opções 1 e 2. Na segunda linha serão apresentadas as opções 3 e 4.

Exemplo 3

```
message {text="Por favor, informe a sua localização ou o número do seu contato", menu = {{text="localização", request_location = true}, {text="Contato", request_contact=true}} }
```

No exemplo acima o menu será composto por duas linhas. A primeira opção permite que o usuário compartilhe a sua localização caso a versão do Telegram® utilizada permita esta ação. A segunda opção compartilhará o contato do usuário, caso ele permita.

- **tts** – reprodução Dinâmica via tecnologia Text-to-Speech.

Exemplo:

```
message{tts="Teste de URA"}
message{tts="O valor do seu saldo é de "..saldo}
```

Não é permitido o uso de quebra de linhas neste profile do message.

- **speaker** - Este parâmetro deverá ser utilizado junto ao TTS dinâmico. Nele é possível selecionar qual voz será utilizada para sintetizar o áudio. Atualmente possuímos duas vozes, o Marcos e a Ana Paula. Para que seja possível utilizar esta funcionalidade é necessário que o servidor que sintetiza as mensagens possua as duas vozes. Caso este parâmetro não seja informado, será utilizado por padrão a voz Ana Paula.

Exemplo:

```
message {text="Bem Vindo a esta URA!", speaker="marcos"}
message {text="Bem Vindo a esta URA!", speaker="anapaula"}
```

- **phrase** – reprodução de mensagens pré-gravadas pela Dígitro. Para estas mensagens existe a necessidade de algumas parametrizações, conforme descrito a seguir:

Exemplo:

message{phrase="DASHHMM=09:30|ASHHMM=19:30"} - Divulgação "Das nove horas e trinta minutos as dezenove horas e trinta minutos".

DATE - 01/01, 0101, 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgação "Primeiro de Janeiro" ou "Primeiro de Janeiro de dois mil e quinze" ou "<data atual do sistema DD/MM/AAAA>".

DDMM - 01/01, 0101, TODAY - Divulgação "Primeiro de Janeiro" ou "<data atual do sistema DD/MM>".

DDMMAAAA - 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgação "Primeiro de Janeiro de dois mil e quinze" ou "<data atual do sistema DD/MM/AAAA>".

HOURL - 01:01, 0101, 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "uma hora e um minuto" ou "uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>".

HHMML - 01:01, 0101, NOW - Divulgação "uma hora e um minuto" ou "<hora atual do sistema HH/MM>".

HHMMSSL - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>".

ASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgação "a uma hora e um minuto" ou "<hora atual do sistema HH/MM>".

ASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "a uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>".

DASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgação "da uma hora e um minuto" ou "<hora atual do sistema HH/MM>".

DASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "da uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>".

\$ - 12,32 ou 12.32 - Divulgação "doze reais e trinta de dois centavos".

NUMBER - 123 456 789 máximo de 11 números. - Divulgação "cento e vinte três milhões, quatrocentos e cinquenta e seis mil, setecentos e oitenta e nove".

ONEBYONE - 1234567890 máximo de 20 números. - Divulgação "um, dois, três, quatro, cinco, seis, sete, oito, nove, zero".

MSG - 4 ou 4,4 - Divulgação "Dígitro tecnologia" - "Dígitro tecnologia, dígitro tecnologia".

CPF - 123.345.567-43 ou 12.345.678/9301-23 - Divulgação "um dois três, três quatro cinco, cinco seis sete, quatro três" e "um dois, três quatro cinco, seis sete oito, nove três zero um, dois três".

- **params** – este parâmetro é utilizado em conjunto com frase e serve para divulgar mensagens pré-gravadas com parâmetros.

Exemplo:

message{phrase="5051", params="NUMBER=345|\$=20"} Divulgação "Seu pedido gerado possui o número trezentos e quarenta e cinco com o valor total de vinte reais."

- **cutthrough** ou **cut** – divulgação é finalizada quando usuário digitar qualquer cifra. Para isso o parâmetro deve ser atribuído com true.

Exemplo:

- `play{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00124.WAV" cut="true"}`
- **contínuos** - Este parâmetro é utilizado para realizar uma reprodução contínua, não bloqueante. Isto permite que a divulgação de uma mensagem durante algum processamento da URA, por exemplo uma consulta web que demore para responder. A reprodução é automaticamente cancelada no próximo play. Seu valor padrão é false.

Exemplo:

```
play{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00124.WAV" continuous="true"}
```

- **type** - Este parâmetro é utilizado para definir se as mensagens de *chat* devem também ser encaminhadas como arquivo de áudio. Para isso, a mensagem é enviada para o servidor de TTS (Text to Speech) da Dígitro onde é convertido para áudio. Este áudio é encaminhado para que o usuário não precise ler os textos.

Este campo pode ser preenchido com dois valores:

- **audio**: com este valor setado serão encaminhados apenas os arquivos de áudio e não as mensagens de texto.

- **both**: com este valor setado serão encaminhadas tanto as mensagens de texto quanto as de áudios.

Para enviar apenas o texto basta omitir este parâmetro.

Exemplo:

```
message {text="Esta é a mensagem 1", type="audio"}
```

```
message {text="Como posso ajudá-lo?", menu = recover("menu"), speaker = "marcos", type="both"}
```

Message não possui retorno.

Não pode ser utilizado dentro das funções pré-definidas *before* e *finish*.

Play

Função utilizada para reproduzir todos os tipos de áudios no diálogo. A parametrização de cada tipo de áudio é descrito a seguir.

- **profile:**
 - **file** - reprodução de arquivos pré-gravados e armazenados localmente ou remotamente.

OBSERVAÇÃO

*As mensagens WAV/MP3/DAT, neste **profile file**, quando reproduzidas pela LPU devem seguir um padrão de nome M_0XXXX.ext onde X é o número e ext é uma das extensões compatíveis.*

Exemplo: `play{file="M_00004.WAV"}`
`play{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00123.WAV"}`

- **tts** - reprodução Dinâmica via tecnologia Text-to-Speech

Exemplo: `play{tts="Teste de URA"}`
`play{tts="O valor do seu saldo é de "..saldo}`

Não é permitido o uso de quebra de linhas neste profile do play.

- **phrase** - reprodução de mensagens dinâmicas pré-gravadas pela Dígitro. Para estas mensagens existe a necessidade de algumas parametrizações, conforme é descrito a seguir.

Exemplo: play{phrase="DASHHMM=09:30|ASHHMM=19:30"} - Divulgação "Das nove horas e trinta minutos as dezenove horas e trinta minutos"

DATE - 01/01, 0101, 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgação "Primeiro de Janeiro" ou "Primeiro de Janeiro de dois mil e quinze" ou "<data atual do sistema DD/MM/AAAA>"

DDMM - 01/01, 0101, TODAY - Divulgação "Primeiro de Janeiro" ou "<data atual do sistema DD/MM>"

DMMAAAA - 01/01/2015, 01012015, TODAY - Divulgação "Primeiro de Janeiro de dois mil e quinze" ou "<data atual do sistema DD/MM/AAAA>"

HOUR - 01:01, 0101, 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "uma hora e um minuto" ou "uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>"

HHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgação "uma hora e um minuto" ou "<hora atual do sistema HH/MM>"

HHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>"

ASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgação "a uma hora e um minuto" ou "<hora atual do sistema HH/MM>"

ASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "a uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>"

DASHHMM - 01:01, 0101, NOW - Divulgação "da uma hora e um minuto" ou "<hora atual do sistema HH/MM>"

DASHHMMSS - 01:01:01, 010101, NOW - Divulgação "da uma hora e um minuto e um segundo" ou "<hora atual do sistema HH/MM/SS>"

\$ - 12,32 ou 12.32 - Divulgação "doze reais e trinta de dois centavos"

NUMBER - 123 456 789 (máximo de 11 números). - Divulgação "cento e vinte três milhões, quatrocentos e cinquenta e seis mil, setecentos e oitenta e nove"

ONEBYONE - 1234567890 (máximo de 20 números). - Divulgação "um, dois, três, quatro, cinco, seis, sete, oito, nove, zero"

MSG - 4 ou 4,4 - Divulgação "Dígito tecnologia" - "Dígito tecnologia, Dígito tecnologia"

CPF - 123.345.567-43 ou 12.345.678/9301-23 - Divulgação "um dois três, três quatro cinco, cinco seis sete, quatro três" e "um dois, três quatro cinco, seis sete oito, nove três zero um, dois três"

- **params** - este parâmetro é utilizado em conjunto com frase e serve para divulgar mensagens pré-gravadas com parâmetros.
Exemplo: `play{phrase="5051", params="NUMBER=345|${}=20"}` Divulgação "Seu pedido gerado possui o número trezentos e quarenta e cinco com o valor total de vinte reais."
- **cutthrough ou cut** – a divulgação é finalizada quando usuário digitar qualquer cifra. Para isso o parâmetro deve ser atribuído com *true*.
Exemplo: `play{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00124.WAV" cut="true"}`
- **contínuos** - este parâmetro é utilizado para realizar uma reprodução contínua, não bloqueante. Permite divulgar uma mensagem durante algum processamento da URA, por exemplo, uma consulta web que demore para responder. A reprodução é automaticamente cancelada no próximo *play*. Seu valor padrão é *false*.
Exemplo: `play{file="http://192.168.0.1/URA_Atendimento/M_00124.WAV" contínuos="true"}`

Play não possui retorno.

Não pode ser utilizado dentro das funções pré-definidas **before** e **finish**.

Prompt

Função de interação com o usuário da URA que permite receber cifras digitadas e voz.

- profile:
 - **timeout** - tempo em segundos para aguardar o recebimento de uma informação do usuário. Valor padrão é cinco segundos e o máximo é 99 segundos.
Exemplo: `c = prompt{timeout=1}`
 - **chat_timeout** – tempo em segundos para aguardar o recebimento de uma informação do usuário para chamadas de chat. O máximo é de 900 segundos. Caso este profile não seja setado, será utilizado o profile timeout.
Exemplo: `c = prompt{chat_timeout=1}`
 - **stop_digit** - Cifra que determina a parada do recebimento de informações do usuário.
Exemplo: `c = prompt{stop_digit="#"}`
 - **accumulate** - Quantidade de cifras a serem acumuladas pela função. Valor padrão é um e o máximo é 99 cifras.
Exemplo: `c = prompt{accumulate=7}`
 - **verbose** - Ecoa cifras digitadas pelo usuário.
Exemplo: `c = prompt{verbose="true"}`
 - **recognize** - Utilizado para reconhecimento de voz. Atualmente ela apresenta as tecnologias STT (*Speech To Text*) e KWS. Depende mais de uma boa URA de reconhecimento de voz e um processamento na LPU para que se tenha um bom aproveitamento deste recurso. O mesmo *prompt* não fará o reconhecimento de cifras e voz em conjunto. Valor padrão é false.
Exemplo: `x = prompt{recognize=true}`

- **config** - Deverá ser utilizado quando o **recognize** for configurado como *true*. Neste parâmetro serão enviadas as informações como tipo de servidor de reconhecimento que será utilizado, em qual contexto o áudio será reconhecido quando necessário e o tempo máximo de silêncio para que o reconhecimento seja encerrado.

kind - este campo deve ser utilizado para informar o tipo de reconhecimento de voz que será utilizado, STT.

- **vadsilence** - neste campo deverá ser informado o tempo, em milissegundos, que o usuário poderá ficar em silêncio antes que o reconhecimento de voz. O valor mínimo deste parâmetro é 500, e o máximo 5000. Caso seja inserido um valor fora destes limites, será setado 500 como padrão.

Exemplo 1: local file = prompt{recognize=true, timeout=40, config={kind="KWS", context="lojas", vadsilence=1000}}

Exemplo 2: local file = prompt{recognize=true, timeout=40, config={kind="STT", vadsilence=1000}}

- **accept_file** - quando este campo for configurado com o valor *true*, é possível encaminhar para esta ação um arquivo ou um texto qualquer. Quando for enviado um arquivo, será retornado um objeto contendo a URL do arquivo no `file_service` bem como as outras informações.

Exemplo: c = prompt{chat_timeout=90, accept_file="true"}

Prompt possui retorno com as informações recebidas do usuário, no caso de cifras será o conjunto de cifras digitadas, no caso de voz será a URL do arquivo com as informações reconhecidas. Para realizar o tratamento desta URL, veja em **sttparse**.

Não pode ser utilizado dentro das funções pré-definidas **before** e **finish**.

