



Relatórios



CONTROL ONE

Sumário

1	Histórico de revisões	1
2	Introdução	2
3	Painel e métricas	2
3.1	Acesso ao Painel	3
3.2	Informações disponíveis	3
4	Auditoria e Relatórios	5
4.1	Relatórios	8
4.2	Exportando	10

1 Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição
1.0.0	31/06/2016	Versão inicial do documento

2 Introdução

O ControlONE foi desenvolvido para suprir as necessidades de comunicação e operação de ambientes críticos, onde são necessárias funções avançadas e agilidade. Através de uma arquitetura modular de software, o ControlONE permite escalabilidade e flexibilidade de implantação. Todas as funcionalidades necessárias ao trading floor estão disponíveis no sistema, sem necessidade de soluções externas. Os componentes podem ser integrados em um único servidor para ambientes menores, ou separados para maior performance.

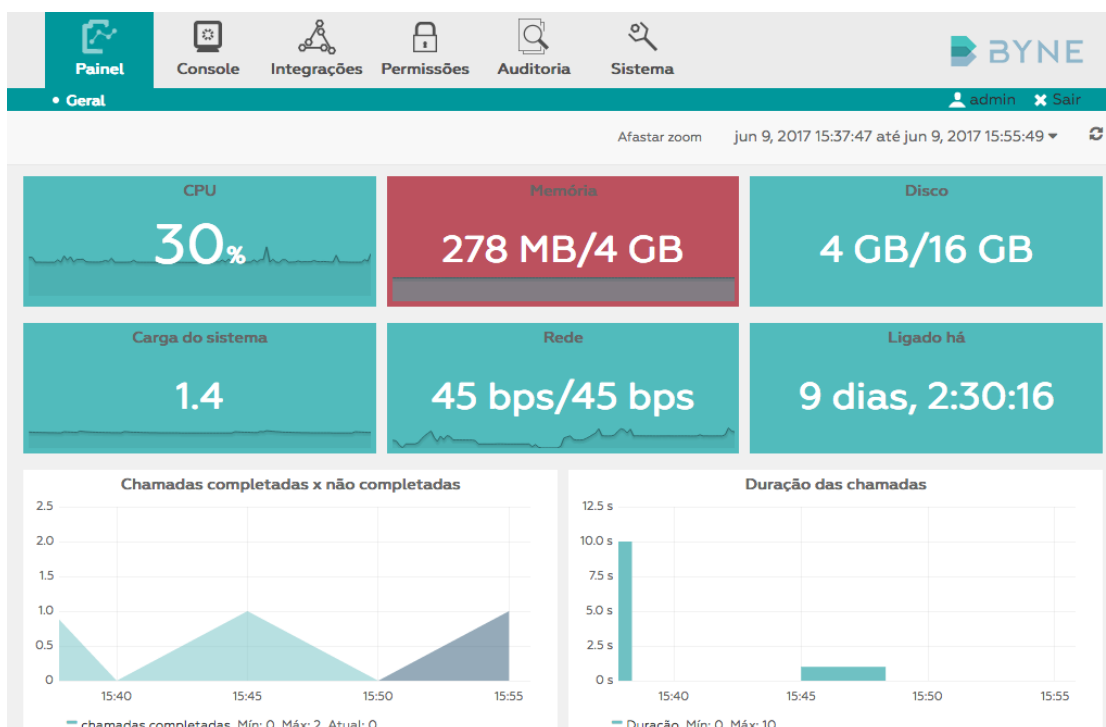
O sistema ControlONE possui recursos para alta-disponibilidade, como a redundância completa de sistema e a replicação de estado e configurações, possibilitando que a operação seja realizada com alta disponibilidade. Os terminais são provisionados por meio de uma arquitetura cliente-servidor, que diminui os erros humanos do operador em situações críticas. A substituição de equipamentos também ocorre de maneira rápida, uma vez que todas as informações necessárias são armazenadas em servidor.

Toda a administração do sistema é feita por meio de uma interface web, a qual possibilita também o acesso remoto.

Todas as operações realizadas pela console ou as informações recebidas pelo sistema são armazenadas em uma linha do tempo com os dados necessários para uma auditoria completa. Além disso, o ControlONE conta com recursos de sincronização de data, hora e backup para garantir a integridade do sistema.

3 Painel e métricas

O módulo Painel disponível na interface administrativa disponibiliza informações diversas sobre o estado atual e histórico dos servidores que compõem a instalação do sistema ControlONE.