Typing

Primitiva utilizada para enviar o comando de início e finalização da identificação de digitação, quando o chatbot é acessado por meio do **Chatclient** da Dígitro. Para que o texto "digitando" seja exibido ao usuário, basta chamar a primitiva conforme o exemplo abaixo:

Ex: `typing.start()`

Esta primitiva faz com que o símbolo seja exibido ao usuário até que a script execute o comando para finalizar o modo digitando, ou até que a script execute uma primitiva `prompt`.

Para deixar de exibir o texto "digitando", basta chamar a primitiva conforme o exemplo abaixo:

Ex: `typing.stop()`

NOTA

*Esta primitiva somente funcionará para chamadas de chat acessadas pelo **ChatClient**.*

File.receive

Função de interação com o usuário da URA para recebimento de arquivos em chamadas de chat.

- `profile`:
 - **timeout** – tempo em segundos para aguardar o recebimento do arquivo. Valor padrão é 5 e o máximo é 900 segundos.

Exemplo:

```
c = file{timeout=60}
```

Arquivos enviados fora deste período não serão coletados pelo **Persona 3**, e a mensagem "Arquivo recusado" será encaminhada para o usuário.

File.send

Função utilizada para que a URA encaminhe um arquivo para o usuário.

- profile:
 - **name** - nome do arquivo que será encaminhado.
 - **uuid** – código identificador do arquivo. Este código é recebido pela URA ao utilizar a função file receive ou utils.sendFileToFileService.

Exemplo:

```
file.send {name = "M_00012.MP3", uuid= "f6d5e350-b55c-11e6-9ef4-25e80a022cf6"}
```

Xfer

Função utilizada para encaminhar à chamada para um número interno ou externo.

- profile:
 - **destiny** - número para onde será encaminhada a chamada.
Exemplo: e = xfer{destiny=2009}
 - **chat_destiny** – nome do serviço que receberá a transferência da chamada de chat.
Exemplo: e = xfer{chat_destiny="servico1",application = "interact"}
 - **application** – identificação do processo que receberá a transferência da chamada de chat.

- Exemplo:** e = xfer{chatdestiny="servico1",application = "interact"}
- **route** - rota a ser utilizada para geração de chamadas externas. A rota deve ser criada via interface do Explorador do PABX.
Exemplo: e = xfer{destiny=32817000, route=0}
- **account** - conta a ser utilizada para geração de chamadas externas. A conta deve ser criada via interface do Explorador do PABX.
- **password** - senha da conta a ser utilizada para geração de chamadas externas. A senha deve ser criada via interface do Explorador do PABX.
Exemplo: e = xfer{destiny=32817000, account=2000, password=4567}
- **identity** - número que será encaminhado ao destino como originador da chamada. Válido somente para chamadas externas.
Exemplo: e = xfer{destiny=32817000, account=2000, password=4567, identity="08001234578"}
- **cpd** - indica se haverá detecção de voz humana na chamada externa, para encaminhar somente chamadas que uma pessoa realizou o atendimento.
Exemplo: e = xfer{destiny=32817000, route=0, cpd="true"}
- **data** - campo para inserir dados a chamada encaminhada.
Exemplo: e = xfer{destiny=32817000, route=0, data="CHAMADA_JA_VALIDA_URA" }
- **priority** - Prioridade da chamada quando encaminhada internamente.
Exemplo: e = xfer{destiny=2009 priority=5}

O **xfer** possui retorno quando ocorrer erro no encaminhamento da chamada. Com isso a LPU pode realizar o tratamento deste erro e tentar encaminhar uma chamada novamente.

Retornos OPERACAO_NAO_PERMITIDA OPERACAO_NAO_OK RAMAL_INVALIDO
CONTA_INVALIDA SENHA_INVALIDA NUMERO_DISCADO_INCOMPLETO PREFI-
XO_BLOQUEADO FALHA_DISCAGEM RAMAL_DISCADO_NULO ROTA_INVALIDA

NUMERO_CHAMADO_INVALIDO DESTINO_OCUPADO RECURSO_NAO_DISPONIVEL PARAMETROS_INCOMPLETOS SENHA_CONTA_INVALIDA CHAMADA_NAO_ATENDIDA NAO_DETECTOU_VOZ_HUMANA_CPD=\$ (2- Secretária eletrônica, 3- Fax, 4- Sem licença, 5- Não realizou detecção, 6- Secretária)

Não pode ser utilizado dentro das funções pré-definidas *before* e *finish*.

Drop

Função para desligar a chamada.

- profile:
 - Não possui.

Exemplo: drop()

O *drop* não possui retorno.

Dialer.getInfo

Função utilizada para reunir mais informações de um contato de uma chamada gerada pelo discador do Interact

- profile:
 - **callid** – ID da chamada, gerada pelo discador e que se encontra em andamento, da qual se deseja as informações
- local resposta = dialer.getInfo {callid=recover("callid")}

Como resposta, o sistema receberá um JSON contendo as informações do contato, semelhante a:

```
{
  "response": {
    "resource": "dialer",
    "command": "get_info",
    "status": "ok",
    "id": 9,
    "service_name": "teste141",
    "contact": "Carlos",
    "complement": "CPF",
    "phone1": "5000"
  }
}
```

Dialer.setContactState

Função utilizada para alterar as configurações de um contato do discador do Interact.

- profile:
 - **callid** - ID da chamada, gerada pelo discador e que se encontra em andamento, da qual se deseja as informações.
 - **action** - Estado para qual se deseja configurar o contato: reschedule (reagendamento) ou end (Atedimento finalizado na URA).
 - **contact** - Nome do contato.
 - **complement** - Complemento da chamada. Pode ser qualquer tipo de informação que o supervisor do discador ache importante enviar ao agente via dados associados.
 - **phone_list** - Lista de telefones na qual é possível se comunicar com o contato.

- **schedule** - Faixa de horário na qual o discador pode efetuar a chamada para o contato.

```
local schedule = {}  
schedule.day = "10"  
schedule.month = "10"  
schedule.year = "2019"  
schedule.start = {}  
schedule.start.hour = "11"  
schedule.start.min = "00"  
schedule.finish = {}  
schedule.finish.hour = "11"  
schedule.finish.min = "00"  
local teste2 = dialer.setContactState(callid=recover("callid"), ac-  
tion="reschedule", schedule=schedule)
```

Como resposta, o sistema receberá um JSON contendo as informações do contato, semelhante a:

```
{  
  "result": {  
    "body": {  
      "response": {  
        "resource": "dialer",  
        "command": "set_contact_state",  
        "status": "ok"  
      }  
    }  
  },  
  "id": "3"  
}
```

Sleep

Função para LPU parar o seu processamento durante um determinado tempo.

- profile:
 - Não possui, basta passar o tempo em segundos na função.
Exemplo: sleep(5)

O sleep não possui retorno.

Trace

Função para adicionar log a chamada, auxiliando o debug.

- profile:
 - Não possui, basta passar o texto a ser registrado.
Exemplo: trace("Chamada passou por aqui")

Sms

Função para enviar uma mensagem de texto via SMS.

- profile:
 - **destiny** - Número para onde será encaminhado o SMS.
 - **data** - Texto enviado no SMS.
Exemplo: t = sms{destiny=88880000, data="CREDITO APROVADO"}

- **account** - Conta a ser utilizada para envio do SMS.
 - **password** - Senha da conta a ser utilizada para envio do SMS.
- Exemplo:** `t = sms{destiny=88880000, data="LIGUE PARA 0800 345 6788 e participe do sorteio de 3 casas", account=2000, password=4567}`

O **sms** retornará o resultado somente em caso de ERRO no envio, do contrário será *nil*.

Answer

Função utilizada para atender a chamada dentro da função nativa *before*.

- profile:
 - Não possui.Exemplo: `answer()`.

O *answer* não possui retorno.

Não pode ser utilizado dentro das funções pré-definidas *start* e *finish*.

AUXILIAR DE NAVEGAÇÃO

Atuam na navegação do usuário da URA.

Menu

Container de funções utilizadas para navegar entre as funções criadas pelo desenvolvedor da *script* de URA. Atua como facilitadora desta navegação e realiza o mapeamento das funções já navegadas.

- **profile:**
 - **route** - funciona como uma instrução *switch/case* que a partir do tratamento de um argumento de entrada encaminha para diferentes saídas. Sendo que todas estas saídas são funções definidas pelo desenvolvedor da URA.

Exemplo:

```
menu.route(c, {  
  ["1"] = menuAdm,  
  ["2"] = menuRH,  
  ["3"] = menuCompras,  
  ["4"] = menuVendas,  
  ["5"] = menuSuporte,  
  ["default"] = tratamentoDefault,  
  ["timeout"] = timeout,  
})
```

- **previous** - Volta a execução da função indicada a partir de uma navegação já realizada. Seu parâmetro é o número de saltos para trás que se deseja realizar.

Exemplo: `menu.previous(2)` - volta para a penúltima função executada.

- **setmain** - Redefine a função onde esta instrução é executada como a principal da *script*. Caso isso não seja feito, a função *start* é considerada como principal.
Exemplo: `menu.setmain()`
- **main** - Direciona a execução para o função principal. Esta pode ser a função *start* ou a função redefinida via *setmain*.
Exemplo: `menu.main()`
- **restart** - Executa novamente a função.
Exemplo: `menu.restart()`

O menu não possui retorno.

Não pode ser utilizado dentro das funções pré-definidas *before* e *finish*.

UTILIDADES GERAIS

Métodos especiais

São funções que dependem de módulos adicionais de software ou hardware

Callback

Função para inserir um contato nas ferramentas de Callback EasyCall e Interact.

- `profile`:

- **number** - Número ao qual a chamada será retornada pelo Callback. Valor padrão é o número originador.
Exemplo: `c = callback{number=32817000}`
- **group** - Número do grupo onde será armazenado o contato. Valor padrão é o grupo do qual esta chamada foi transbordada.

OBSERVAÇÃO

Esta informação não é recuperada em estruturas multi-site.

Exemplo: `c = callback{group=2020}`

- **data** - Dados a serem inseridos no registro do Callback.
Exemplo: `c = callback{dados="PENDENCIA_FINANCEIRA"}`
- **site** - *host* onde deverá ser registrado o Callback quando em estrutura multi-site. É opcional. Quando não informado, é considerado local.
Exemplo: `c = callback{site="ecgsp"}`
- **aplication** - informa qual a aplicação será utilizada: `interact` ou `easycall`. Caso não seja informada, será identificado em tempo de execução.
Exemplo: `c = callback{aplication="easycall"}`
Exemplo: `c = callback{aplication="interact"}`

Parâmetros específicos por aplicação:

- EasyCall:

- **period** - Faixa de horário para o retorno da chamada pelo callback, no formato 'HH:MM-HH:MM'. É opcional.

Exemplo: `c = callback{period="08:00-10:00"}`

- Interact:
 - **name** - nome do cliente/usuário que aparecerá para o agente. Caso não seja informado, será configurado o próprio número de origem da chamada.
 - **start** - Opcional. Data/hora inicial para o período no qual é permitida a geração da chamada, no formato DD/MM HH:MM.
 - **stop** - Opcional. Data/hora final para o período de geração da chamada, no formato DD/MM HH:MM.

O Callback retornará o resultado somente em caso de ERRO no registro, do contrário será *nil*.

Report

Função para inserir informações nos relatórios de URA do tipo atributo valor. Este tipo possibilita o envio de informações dinâmicas da LPU para os relatórios, tais como CPF, Códigos Digitados, Pesquisa de Satisfação e Classificação da Chamada.

- profile:
 - Não possui, mas existe a necessidade de preencher três campos (<nome>, <valor>, <tipo>).
 - **nome** - Nome do atributo
 - **valor** - Valor do atributo
 - **tipo**: informa qual o tipo de variável será enviada: 0 Geral, 1 Classificação/Filtro, 2 Pesquisa de Satisfação.

Geral, deve ser utilizado para envio de informações granulares, tais como CPF, Códigos digitados na URA. Visualização nos modelos 30604 e 30609.

Exemplo: `report("ID", recover("callid"), 0)`

Classificação/filtro, como o próprio nome já diz é utilizado para classificação ou filtro das chamadas. Ou seja, propicia que as chamadas sejam filtradas por um resultado do atributo. Classificação: Modelos 30601,30602,30604,30605,30606. Visualização: Modelo 30608.

Exemplo: `report("Tipo_Cliente", "Vip", 1)`

Pesquisa, neste tipo o desenvolvedor pode criar suas próprias Pesquisas de Satisfação. Ele funciona de maneira simples, as perguntas são os nomes das variáveis e os valores são as respostas. Visualização: Modelo 30607.

Exemplo: `report("Qualidade Atendimento", "1", 2)`

O *report* não possui retorno.

Checkpoint

Função para inserir pontos de verificação. Quando uma chamada passar por este ponto serão geradas informações estatísticas para o relatório. Os modelos dos relatórios que utilizam estas informações são: 30601, 30602 e 30604.

- **profile:**
 - Não possui, mas existe a necessidade de preencher o nome do ponto de verificação.

Exemplo: `checkpoint("Menu_Vendas")`

O `checkpoint` não possui retorno.

sendAlarm

Função utilizada para gerar um alarme. Quando uma chamada passar por este ponto será gerado um alarme que será exibido na Supervisão de Alarmes.

- `profile`:

Exemplo: `sendAlarm("Texto do alarme gerado pela script de URA")`

O `sendAlarm` não possui retorno.

nlp.dialogflow

Função utilizada para comunicação com a plataforma de linguagem natural Dialogflow.

- `profile`:
 - Não possui, mas existe a necessidade de enviar os parâmetros de consulta à plataforma.
 - **url** – URL da API;
 - **text(query)** – texto utilizado para processar a linguagem natural;
 - **autorization** – cabeçalho HTTP com o *token* de acesso a API;
 - **sessionId** – identificador único da conversa (máximo de 36 caracteres).
- opcionais:
 - **lang** (default pt-BR)
 - **timezone** (default America/São_Paulo)

Em redes que utilizam proxy é necessário o envio do parâmetro **proxy** na mesma estrutura da consulta.

Exemplo:

```
proxy = 'http://<USUARIO>:<SENHA>@<IP_PROXY>:<PORTA_PROXY>'
```

O retorno é uma table contendo os campos **id**, **timestamp**, **lang**, **result**, **status** e **sessionId**.

nlp.watson

Função utilizada para comunicação com a plataforma de linguagem natural Watson.

- profile:
 - Não possui, mas existe a necessidade de enviar os parâmetros de consulta à plataforma.
 - **username** - Nome de usuário do serviço
 - **password** - Senha do serviço
 - **url** - URL do workspace
 - **text** - Texto utilizado para processar a linguagem natural
 - **conversation_id** - Identificador único da conversa

Em redes que utilizam proxy é necessário o envio do parâmetro **proxy** na mesma estrutura da consulta.

Exemplo:

```
proxy = 'http://<USUARIO>:<SENHA>@<IP_PROXY>:<PORTA_PROXY>'
```

O retorno é uma table contendo os campos **intents**, **entities**, **input**, **output** e **context**.

record.start

Função utilizada para iniciar a gravação de chamada na URA. Quando uma chamada passar por este ponto é enviado um comando ao gravador solicitando o início da gravação.

- profile:
 - **operador** – login do operador associado à programação de gravação no Record
- opcional:
 - **description** – descrição que será associada a gravação.

Em caso de falta de parâmetros, parâmetros incorretos ou erro na comunicação com o gravador a chamada será derrubada.

Exemplo: local resposta = record.start {operator = "persona"}

O retorno é uma table contendo os campos **recordId**, **dateTime** e **file**.

record.stop

Função utilizada para finalizar a gravação de chamada na URA. Quando uma chamada passar por este ponto é enviado um comando ao gravador solicitando o fim da gravação atual.

- profile:
 - Não possui.

Caso não exista uma gravação em andamento ou ocorra erro na comunicação com o gravador a chamada será derrubada.

Exemplo: `record.stop ()`

O **record.stop** não possui retorno.

contact.insert

Função utilizada para realizar o cadastro de um contato dentro do banco de dados. Esta primitiva pode ser chamada sem passar parâmetros, dessa forma, o próprio usuário que está em contato com o chatbot será cadastrado, ou receberá todas as informações via parâmetro.

- `id_chat` - ID da conversa passada pelo aplicativo de comunicação (Messenger, Telegram).
- `id_bot` - ID do bot utilizado na conversa. Esta informação vem na chamada quando o usuário entra contato com o chatbot.
- `id_tipo_submidia` - parâmetro que contém o tipo de submídia utilizado (Telegram ou Messenger).
- `identificacao` - identificação do usuário (nome ou número do telefone). Esta informação já é preenchida automaticamente com a informação enviada pelo bot.
- `complemento`: podem ser inseridas quaisquer informações adicionais para cada contato, como CPF, CNPJ e etc.

contact.get

Primitiva responsável por pegar as informações de um ou mais contatos no banco de dados. Caso não sejam passados parâmetros, serão retornados todos os contatos cadastrados no banco de dados. Caso o programador queira pegar as informações de apenas um usuário, basta colocar como parâmetro os campos `id_chat` e `id_bot`.

- **Resposta:** como resposta será recebido um objeto semelhante ao descrito a seguir:
"rows":[{"id_chat_contact":4,"id_chat":"212593245","identificacao":"Alvaro Schmitt","id_tipo_submidia":"telegram","id_bot":"754629206:AAHaabORKgbPnAMhS4u1wWg2QKz4oK7i-kg","complemento":"batata"}]}

contact.remove

Remove um contato específico da tabela de contatos.

- Exemplo: `contact.remove{}`.

VARIÁVEIS DE AMBIENTE

Variáveis setadas no início da chamada.

- **associated_data** - dado associado à chamada.
- **to** - número para qual a chamada foi originalmente realizada.
- **from** - número do originador da chamada.
- **callid** - id da chamada.
- **group** - grupo da URA que está realizando o atendimento da chamada.
- **lastgroup** – último grupo por onde a chamada passou antes de ser encaminhada para a URA.
- **media_type** - tipo de mídia que está navegando na URA (chat ou voice).
- **messageType** - para utilizar o mesmo tipo de envio em todas as mensagens de *chat* basta setar um dos valores a seguir:
audio: com este valor setado serão encaminhados apenas os arquivos de áudio e não as mensagens de texto.

both: com este valor setado serão encaminhados tanto as mensagens de texto quanto as de áudios.

Para setar esses valores deve-se utilizar a função *store*.

Para utilizar estas variáveis na LPU, basta utilizar as funções *store* ou *recover*.

Exemplo: `dado_associado = recover("associated_data")`
`store ("messageType", "audio")`

- **speaker** - para utilizar o mesmo locutor em todas as divulgações de TTS sem setar o parâmetro *speaker* de cada mensagem basta configurar o nome do locutor neste campo (marcos, anapaula).

FUNÇÕES ÚTEIS

Funções que simplificam o processamento de informações na LPU.

Calendar

Função para utilizar os calendários de atendimento.

- **profile:**
 - Não possui, basta passar os nomes dos calendários separados por vírgula.

Exemplo: `t = calendar("CAL_DIA,FERIADOS")`

O ***calendar*** retornará ***true*** caso dentro do horário ou o calendário não existir, fora do horário retornará ***false***. Os calendários deverão estar previamente cadastrados no sistema. Caso o calendário não exista, a função retornará ***true***.

Store

Função utilizada para atribuir uma variável dentro da LPU. A variável permanecerá acessível até o final da execução da *script* de URA.

- profile:
 - Não possui, mas existe a necessidade de preencher dois campos (<nome>, <valor>)

nome - Nome do variável

valor - Valor do variável

Exemplo: `store("cifra", c)`

O **store** não possui retorno.

Recover

Função utilizada para recuperar uma informação de uma variável da LPU.

- profile:
 - Não possui, mas existe a necessidade de preencher um campo (<nome>).

nome - Nome da variável

Exemplo: `local codigo = recover("cifra")`

O **recover** retorna o valor da variável a partir do seu nome.

Format

Função para facilitar formatação de informações.

- profile:
 - **currency** - formata um determinado valor monetário.

Exemplo: local cotacao = format.currency(dolar_comercial)

O **format** retorna o valor da variável formatado de acordo com o profile solicitado.

Funções do Lua exportadas para a LPU

- funções:
 - **string** - função de manipulação de *strings*.
 - **table** - função de manipulação de *tables*.
 - **tonumber** - converte conteúdo da variável para um número.
 - **tostring** - converte conteúdo da variável para uma *string*.
 - **date** - retorna uma cadeia ou uma tabela contendo data e hora.
 - **time** - retorna o tempo corrente quando chamada sem argumentos ou um tempo representando a data e a hora especificados pela tabela fornecida.

- **ipairs** - retorna três valores: uma função iteradora, a tabela **t** e 0, de modo que a construção irá iterar sobre os pares (1,t[1]), (2,t[2]), ..., até a primeira chave inteira ausente da tabela.
- **pairs** - retorna três valores: a função **next**, a tabela **t** e **nil**, de modo que a construção irá iterar sobre todos os pares chave.valor da tabela **t**.
- **next** - permite a um programa percorrer todos os campos de uma tabela. Seu primeiro argumento é uma tabela e seu segundo argumento é um índice nesta tabela.
- **type** - retorna o tipo de seu único argumento, codificado como uma cadeia de caracteres. Os resultados possíveis desta função são "nil" (uma cadeia de caracteres, não o valor nil), "number", "string", "boolean", "table", "function", "thread" e "userdata".

Utilits

Container de funções utilizadas para validações de cartões, acessos externos, banco de dados, etc.

- funções:
 - **web** - Utilizado para comunicação com *webservices* via HTTP e HTTPS nos métodos GET e POST. Esta função prevê a formatação de todo conteúdo do *request*. O argumento obrigatório é a URL ou URI, o restante é opcional, mas podemos citar algumas opções: `qs`, `useQuerystring`, `method`, `headers`, `body`, `form`, `formData`, `multipart`, `auth`, `json`, `jsonReviver`, `preambleCRLF`, `followRedirect`, `maxRedirects`, `encoding`, `pool`, `timeout`, `proxy`, `oauth`, `hawk`, `strictSSL`, `agentOptions`, `time`, `jar`, `was`, `httpsSignature`, `localAddress`, `gzip`, `tunnel`, `proxyHeaderWhiteList`, `proxyHeaderExclusiveList`, `removeRefererHeader`, `rejectUnauthorized` entre outros.

Exemplo: local consulta = {

```
        url =
'http://www.webservices.net/CurrencyConvertor.aspx/ConversionRate?FromCurrency=B
RL&ToCurrency=USD',
        method = 'GET',
    }
    resposta = utils.web(consulta)
```

retorno é uma *table* contendo *headers*, *body*, *statusCode* e *error*.

decodeXML - lê o conteúdo XML e transforma em uma *table*. É possível entrar somente com o XML para ser tratado, ou passar uma *table*. Quando passado *table*, é possível informar no segundo parâmetro a partir de qual tag deseja-se realizar o tratamento. Quando existirem atributos e conteúdos para uma mesma tag, o conteúdo será armazenado como *content*.

Exemplo 1:

```
local xml = "<body><result><name>Jose</name><id>12345</id></result></body>"
local resultado = utils.decodeXML(resposta.body)
play{"tts:Olá "..resultado.body.result.name}
```

Exemplo 2:

```
local xml = "<body><result name=Jose id=12345/></body>"
local resultado = utils.decodeXML{resposta.body}
play{"tts:Olá "..resultado.body.result.name}
```

Exemplo 3:

```
local xml = "<body><result name=Jose id=12345/></body>"
local resultado = utils.decodeXML{resposta.body, "result"}
```

```
play{"tts:Olá "..resultado.name}
```

Exemplo 4:

```
local xml = "<body><result name=Jose id=12345>Bem vindo Jose.</result></body>"  
local resultado = utilits.decodeXML{resposta.body, "result"}  
play{"tts:"..resultado.content}
```

O retorno é uma *table* com o conteúdo do XML.

decodeJSON - lê o conteúdo no formato JSON e transforma em uma *table*.

Exemplo: local resultado = utilits.decodeJSON(resposta)

O retorno é uma *table* com o conteúdo do JSON.

encodeJSON - lê o conteúdo de uma *table* e transforma no formato JSON.

Exemplo: local payload = utilits.encodeJSON(conteudo)

O retorno é um conteúdo no formato JSON.

sendFileToFileService - utilizado para enviar arquivos para o processo de gerenciamento e envio de arquivos para mídias de chat. Esta ação pode ser utilizada para enviar arquivos de URLs ou arquivos presentes no projeto da URA.

url - utilizado para baixar um arquivo de um servidor externo e enviá-lo para o gerenciador de arquivos das conversas de chat

Exemplo:

```
utils.sendFileToFileService({url='https://intranet.digitro.com.br/daf/manuais/  
EasyCall_Persona_3-1.28-v1.pdf'})
```

file - Utilizado para enviar um arquivo, presente no projeto da URA, para o gerenciador de arquivos das conversas de chat

Exemplo:

```
utils.sendFileToFileService({file='M_00012.MP3'})
```

Como retorno, esta função devolverá um objeto contendo dois parâmetros. O primeiro, **name**, possuirá o nome do arquivo, e o segundo, **uuid**, conterá o ID do arquivo necessário para utilização da função `file.send`.

sendFileToSTT - utilizado para enviar um arquivo de áudio para o servidor de reconhecimento de voz STT (*Speech to Text*). Esta primitiva retornará apenas o texto que foi reconhecido no áudio, ou então um objeto, contendo o erro ocorrido durante a comunicação com o servidor.

Os formatos de áudio suportados são OGG, MP3 e WAV.

- **file** – arquivo recebido através da primitiva `prompt`.

Exemplo:

```
local resposta = utils.sendFileToSTT {"file = teste", timeout = 120}
```

- **timeout** – tempo máximo, em segundos, que o processo esperará por uma resposta do STT..

Exemplo:

```
local resposta = utils.sendFileToSTT {file = teste, "timeout = 120"}
```

A assertividade do texto reconhecido é diretamente proporcional a qualidade do áudio enviado ao STT. O Messenger do Facebook envia áudios com muito ruído, dificultando o reconhecimento.

Como retorno esta função retornará apenas o texto que foi reconhecido no áudio, ou então um objeto, contendo o erro ocorrido durante a comunicação com o servidor.

SQL

Utilizado para comunicação com Banco de Dados. Atualmente possuímos acessos aos bancos: Oracle, MS SQL Server e Postgres. Para acessar estes bancos basta utilizar alguns parâmetros definidos dentro da própria LPU. A primitiva *sql* deve ser chamada informando-se uma configuração contendo:

- **type** - tipo de conexão (mssql, oracle, postgres, jdbc).
- **statementType** - tipo de comando SQL ('query').
- **query** - consulta SQL.
- **url** - configuração para acesso ao banco de dados (pode variar conforme o banco de dados).
- **server** - IP da máquina.
- **port** - porta tcp.
- **database** - nome do database ou SID.
- **user** - nome do usuário.

- **password** - senha do usuário.
- **options** - opções específicas.
- **timeout** – define o tempo máximo da conexão e execução do comando SQL no banco de dados (tempo em ms). Valor *default* 10000 ms (10 s).
- **limit** – define a quantidade máxima de registros que serão retornados na resposta. Valor *default*:100.

Oracle

```
var oraclecfg = { user = 'uraip',  
                 password = 'uraip',  
                 server = '192.168.167.208',  
                 port = 1521,  
                 database = 'sid' };
```

```
var query = {  
    type = 'oracle',  
    url = oraclecfg,  
    query = 'SELECT valor FROM salario_minimo where ano = 1999',  
    statementType : 'query'  
};
```

Exemplo: resp = utils.sql(query)

MS SQL Server

```
var mssqlcfg = { user = 'uraip',  
                password= 'uraip',
```

```
server = '192.168.167.197',
port = 1433,
database = 'uraip',
options = { connectTimeout = 10000, tdsVersion= '7_1' };
var mssql = {
  type = 'mssql',
  url = mssqlcfg,
  query = 'SELECT valor FROM salario_minimo where ano = 1999',
  statementType = 'query'
};
```

Exemplo: resp = utilits.sql(query)

PostgreSQL

```
var pgconf = { server = '192.168.167.208', port = 5432, database = 'uraip',
user= 'uraip', password = 'uraip' }
var pgquery = {
  type = 'postgres',
  url = pgconf,
  query = 'SELECT valor FROM salario_minimo where ano = 1999',
  statementType = 'query'
};
```

Exemplo: resp = utilits.sql(query)

Retorno:

- **error:** indica que uma falha ocorreu.
- **rows:** retorna as linhas e colunas da consulta em uma *table*.
 - Se ocorrer alguma falha na execução, retorna o atributo `l`.
 - Se a operação retornar algum registro, retorna uma *table* com as linhas e colunas no atributo `rows`.
 - Se a operação não retornar nenhum registro ou for uma operação que não retorna dados (`INSERT`, `UPDATE`, `DELETE`) e não ocorrer erro, não retorna nenhum atributo.

Exemplo:

```
resp = utilits.sql(pgquery)
if not resp or resp.error then
  play { tts = "Falha na consulta ao banco de dados!" }
elseif resp.rows then
  util.listResp(resp.rows)
  for k,v in ipairs(resp.rows) do
    if v.valor ~= nil then
      ...
    end
  end
else
  -- não retornou dados
end
```

Socket

Função utilizada para conectar a um determinado servidor externo e enviar um dado. Para o preenchimento dos parâmetros basta seguir o modelo:

```
var dados_socket = {  
    host="127.0.0.1",  
    port="1234",  
    timeout="5",  
    data="SEND_DATA=123456789",  
}
```

Exemplo: `resp = utilits.socket(dados_socket)`

Retorno do *socket* é uma *table* contendo o campo *error* somente em caso de ERRO no envio, do contrário será *nil* e no campo *content* uma *string* retornada pelo servidor caso houver esse retorno.

valida_cpf

Validador de CPF basta passar o número do CPF.

Exemplo: `local res = utilits.valida_cpf(c)`

Retorno do *valida_cpf* é *true* se o CPF for válido e *false* em caso de falha na validação

valida_cnpj

Validador de CNPJ basta passar o número do CNPJ.

Exemplo: local res = utils.valida_cnpj(c)

Retorno do `valida_cnpj` é *true* se o CNPJ for válido e *false* em caso de falha na validação

readfile

Lê arquivo local a partir do *path* informado.

Exemplo: local lines = utils.readfile("lista_vip")

Retorno é um *array* de linhas lidas no arquivo.

file2string

Lê arquivo local a partir do *path* informado.

Exemplo: local lista_t9 = utils.file2string("lista_telefonica.cfg")

Retorno é uma *string* com todo conteúdo do arquivo lido.

damm_generate

Gerador de dígito verificador.

Exemplo: local digit = utils.damm_generate(47135336)

Retorno é o dígito verificador, no exemplo acima o resultado é 2.

damm_validate

Validador de dígito verificador.

Exemplo: local valid = utils.damm_validate(471353362)

Retorno é *true* se o dígito é válido e *false* se inválido

luhn_generate

Gerador de dígito verificador para cartão de crédito.

Exemplo: local number = utils.luhn_generate(545762389823411)

Retorno é o dígito verificador, no exemplo acima o resultado é 3.

luhn_validate

Validador de cartão de crédito.

Exemplo: local result = utils.luhn_validate(5457623898234113)

Retorno é *true* se o dígito é válido e *false* se inválido.

utf2iso

Converte o conteúdo UTF-8 em ISO

Exemplo: `local txt_iso = utils.utf2iso(txt_utf8)`

Retorno é o conteúdo convertido no formato ISO.

iso2utf

Converte o conteúdo ISO em UTF-8

Exemplo: `local txt_utf8 = utils.iso2utf(txt_iso)`

Retorno é o conteúdo convertido no formato UTF-8.

string2table

Transforma uma *string* em uma *table* a partir de um *pattern*.

Exemplo: `local agenda = utils.file2string("listatelefonica.cfg")
local content = utils.string2table({ string=agenda, pattern="%d+)=([^\;]*);([^\;]*);([^\;]*);[^\n]*" })`

Retorna a *table* contendo as informações passadas na *string*, se houver um cabeçalho na *string* a formatação seguirá esse cabeçalho. Ex: "NOME, TELEFONE, Joao luiz, 32817000, Tiago Pedro, 88880000" será igual a `table = { NOME=Joao Luiz, TELEFONE=32817000, NOME=Tiago Pedro, TELEFONE=88880000 }`

filter

Utilizado para localizar um conteúdo dentro de uma *table*. Passando como entrada a tabela a ser pesquisada, a(s) coluna(s) onde serão pesquisadas, podendo ser o número ou nome da coluna e o *pattern* para pesquisa.

Exemplo: `local newDic = utils.filter({list=dic, columns="2", pattern=regex})`

Retorna a *table* com as linhas que bateram com o filtro.

sttparse

Função utilizada para especializar o reconhecimento de voz do tipo STT. Para o uso basta passar o parâmetro `link`. `link` é a URL gerada a partir do reconhecimento de voz retornado do prompt.

Exemplo: `local j = utils.sttparse{link=file}`

O retorno será uma *table* contendo todas as frases reconhecidas naquela ação. Caso o usuário fale com algumas pausas, as frases poderão vir separadas, em posições diferentes do vetor, ou então virem juntas em uma mesma posição.

A seguir um exemplo contendo o padrão do retorno.

```
["Como você o chama", "Pode ser de Carlos"]
```

EXEMPLO DE SCRIPT DE URA

```
start = function ()
  store ("URLFrase", "http://192.168.0.1/msgs/M_04000.WAV")
  store ("Calendario", "Cliente")
  store ("Arquivo", "ArquivosLeitura/texto.txt")
  store ("Arquivo2", "ArquivosLeitura/texto2.txt")
  store ("WS", "http://192.168.0.1/teste/CarcEsp.php")
  store ("Mensagem", "Teste de SMS.")
  store ("MaqCallback", "192.168.0.1")
  store ("Periodo", "08:00-10:00")
  store ("DadoCallback", "Teste URA")

  checkpoint("Inicio")
  play {tts="Bem vindos a URA de testes do Persona 3"}
  menu.next (menuPrincipal)
end

function menuPrincipal ()
  checkpoint("Menu Principal")
  menu.setmain ()
  play {tts="Digite 1 para teste de frases. Digite 2 para consulta a banco de dados. Digite
3 para consulta a um webservice. Digite 4 para registrar callback. Digite 5 para transfe-
rência de chamada. Digite 6 para enviar um SMS. Digite 7 para teste de calendário. Digi-
te 8 para testes de funções internas.", cut = "true"}
  local c = prompt ()
```

```
menu.route (c, {
    ["1"] = Frases,
    ["2"] = BancoDados,
    ["3"] = Webservice,
    ["4"] = RetornoChamada,
    ["5"] = Transferencia,
    ["6"] = MensagemTexto,
    ["7"] = Calendario,
    ["8"] = FuncoesInternas,
    ["default"] = Erro,
    ["timeout"] = Erro,
})
end
function Erro ()
    checkpoint("Erro")
    play{file="http://192.168.0.1/msgs/M_04000.WAV", cut="true"}
    menu.previous(1)
end
function Frases()
    checkpoint("Divulga Frases")
    local URL = recover ("URLFrase")
    play {tts="Frase 1."}
    play{file=URL, cut="true"}
    play {tts="Frase 2."}
```

```
play{phrase="DATE=TODAY"}
play {tts="Frase 3."}
play{phrase="DDMM=TODAY"}
play {tts="Frase 4."}
play{phrase="DDMMAAAA=TODAY"}
play {tts="Frase 5."}
play{phrase="HOUR=NOW"}
play {tts="Frase 6."}
play{phrase="HHMM=NOW"}
play {tts="Frase 7."}
play{phrase="HHMMSS=NOW"}
play {tts="Frase 8."}
play{phrase="ASHHMM=NOW"}
play {tts="Frase 9."}
play{phrase="ASHHMMSS=NOW"}
play {tts="Frase 10."}
play{phrase="DASHHMM=NOW"}
play {tts="Frase 11."}
play{phrase="DASHHMMSS=NOW"}
play {tts="Frase 12."}
play{phrase="$=10,20"}
play {tts="Frase 13."}
play{phrase="NUMBER=123456789"}
play {tts="Frase 14."}
play{phrase="ONEBYONE=123456789"}
```

```
play {tts="Frase 15."}
play{phrase="MSG=4"}
play {tts="Frase 16."}
play{phrase="CPF=08229964998"}
menu.main()
end
```

```
function BancoDados ()
  checkpoint("Consulta Banco de Dados")
  play {tts="Teste de consulta a banco de dados Postgres"}
  local serverBD = {
    server = '192.168.0.1',
    port = 5432,
    database = 'data',
    user = 'user',
    password = 'senha',
  }
  local consulta = {
    tipo = 'postgres',
    url = serverBD,
    bd = 'POSTGRES',
  }
  local Pedido = "select * from consulta_cliente where dt_inicial = '2014-08-05 14:12:14.0'
LIMIT 3"
```

```
local resposta = utils.sql({ type = consulta.tipo, url = consulta.url, query = Pedido, statementType = "query"})
```

```
play {tts="Consulta Realizada."}
```

```
play {tts="O valor da identificação 1 é " .. resposta.rows[1].identificacao}
```

```
play {tts="O valor da identificação 2 é " .. resposta.rows[2].identificacao}
```

```
play {tts="O valor da identificação 3 é " .. resposta.rows[3].identificacao}
```

```
play {tts="teste de execução de procedure"}
```

```
Pedido = "select get_municipio(41,'32349453',null)"
```

```
resposta = utils.sql({ type = consulta.tipo, url = consulta.url, query = Pedido, statementType = "query"})
```

```
play {tts="O valor do retorno da procedure é " .. resposta.rows[1].get_municipio}
```

```
menu.previous (1)
```

```
end
```

```
function Webservice ()
```

```
checkpoint("Consulta Webservice")
```

```
local consulta = {
```

```
    url = 'http://www.webservicex.net/CurrencyConvertor.asmx',
```

```
    method = 'POST',
```

```
    proxy = 'http://user:senha@192.168.0.1:3333',
```

```
    body = '<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><soap:Envelope
```

```
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
```

```
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
```

```
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"> <soap:Body> <ConversionRate xmlns="http://www.webserviceX.NET/"> <FromCurren-
```

```

cy>EUR</FromCurrency> <ToCurrency>BRL</ToCurrency> </ConversionRate>
</soap:Body></soap:Envelope>',
    timeout = 5000,
  }
  play {tts="Vai realizar a consulta a um Webservice SOAP"}
  local resposta = utils.web(consulta)
  if resposta and not resposta.error then
    play {tts="Um Euro vale "}
    local Euro = utils.decodeXML(resposta.body, "ConversionRateResponse")
    play{tts=Euro.ConversionRateResult}
  else
    play{tts="Consulta não funcionou"}
  end
end
play {tts="Vai realizar consulta a um Webservice que retorna caracteres especiais."}
consulta = {
  url = recover("WS"),
  method = 'GET',
  timeout = 5000,
}
resposta = utils.web(consulta)
if resposta and not resposta.error then
  play {tts=utils.utf2iso(resposta.body)}
else
  play{tts="Consulta não funcionou"}
end
end

```

```
menu.previous(1)
end
```

```
function RetornoChamada ()
  checkpoint("Callback")
  play {tts="Teste de inserção de chamadas no Callback. Digite 1 para inserir a chamada
em um grupo específico. Digite 2 para inserir a chamada em um grupo específico de ou-
tra máquina. Digite 3 para inserir chamada no grupo transbordado, Digite 4 para inserir
chamada com um período específico. Digite 5 para inserir chamada com dados associa-
dos.", cut="true"}
  local M = prompt {}
  menu.route (M, {
    ["1"] = RetornoEsp,
    ["2"] = RetornoMaq,
    ["3"] = Retorno,
    ["4"] = RetornoPeriodo,
    ["5"] = RetornoDados,
    ["default"] = Erro,
    ["timeout"] = Erro,
  }
)
end
```

```
function RetornoEsp ()
  checkpoint("Callback Especifico")
  play {tts="Digite o número do grupo onde o callback deverá ser registrado.", cut="true"}
```

```
local grupo = prompt {accumulate=4}
local result = callback { number=32812003, group=grupo}
if not result then
  play {tts="Callback registrado com sucesso."}
else
  play {tts="Falha no registro do Callback."}
end
menu.previous(2)
end
```

```
function RetornoMaq ()
  checkpoint("Callback outra máquina")
  local Maq = recover("MaqCallback")
  play {tts="Digite o número do grupo onde o callback deverá ser registrado.", cut="true"}
  local grupo = prompt {accumulate=4}
  local result = callback {number=32812006, group=grupo, site=Maq}
  if not result then
    play {tts="Callback registrado com sucesso."}
  else
    play {tts="Falha no registro do Callback."}
  end
  menu.previous(2)
end
```

```
function Retorno ()
```

```
checkpoint("Callback simples")
play {tts="Digite o número do grupo onde o callback deverá ser registrado.", cut="true"}
local grupo = prompt {accumulate=4}
local result = callback {number=32812003}
if not result then
  play {tts="Callback registrado com sucesso."}
else
  play {tts="Falha no registro do Callback."}
end
menu.previous(2)
end
```

```
function RetornoPeriodo ()
  checkpoint("Callback com periodo")
  local Maq = recover("MaqCallback")
  local periodo = recover ("Periodo")
  play {tts="Digite o número do grupo onde o callback deverá ser registrado, com período.", cut="true"}
  local grupo = prompt {accumulate=4}
  local result = callback {number=32812676, site=Maq, group=grupo, period=periodo}
  if not result then
    play {tts="Callback registrado com sucesso."}
  else
    play {tts="Falha no registro do Callback."}
  end
end
```

```
menu.previous(2)
end
```

```
function RetornoDados ()
  checkpoint("Callback com dados")
  local Maq = recover("MaqCallback")
  --local periodo = recover ("Periodo")
  local dadosAss = recover ("DadoCallback")
  play {tts="Digite o número do grupo onde o callback deverá ser registrado, com dados
associados.", cut="true"}
  local grupo = prompt {accumulate=4}
  local result = callback {number=32812668, site=Maq, group=grupo, data=dadosAss}
  if not result then
    play {tts="Callback registrado com sucesso."}
  else
    play {tts="Falha no registro do Callback."}
  end
  menu.previous(2)
end
```

```
function Transferencia()
  checkpoint("Transferencia")
  play {tts="Digite 1 para transferência normal, 2 para transferência com rota 0, 3 para
transferência com conta e senha. Ou 4 para transferência com CPD.", cut = "true"}
  local M = prompt {accumulate=1, timeout=5}

  menu.route (M, {
```

```
        ["1"] = transfNormal,  
        ["2"] = transfRota,  
        ["3"] = transfConta,  
        ["4"] = transfCPD,  
        ["default"] = Erro,  
        ["timeout"] = Erro,  
    }  
)  
end  
  
function transfNormal()  
    checkpoint("Transferencia normal")  
    play {tts="Digite o número para geração de chamada.", cut="true"}  
    local ramal = prompt {accumulate=4}  
    if ramal then  
        xfer{destiny=ramal}  
    else  
        menu.next(Erro)  
    end  
end  
  
function transfRota ()  
    checkpoint("Transferencia por rota zero")  
    play {tts="Digite o numero para geracao da chamada via rota 0", cut="true"}  
    local ramal = prompt {accumulate=4}
```

```
if ramal then
  xfer{destiny=ramal, route=0}
else
  menu.next(Erro)
end
end
```

```
function transfConta ()
  checkpoint("Transferencia conta e senha")
  play {tts="Digite o número para geração da chamada por conta e senha", cut="true"}
  local ramal = prompt {accumulate=4}
  play {tts="Digite o número da conta."}
  local conta = prompt {accumulate=4}
  play {tts="Digite a senha."}
  local senha = prompt {accumulate=4}
  if ramal and conta and senha then
    xfer {destiny=ramal, account=conta, password=senha}
  else
    menu.next(Erro)
  end
end
```

```
function transfCPD ()
  checkpoint("Transferencia com CPD")
  play {tts="Digite o número para geração de chamada via rota 0 com CPD", cut="true"}
```

```
local ramal = prompt {accumulate=4}
if ramal then
  xfer{destiny=ramal, route=0, cpd="true"}
else
  menu.next(Erro)
end
end
```

```
function MensagemTexto ()
  checkpoint("Envia SMS")
  play {tts="Digite o número para onde a mensagem será enviada.", cut="true"}
  local ramal = prompt{accumulate=4}
  if not sms{destiny=ramal, data=recover("Mensagem")} then
    play {tts="Mensagem enviada"}
  else
    play {tts="Falha no envio da mensagem"}
  end
  menu.previous(1)
end
```

```
function Calendario ()
  checkpoint("Verifica Horário de Atendimento")
  local Calendario = recover ("Calendario")
  play {tts="Verificação do calendário " .. Calendario}
  if calendar(Calendario)==="true" then
```

```
    play {tts="Dentro do horário de atendimento, ou calendário não existe."}
  else
    play {tts="Fora do horário de atendimento"}
  end
  menu.main ()
end

function FuncoesInternas ()
  checkpoint("Funcoes internas")
  play {tts="Teste das Funções internas do Persona 3. Digite 1, para validações em geral.
  Digite 2 para ler um arquivo e mandar reproduzir uma linha. Digite 3 para ler um arquivo
  e reproduzir todo o conteúdo. ", cut="true"}
  local M = prompt {}
  menu.route (M, {
    ["1"] = Validacoes,
    ["2"] = LerLinha,
    ["3"] = LerArquivo,
    ["default"] = Erro,
    ["timeout"] = Erro,
  })
end

function Validacoes ()
  checkpoint("Validacoes, CPF, CNPJ, cartao de credito")
```

```
play {tts="Teste 1. Verificação da validade de um CPF. Digite o número do CPF.",
cut="true"}
local CPF = prompt {accumulate=11}
if utilits.valida_cpf (CPF) == true then
  play {tts="CPF válido."}
else
  play {tts="CPF inválido."}
end
play {tts="Teste 2. Verificação de validade de um CNPJ. Digite p número do CNPJ.",
cut="true"}
local CNPJ = prompt {accumulate=14}
if utilits.valida_cnpj (CNPJ) == true then
  play {tts="cnpj válido."}
else
  play {tts="cnpj inválido."}
end
play {tts="Teste 3. Digite os 15 primeiros digitos de seu cartão de crédito.", cut="true"}
local Cartao1 = prompt {accumulate=15}
play {tts="O último dígito do seu cartão é " .. utilits.luhn_generate(Cartao1)}
play {tts="Teste 4. Digite os 16 dígitos do seu cartão de crédito.", cut="true"}
local Cartao2 = prompt {accumulate=16}
if utilits.luhn_validate (Cartao2) == true then
  play {tts="Cartão válido."}
else
  play {tts="Cartão inválido."}
end
```

```
play {tts="Teste 5. Gerador de dígito DAMM. Digite um número com no máximo 19 ca-
racteres.", cut="true"}
local Numero = prompt {accumulate=19}
play {tts="O dígito verificador é " .. utils.damm_generate (Numero)}
play {tts="Tete 6. Verificador por dígito DAMM. Digite um número com no máximo 20
caracteres.", cut="true"}
local Numero2 = prompt {accumulate=20}
if utils.damm_validate (Numero2) == true then
  play {tts="Código correto."}
else
  play {tts="Código incorreto."}
end
play {tts="Sua chamada será finalizada."}
end
function LerArquivo ()
  checkpoint("Ler Arquivo")
  local arquivo = recover ("Arquivo2")
  local texto = utils.file2string(arquivo)
  play {tts=texto}
  menu.previous(1)
end

function LerLinha()
  checkpoint("Ler Linha")
  local arquivo = recover ("Arquivo")
  local texto = utils.readfile (arquivo)
```

```
for k,v in ipairs (texto) do
  play {tts=v}
end
menu.previous(1)
end
```

ANEXO A – EMISSÃO DE RELATÓRIOS PERSONA 3

Os relatórios do **Persona 3** são emitidos com base em parâmetros de pesquisa configurados pelo usuário.

Cada parâmetro corresponde a dados específicos armazenados no sistema, e o resultado da pesquisa está condicionado à existência desses dados.

ABA PARÂMETROS

A aba Parâmetros apresenta opções de pesquisa do **Persona 3**. A seguir são apresentados os parâmetros, em ordem alfabética, referentes a essa aba.

Agrupar

Este parâmetro permite configurar se as chamadas virão em uma listagem ou se serão agrupadas.



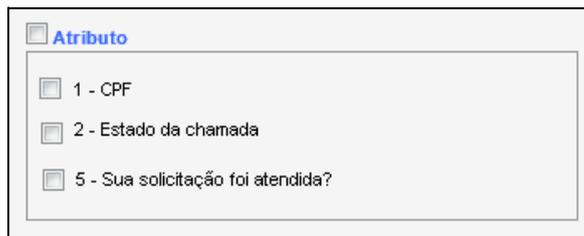
Agrupar

Sim Não

Figura 77. Parâmetro Agrupar por Grupo

Atributo

Este parâmetro permite selecionar quais atributos devem ser exibidos no relatório.



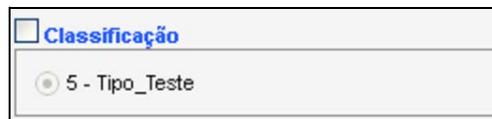
Atributo

- 1 - CPF
- 2 - Estado da chamada
- 5 - Sua solicitação foi atendida?

Figura 78. Parâmetro Atributo

Classificação

Este parâmetro permite selecionar a classificação que será exibida no relatório.



Classificação

- 5 - Tipo_Testes

Figura 79. Parâmetro Classificação

Classificado Como

Este parâmetro permite selecionar os valores possíveis para uma determinada classificação, selecionada anteriormente no parâmetro **Classificação**. Para isso, basta marcar a caixa de seleção ao lado de “Classificado Como” para habilitar o parâmetro e selecionar os valores possíveis na lista que é apresentada.



Figura 80. Parâmetro Classificado Como

Contabilizar apenas último ponto de verificação

Neste parâmetro, obrigatoriamente deverá ser indicado se será contabilizado apenas o último ponto de verificação. Caso seja selecionada a opção Não, todos os pontos de verificação serão exibidos no relatório.



Figura 81. Parâmetro Contabilizar apenas último ponto de verificação

Exibição do relatório

Permite definir se deve ser exibido somente o gráfico, somente a listagem ou ambos no relatório.

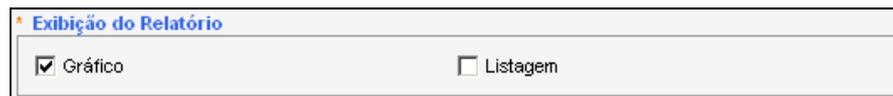
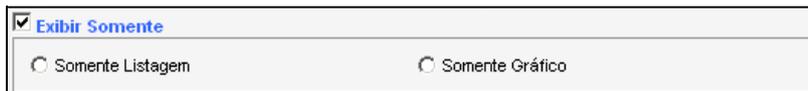


Figura 82. Parâmetro Exibição do relatório

Exibir Somente

Este parâmetro permite configurar o relatório para exibir somente a listagem das chamadas ou o gráfico das chamadas.



Exibir Somente

Somente Listagem Somente Gráfico

Figura 83. Parâmetro Exibir Somente

Gerar totalizador de chamadas por ponto de verificação

Este parâmetro permite definir se o relatório exibirá um totalizador de chamadas por ponto de verificação ou não.



* Gerar totalizador de chamadas por ponto de verificação

Sim Não

Figura 84. Parâmetro Gerar totalizador de chamadas por ponto de verificação

Grupos

Este parâmetro permite selecionar os grupos responsáveis por realizar atendimento das chamadas de URA, que serão exibidos no relatório.

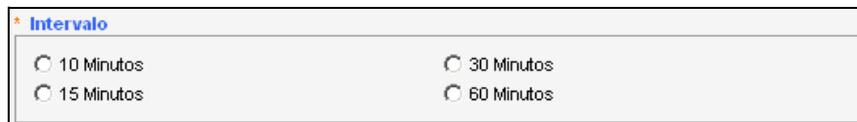


A screenshot of a web form titled "Grupos" with a red asterisk. It contains four checkboxes: "2105 - Persona", "2106 - PersonaB", "2107 - Persona_DDR", and "2108 - Persona_CDR". The checkboxes for "2105 - Persona" and "2107 - Persona_DDR" are checked.

Figura 85. Parâmetro Grupos

Intervalo

Este parâmetro permite selecionar o intervalo em minutos para divisão da análise das chamadas a serem listadas no relatório.



A screenshot of a web form titled "Intervalo" with a red asterisk. It contains four radio buttons: "10 Minutos", "15 Minutos", "30 Minutos", and "60 Minutos". The "10 Minutos" radio button is selected.

Figura 86. Parâmetro Intervalo

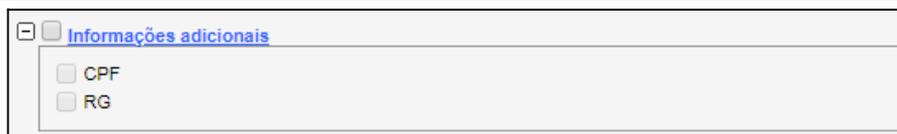
Informações adicionais

Este parâmetro permite incluir informações adicionais caso o serviço de URA seja selecionado.

NOTA

O parâmetro **Informações adicionais** só apresentará opções se o serviço URA ou chatbot do **Persona3** for utilizada a primitiva 'report' com o tipo 0 (geral).

Exemplo: report ("CPF", "00000000000", 0). Neste caso será apresentada a opção CPF como opção do parâmetro na emissão do relatório.



☐ Informações adicionais

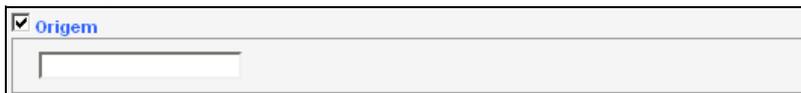
CPF

RG

Figura 87. Informações adicionais

Origem

Este parâmetro permite informar a origem das chamadas a serem listadas no relatório.

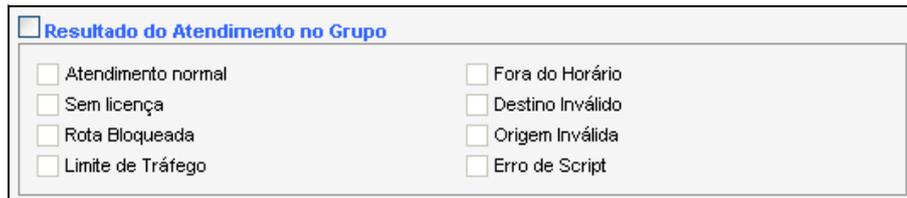


Origem

Figura 88. Parâmetro Origem

Resultado do Atendimento no Grupo

Este parâmetro permite selecionar os resultados de atendimentos que serão exibidos no relatório.



Resultado do Atendimento no Grupo

<input type="checkbox"/> Atendimento normal	<input type="checkbox"/> Fora do Horário
<input type="checkbox"/> Sem licença	<input type="checkbox"/> Destino Inválido
<input type="checkbox"/> Rota Bloqueada	<input type="checkbox"/> Origem Inválida
<input type="checkbox"/> Limite de Tráfego	<input type="checkbox"/> Erro de Script

Figura 89. Parâmetro Resultado do Atendimento no Grupo

Robôs

Este parâmetro permite filtrar as chamadas de chat pelos robôs desejados.



Robôs

<input type="checkbox"/> TestePBO	<input type="checkbox"/> teste01230
-----------------------------------	-------------------------------------

Figura 90. Parâmetro Robôs

Serviço de URA

Este parâmetro permite definir qual serviço de URA será exibido no relatório.



* **Serviço de URA**

<input type="radio"/> Rapido
<input type="radio"/> web2

Figura 91. Parâmetro Serviço de URA

Tipo de Mídia

Este parâmetro permite definir quais chamadas serão apresentadas no relatório em função do tipo de mídia: voz, chat ou ambos.

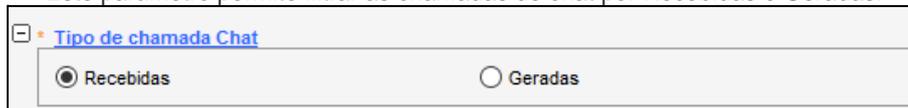


A captura de tela mostra um formulário com o título "Tipo de Mídia" precedido por um ícone de estrela. Abaixo do título, há dois campos de seleção: "Voz" com uma caixa de seleção marcada (checkbox) e "Chat" com uma caixa de seleção desmarcada (checkbox).

Figura 92. Parâmetro Tipo de Mídia

Tipo de Chamada de Chat

Este parâmetro permite filtrar as chamadas de chat por Recebidas e Geradas.



A captura de tela mostra um formulário com o título "Tipo de chamada Chat" precedido por um ícone de estrela e um ícone de menu. Abaixo do título, há dois campos de seleção: "Recebidas" com um botão de rádio selecionado e "Geradas" com um botão de rádio desselecionado.

Figura 93. Parâmetro Tipo de chamada Chat

MÓDULO PERSONA 3

Este módulo compreende os modelos de relatórios relativos ao sistema de URA ou URA VXML, e permitem a análise de dados dos serviços de URA/VXML ativados na plataforma e das chamadas que passaram por esses serviços.

Modelo	Título	Utilização
30601	URA – Chamadas, Totalizador de Acessos por Ponto de Verificação	Análise das URAs da plataforma.
30602	URA – Exportação da Listagem dos Pontos de Verificação	
30603	URA – Chamadas, Totalizador de Chamadas no Grupo por Serviço	
30604	URA – Chamadas, Informações da Chamada no Serviço	
30605	URA – Chamadas, Gráfico das Chamadas por Hora	
30606	URA – Chamadas, Gráfico das Chamadas por Dia	
30607	URA – Agentes, Relatório de Pesquisa de Satisfação	
30608	URA – Chamadas, Totalizadores por Classificação da Chamada	
30609	URA – Chamadas, Totalizadas por atributos valores do serviço	
30610	URA – Lista Chamadas do Grupo com resultado	

Modelo 30601 – URA – Chamadas, Totalizador de Acessos por Ponto de Verificação

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, defina o Serviço, Tipos de Mídia e se deverá ser listado apenas os Últimos Pontos de Verificação* acessados pela chamada. Se preferir, defina uma Classificação, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como e o Tipo de Mídia, o qual

pode ser Voz ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

Relatório emitido: exibe, para cada Serviço e Ponto de Verificação (código e descrição), as seguintes informações:

- Ponto de verificação*:
 - Descrição: nome atribuído ao ponto de verificação.
- Acessos: quantidade de acessos ao ponto de verificação e percentual em relação ao total de acessos ao Serviço.
- Chamadas: quantidade de chamadas que passaram pelo ponto de verificação e percentual em relação ao total de chamadas.
- Tempos:
 - Médio: tempo médio de duração das chamadas no ponto de verificação.
 - Máximo: tempo máximo de duração das chamadas no ponto de verificação.
- Total de acessos ao serviço.
- Total de chamadas ao serviço.

Digipro		Digipro Tecnologia		Modelo: 30601	
Rua Professora Sofia Clark de Souza, 167 Florianópolis, SC, Brasil CEP 88095-040 CSC: 03003709/0117					
30601 - URA - Chamadas, Totalizador de Acessos por Ponto de Verificação					
Período de:	01/04/2019 00:00 até 07/04/2019 23:59				
Serviço de URA:	previsaoTempo				
Tipo de Mídia:	Chat				
Classificação:					
Classificado Como:					
Último ponto verificação:	Não				
Tipo de chamada Chat:	Geradas				
previsaoTempo					
	Descrição	Acessos	Chamadas	Tempos	
				Médio	Máximo
Maria_Vendes		3 (100,00 %)	3 (100,00 %)	00:00:16	00:00:21
Total de acessos ao serviço: 3					
Total de chamadas ao serviço: 3					
* Contabiliza somente o último ponto de verificação por ponto de chamada e acesso. Este relatório contabiliza apenas chamadas que passaram por pontos de verificação.					
Digipro		Emitido em 10/04/2019 09:35:20		Página 1 de 1	

Figura 94. Modelo de Relatório 30601

Modelo 30602 – URA – Chamadas, Exportação da Listagem dos Pontos de Verificação

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, defina o Serviço, Tipos de Mídia e se deverá ser listado apenas os Últimos Pontos de Verificação* acessados pela chamada. Se preferir, defina uma Classificação, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como e o Tipo de Mídia, o qual pode ser Voz e/ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas. Informações adicionais, que permite incluir informações adicionais, caso o serviço de URA seja selecionado.

Relatório emitido: são exibidas as chamadas recebidas pelo serviço de URA e os pontos de verificação por onde elas passaram. Na listagem, são apresentadas as seguintes informações:

- Data: data de entrada da chamada na plataforma
- Telefone: número de origem da chamada
- Data de recebimento no serviço: data em que a chamada entrou no serviço de URA.
- Desligamento após: tempo da chamada em segundos.
- Por: quem desligou a chamada (A* ou B*).
- Data fim na plataforma.
- Data fim no serviço de URA.
- Ponto de verificação: código e descrição do ponto de verificação.
- Data de recebimento no ponto: data/hora em que o ponto de verificação foi acessado.
- Mídia: mídia da chamada (Voz ou Chat).

O totalizador geral exhibe, para cada ponto de verificação, o total de chamadas que o acessaram.

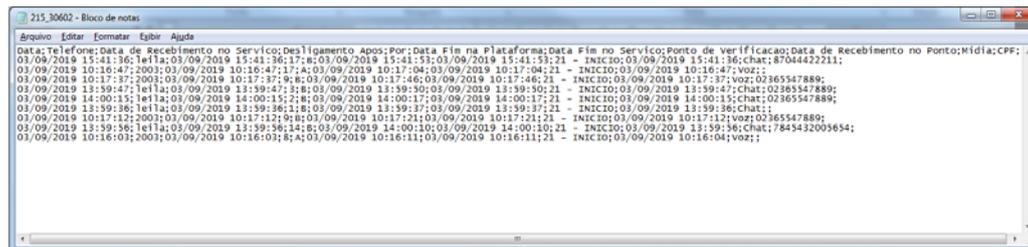


Figura 95. Modelo de Relatório 30602

Modelo 30603 – URA – Chamadas, Totalizador de Chamadas no Grupo por Serviço

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, os Serviços pelos quais as chamadas passaram, os Tipos de Mídias desejados o qual pode ser Voz e/ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

Relatório emitido: exhibe um totalizador das chamadas recebidas pelo(s) Serviço(s) de URA selecionado(s) e os seguintes dados:

- Chamadas recebidas: contabiliza chamadas reentrantes. Por exemplo, a chamada foi atendida pelo Serviço A, transferida para o B e novamente transferida para A (reentrante em A).
- Chamadas externas recebidas pelo serviço.

- Chamadas saintes transferidas para o serviço.
- Chamadas internas.
- Chamadas atendidas.
- Tempo médio de atendimento.
- Chamadas transferidas pelo serviço.
- Chamadas abandonadas.
- Chamadas bloqueadas.

Digitro Tecnologia		Modelo: 30603
30603 - URA - Chamadas, Totalizador de Chamadas por Serviço		
Período de:	01/04/2018 00:00 até 07/04/2018 23:58	
Serviço de URA:	previsaoTempo	
Tipo de Midia:	Chat	
Tipo de chamada Chat:	Geradas	
Geradas	67	
Chamadas Atendidas	67 (100%)	
Tempo Médio Atendimento	00:00:16	
Chamadas transferidas pelo serviço	0 (0%)	
Chamadas Abandonadas	0 (0%)	
Chamadas Bloqueadas	0 (0%)	

Digitro

Em: 07/04/2018 10:45:35

Página 1 de 1

Figura 96. Modelo Relatório 30603

Modelo 30604 – URA – Chamadas, Informações da Chamada no Serviço, Ponto de Verificação

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, defina o Serviço, Tipos de Mídia e se deverá ser listado apenas os Últimos Pontos de Verificação* acessados pela chamada. Se preferir, defina uma Classificação, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como e o Tipo de Mídia, o qual pode ser Voz e/ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

Relatório emitido: apresenta informações detalhadas das chamadas recebidas pelo serviço de URA, conforme descrito a seguir:

- Informações apresentadas no relatório para cada chamada:
 - Data inicial da chamada.
 - Mídia: mídia da chamada (Voz ou Chat).
 - Tipo: Entrante, Sainte ou Interna.
 - Origem: número de origem da chamada.
 - Juntor*: número do juntor alocado para a chamada.
 - Ocupação: tempo de ocupação da chamada.
 - Destino: número de destino da chamada.
 - Serviço original: cifra de origem da chamada.
 - DDD.
 - Desligado por*: quem desligou a chamada.
- Informações apresentadas no relatório para cada serviço:
 - Data de recebimento: data em que a chamada entrou no serviço de URA.
 - Tempo total: tempo em que a chamada ficou no serviço de URA.

- Resultado atendimento URA: indica o resultado do atendimento da chamada pela URA. Pode ou não identificar o número que originou (#A) e o número que recebeu (#B) a chamada, dependendo da disponibilidade dos mesmos a partir da central.
- Informações apresentadas no relatório para cada ponto de verificação:
 - Descrição.
 - Data de acesso.
 - Tempo em que a chamada permaneceu no ponto de verificação.
- Apresenta também os atributos e valores associados à chamada.



Digitro Tecnologia

Rua Professora Sílvia Quinto da Souza, 167
Fonfariópolis - SC - Brasil, CEP: 88305-000
SSC: 0800 199 6111

Modelo: 30604

30604 - URA - Chamadas, Informações da Chamada no Serviço, Ponto de Verificação

Período de: 01/04/2019 00:00 até 07/04/2019 23:59
Serviço de URA: previstoTempo
Tipo de Mídia: Chat
Origem:
Classificado Como: 2 Vip
Classificação: 4 Tipo_Cliente
Tipo de chamada Chat: Gravações

Chamada:

Tipo:	Ocupação:	00:00:00
Origem:	Destino:	Designado por:

Serviço:

Data de recebimento:
Tempo Total: 00:00:00
Resultado Atendimento URA:

Atributo	Valor



Emissão em 10/04/2019 09:39:33

Página 1 de 1

Figura 97. Modelo Relatório 30604

Modelo 30605 – URA – Chamadas, Gráfico das Chamadas por Hora

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, defina o Serviço, Tipos de Mídia e se deverá ser listado apenas os Últimos Pontos de Verificação* acessados pela chamada. Se preferir, defina uma Classificação, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como e o Tipo de Mídia, o qual pode ser Voz e/ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

Relatório emitido: apresenta um gráfico de linha com as seguintes informações agrupadas por intervalo de tempo:

- Quantidade de chamadas recebidas.
- Quantidade de chamadas atendidas.
- Quantidade de chamadas transferidas.
- Quantidade de chamadas abandonadas.

Apresenta também uma listagem com as informações abaixo, agrupadas de acordo com o parâmetro "Intervalo".

- Quantidade de chamadas recebidas.
- Quantidade de chamadas atendidas e a porcentagem dessas em relação às chamadas recebidas.
- TMA: Tempo Médio de Atendimento*.
- Quantidade de chamadas abandonadas e a porcentagem dessas em relação às chamadas recebidas.
- Quantidade de chamadas transferidas e a porcentagem dessas em relação às chamadas recebidas.

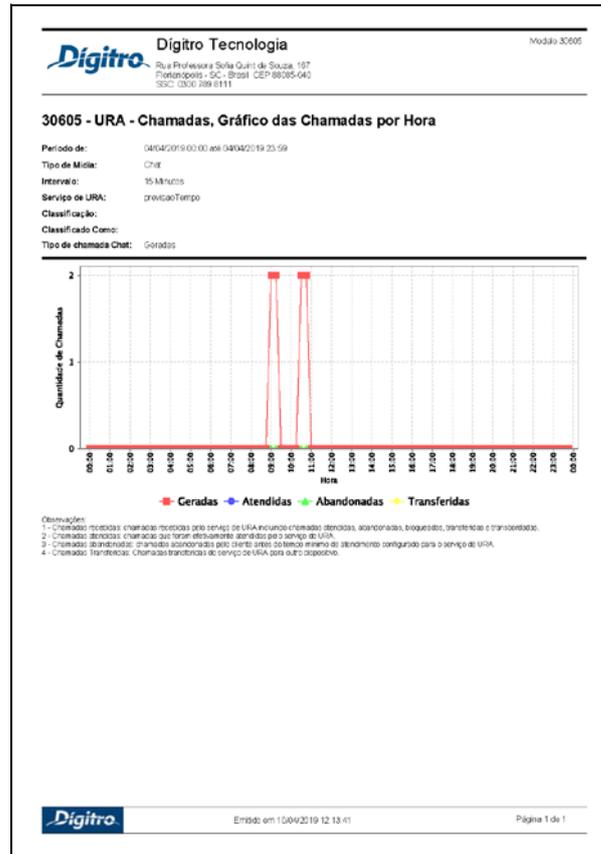


Figura 98. Modelo de Relatório 30605

Modelo 30606 – URA – Chamadas, Gráfico das Chamadas por Dia

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, defina o Serviço, Tipos de Mídia e se deverá ser listado apenas os Últimos Pontos de Verificação* acessados pela chamada. Se preferir, defina uma Classificação, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como e o Tipo de Mídia, o qual pode ser Voz e/ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

Relatório emitido: exibe um gráfico agrupando as informações abaixo por dia.

- Quantidade de chamadas recebidas.
- Quantidade de chamadas atendidas.
- Quantidade de chamadas abandonadas.
- Quantidade de chamadas transferidas.

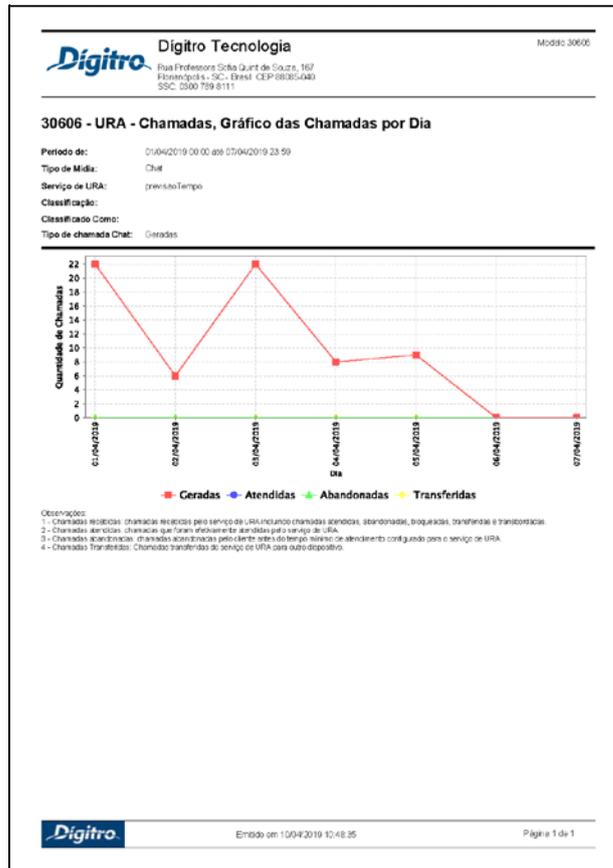


Figura 99. Modelo de Relatório 30606

Modelo 30607 – URA – Agentes, Relatório de Pesquisa de Satisfação

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, os serviços pelos quais as chamadas passaram.

Relatório emitido: apresenta informações referentes à pesquisa de satisfação.

Inicialmente, são exibidos gráficos de pizza que consolidam as respostas dadas para cada pergunta. Esses gráficos contabilizam todas as perguntas referentes aos agentes que são exibidos no relatório.

Posteriormente, é exibido um totalizador para cada pergunta realizada para cada agente.

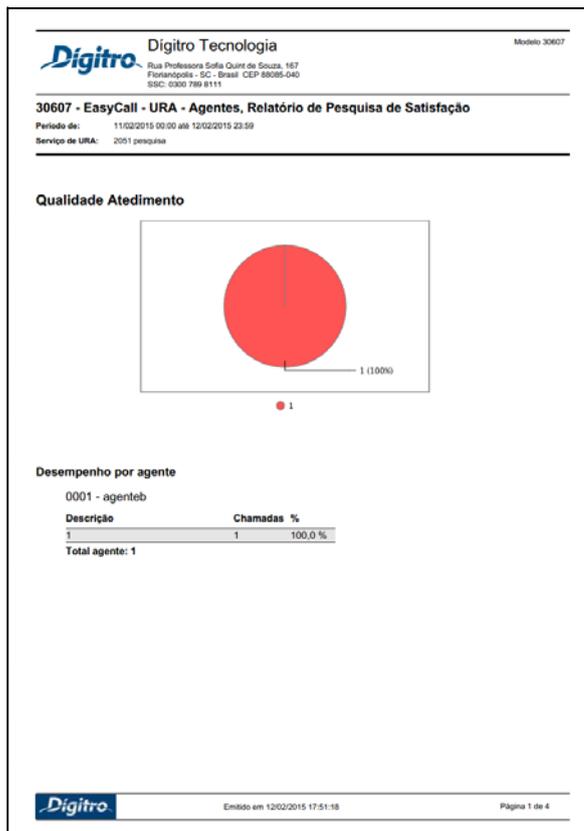


Figura 100. Modelo de Relatório 30607 1



Figura 101. Modelo de Relatório 30607 - 2

Modelo 30608 – URA – Chamadas, Totalizadores por Classificação da Chamada

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, os Tipos de Mídia e os Serviços pelos quais as chamadas passaram o Número de origem desejado e, se preferir, selecione uma Classificação e, para essa, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como. Se preferir, defina uma Classificação, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como e o Tipo de Mídia, o qual pode ser Voz e/ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

Relatório emitido: exibe as informações abaixo agrupadas por Serviço e Classificação:

- DDD da chamada.
- Data inicial e horário da chamada.
- Origem da chamada.
- Destino da chamada.
- Tempo de duração da Chamada.

 Digitro Tecnologia		Modelo 30608		
<small>Rua Professora Sônia Gatti de Souza, 167 Floreópolis - SC - Brasil CEP: 89095-540 SSC: 0300 789 8111</small>				
30608 - URA - Chamadas, Totalizadores por Classificação da Chamada				
Período de: 01/04/2019 00:00 até 07/04/2019 23:59				
Serviço de URA: previsaoTempo				
Tipo de Mídia: Chat				
Classificação: 4 Tipo_Cliente				
Tipo de chamada Chat: Recebidas				
Serviço: previsaoTempo				
Classificação: Tipo_Cliente				
Vip				
DDD	Data Inicial	Origem	Destino	Tempo Chamada
	05/04/2019 11:41:01	Almiro Silva	weather	00:00:10
				Total: 1
Total de chamadas por classificação				
Descrição		Chamadas		
Vip		1		
		Total Geral: 1		
		Enviado em 10/04/2019 15:19:55	Página 1 de 1	

Figura 102. Modelo de Relatório 30608

Modelo 30609 – URA – Chamadas, Totalizadas por atributos valores do serviço

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, os Tipos de Mídias e os Serviços pelos quais as chamadas passarão, o Número de origem desejado e, se preferir, filtre as informações por Atributo e o Tipo de Mídia, o qual pode ser Voz e/ou Chat. Ao escolher apenas a opção Chat, abra-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

Relatório emitido: exibe as informações abaixo agrupadas por atributo:

- Valor.
- Quantidade.
- Porcentagem em relação ao atributo.
- Porcentagem em relação ao total de atributos.

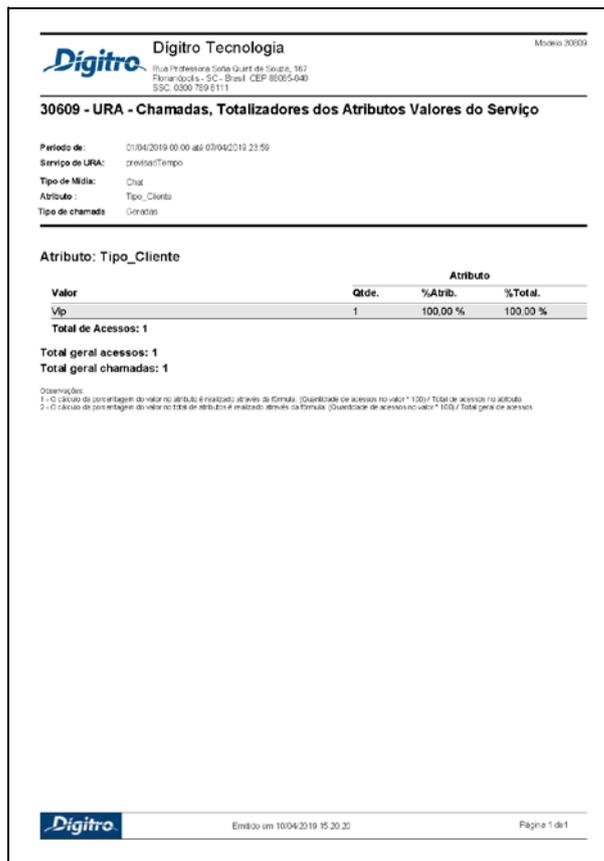


Figura 103. Modelo de Relatório 30609

Modelo 30610 – URA – Lista Chamadas com Resultado

Parâmetros de emissão: na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, o Tipo de Mídia desejado. Para mídia de Voz, defina os Grupos responsáveis pelo atendimento das chamadas de URA. Para mídia de Chat, defina o Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas e os robôs responsáveis. Permite agrupar as chamadas por Grupo (mídia de Voz) ou Robô (mídia de Chat), definir quais resultados de atendimento serão exibidos no relatório.

Relatório emitido: são exibidas as chamadas recebidas pelo serviço de URA com seus resultados. Na listagem são apresentadas as seguintes informações:

- **Data Inicial:** data de entrada da chamada na plataforma.
- **Origem:** número de origem da chamada.
- **Destino:** número de destino da chamada.
- **Grupo:** grupo responsável pelo atendimento das chamadas de URA (quando mídia de Voz).
- **Robô:** robô responsável pelo atendimento das chamadas de URA (quando mídia de Chat).
- **Resultado do Atendimento no Grupo:** indica o resultado do atendimento no grupo. Caso o **Persona 3** encontre uma rota para atendimento este campo será preenchido com Atendimento normal e, caso contrário, será preenchido com os seguintes valores:
 - Sem licença.
 - Rota Bloqueada.
 - Limite de Tráfego.
 - Fora do Horário.
 - Destino Inválido (somente em mídia de Voz).

- Origem Inválida (somente em mídia de Voz).
- Erro de Script .

Digitro		Digitro Tecnologia			Modelo 30610
		Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167 Florianópolis - SC - Brasil CEP 88095-040 SSC: 0309 789 9111			
30610 - URA - Lista Chamadas com Resultado					
Período de:	01/04/2019 00:00 até 07/04/2019 23:59				
Tipo de Mídia:	Chat				
Robô:	wheather				
Agrupar:	Sim				
Resultado Atendimento:					
Tipo de chamada Chat:	Geradas				
wheather : previsaoTempo					
Data Inicial	Origem	Destino	Robô	Resultado de Atendimento	
01/04/2019 09:12:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 09:13:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 09:14:40	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 09:20:00	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 09:20:51	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 09:47:00	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 09:47:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 09:59:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:00:49	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:00:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:02:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:03:39	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:21:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:22:38	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:29:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:30:47	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:30:48	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:57:00	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
01/04/2019 10:57:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal	
Digitro		Emitido em 10/04/2019 15:22:08			Página 1 de 2

Figura 104. Modelo de Relatório 30610 – Lista Chamadas com Resultado– Mídia Chat

01/04/2019 10:57:51	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
		Quantidade	Resultado do Atendimento no Robô	
		20	Atendimento normal	
		20	Total	
		Quantidade	Resultado do Atendimento Geral	
		20	Atendimento normal	
		20	Total	

	Emissão em 10/04/2019 15:22:08	Página 2 de 2
---	--------------------------------	---------------

Figura 105. Modelo de Relatório 30610 – Lista Chamadas com Resultado – Mídia Voz

GLOSSÁRIO

Palavra	Descrição
Acessos	Número de vezes em que o valor relacionado foi selecionado dentre todos os valores do atributo relacionado.
Atributo	<p>É o nome do atributo associado à chamada.</p> <p>Por exemplo, uma URA pode definir que suas chamadas terão o atributo 'CPF', o qual poderá assumir valores diferentes a cada chamada.</p>
Chamadas abandonadas	<p>Chamadas abandonadas pelo cliente antes do atendimento pelo agente, ou nos primeiros segundos de atendimento. Pode ser de três tipos:</p> <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 abandonadas pelo cliente durante aguardo de recurso para atendimento.▪ Abandonadas no Ramal (tempo mínimo de abandono configurado no EasyCall Visor): chamadas abandonadas nos primeiros segundos de atendimento.

	<p>NOTA</p> <p><i>Há outra situação em que a chamada pode ser classificada pelo sistema como Abandonada no ramal, conforme segue:</i></p> <p><i>- Quando a chamada for desligada pela origem enquanto estiver tocando no ramal do agente (PA). Isto pode ocorrer quando o agente está operando com ramal “No gancho” ou “Fora do gancho manual”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonadas por transferência: ver o item Abandono por transferência.
Chamadas atendidas	Chamadas que são efetivamente atendidas por agentes ou dispositivos/serviços específicos. As chamadas abandonadas no ramal não são contabilizadas como chamadas atendidas.
Chamadas atendidas em até N segundos	Indica o número de chamadas que foram atendidas em até N segundos, onde N é o parâmetro “Tempo médio de espera para cálculo de nível de serviço” definido pelo usuário na configuração do Dispositivo pelo EasyCall Visor.
Chamadas bloqueadas	Uma chamada que não foi completada. O usuário escuta um sinal de ocupado, indicando que todas as linhas estão ocupadas.
Chamadas com atendimento imediato	São chamadas que não ficam em fila de espera antes de serem atendidas.
Chamadas Não DAC	São chamadas que foram geradas/recebidas e que não passaram por nenhum dispositivo DAC, por exemplo: chamadas feitas

	entre agentes ou chamadas externas recebidas diretamente no ramal. Quando ocorre a transferência de uma chamada entre os agentes, para o agente que recebeu a chamada transferida também será contabilizado o recebimento de uma chamada não DAC.
Chamadas Recebidas	Número total de chamadas recebidas pelo dispositivo, incluindo chamadas bloqueadas, abandonadas, atendidas e transbordadas. São as chamadas do tipo entrante (recebida externa), internas (recebidas) e também as chamadas saintes transferidas para o dispositivo.
Chamadas Transbordadas	Indica o total de chamadas que foram repassadas de um serviço para outro devido a exceções como, por exemplo, ultrapassar o tempo máximo em fila ou quando não há agente "logado".
Condição Término	<p>Condição da chamada ao finalizar seu tratamento pelo serviço/dispositivo. Possíveis condições de término:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chamada normal. ▪ Chamada derrubada – serviço fora do horário. ▪ Chamada derrubada – serviço inexistente ou inativo. ▪ Chamada derrubada – PA, GRUPO ou OPERADOR indisponível. ▪ Chamada transferida para RAMAL/SERVIÇO - situação fora do horário. ▪ Chamada transferida para RAMAL/SERVICO - situação fila. ▪ Chamada transferida para RAMAL/SERVICO - situação PA/GRUPO/OPERADOR indisponível.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chamada derrubada – excedeu máximo de instâncias para este serviço. ▪ Chamada Transferida para SERVIÇO – situação geral. ▪ Chamada Derrubada no Pré-Atendimento. ▪ Chamada Derrubada – Bloqueio p/ celular ativo. ▪ Chamada Derrubada – Bloqueio p/ TP ativo. ▪ Chamada Derrubada – Bloqueio DDC (a cobrar) ativo. ▪ Falha na transferência entre serviços. ▪ Falha na operação de recursos. ▪ Erro de processamento. ▪ Falha na geração da chamada.
Data Inicial	Data e horário em que a chamada entrou na plataforma Dígitro.
DDD	<p>Apresenta o código de Discagem Direta à Distância utilizado para realizar a chamada ou da origem da chamada recebida. Casos especiais:</p> <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.
Desligamento após	Consulte Duração ou Tempo de Ocupação.

Desligado por	<p>Informa o tipo de desligamento da chamada:</p> <p>A = chamada desligada por quem a originou;</p> <p>B = chamada desligada por quem a atendeu;</p> <p>F = falha na identificação;</p> <p>I = não pôde ser determinado quem desligou a chamada;</p> <p>O = EasyCall Memory liberou a chamada sem receber informação da liberação da chamada pela switch.</p>
Destino	Identidade de quem recebe a chamada discada pelo chamador.
Juntor	Número físico do juntor utilizado para atender ou realizar a chamada. Quando se tratar de uma chamada feita de ramal a ramal, o juntor é informado como "interno".
Origem	Identidade de quem realizou a chamada. Esta identidade pode apresentar também o DDD e CSP utilizado pelo número chamador.
Pontos de Verificação	Registros especiais, inseridos no fluxo da URA, que permitem o armazenamento de informações específicas sobre determinados trechos do serviço. Sua função principal é registrar pontos do fluxo por onde a chamada passou.
Resultado	Apresenta os resultados de atendimento ou realização da chamada pelo ramal.
Serviço original	Cifras de roteamento da chamada antes desta ser atendida.
Tempo de fila (por serviço/dispositivo)	Tempo (hh:mm:ss) decorrido do momento de recebimento da chamada pelo serviço/dispositivo ao momento do primeiro atendimento pelo ramal ou PA.

Tempo Máximo de Espera (TME) ou de Fila	Tempo máximo de espera na fila antes do atendimento por agente do Call Center (estão contabilizadas nesse tempo as chamadas abandonadas na fila). Para este cálculo só está sendo contabilizado o tempo de fila.
Tempo Médio de Abandono na fila (TMAb)	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.
Tempo Médio de Espera ou de Fila	É o tempo médio de espera na fila antes do primeiro atendimento por agente do Call Center. É calculado pela soma dos tempos de espera na fila das chamadas recebidas por um dispositivo DAC dividido pela quantidade de chamadas que aguardaram na fila.
Tipo da chamada	<p>Informa o tipo da chamada gerada (ou recebida):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrante: gerada por um número externo e recebida por um serviço/ dispositivo da plataforma. ▪ Sainte: gerada por um serviço/ dispositivo da plataforma e recebida por um número externo. ▪ Interna: gerada por um serviço/ dispositivo e recebida por outro serviço/ dispositivo da plataforma.