3.1 Acesso ao Painel

Para acesso ao Painel o grupo do usuário necessita ter as permissões "Visualizar Painel" e "Visualizar Métrica" configuradas.

Instruções de acesso a interface administrativa e configuração de permissões estão disponíveis no Manual de Instalação do sistema.

3.2 Informações disponíveis

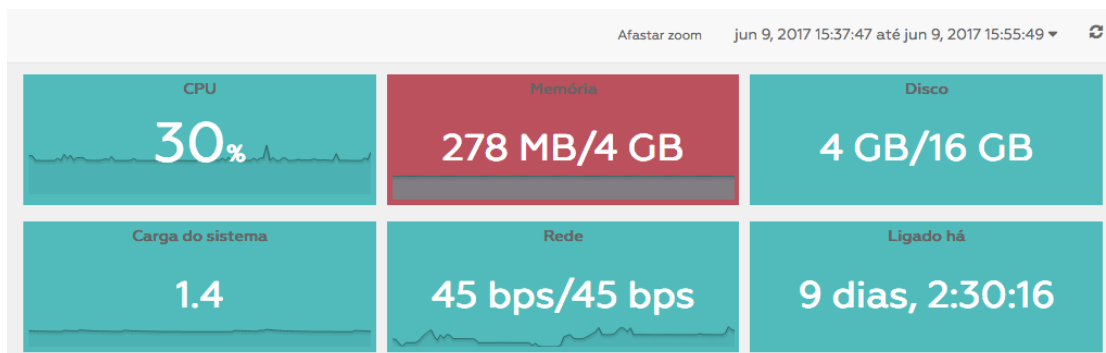
No painel estão disponíveis informações relacionadas aos servidores e chamadas.

As informações disponíveis relativas aos servidores são as seguintes:

- CPU
- Memória

- Disco
- Carga do sistema(Load average)
- Rede
- Uptime

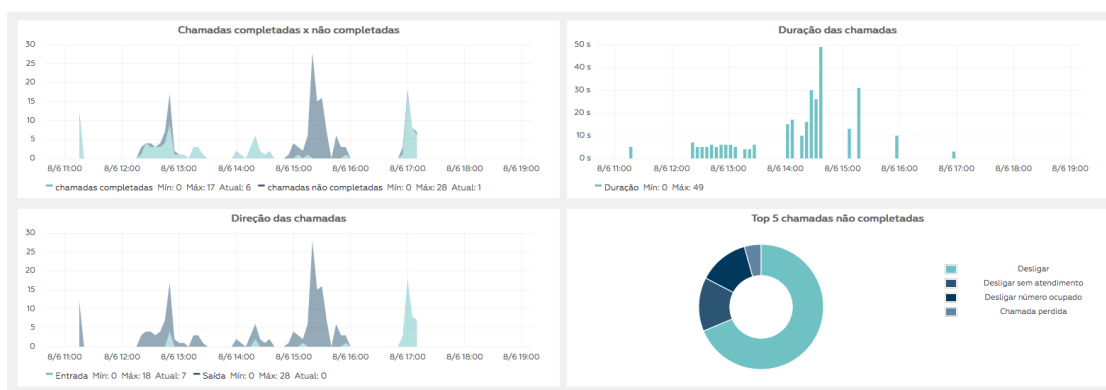
Cada informação é exibida em uma caixa específica que exibe o valor atual para a informação relacionada, alterna sua cor em níveis críticos de operação, além de um gráfico histórico do período selecionado que permite observar mudanças de comportamento.



A cor de fundo verde indica status normal de operação e a cor vermelha indica que o recurso está em nível crítico de operação.

O período para as métricas exibidas pode ser selecionado na caixa de seleção de período na área superior às métricas dos servidores, ou no botão "Afastar zoom" na mesma área.

Abaixo das informações dos servidores, encontram-se informações relativas as chamadas no período selecionado.



As informações disponíveis, relativas as chamadas, são as seguintes:

- Chamadas completadas x não completadas
 Exibe um comparativo entre o número de chamadas completadas e não completadas.
- Duração das chamadas
 Exibe informação de duração média das chamadas por período além da duração máxima e mínima.
- Direção das chamadas
 Exibe um comparativo entre o número de chamadas originadas e chamadas recebidas.
- Top 5 chamadas não completadas
 Exibe um comparativo das 5 maiores causas de falha de chamadas.

4 Auditoria e Relatórios

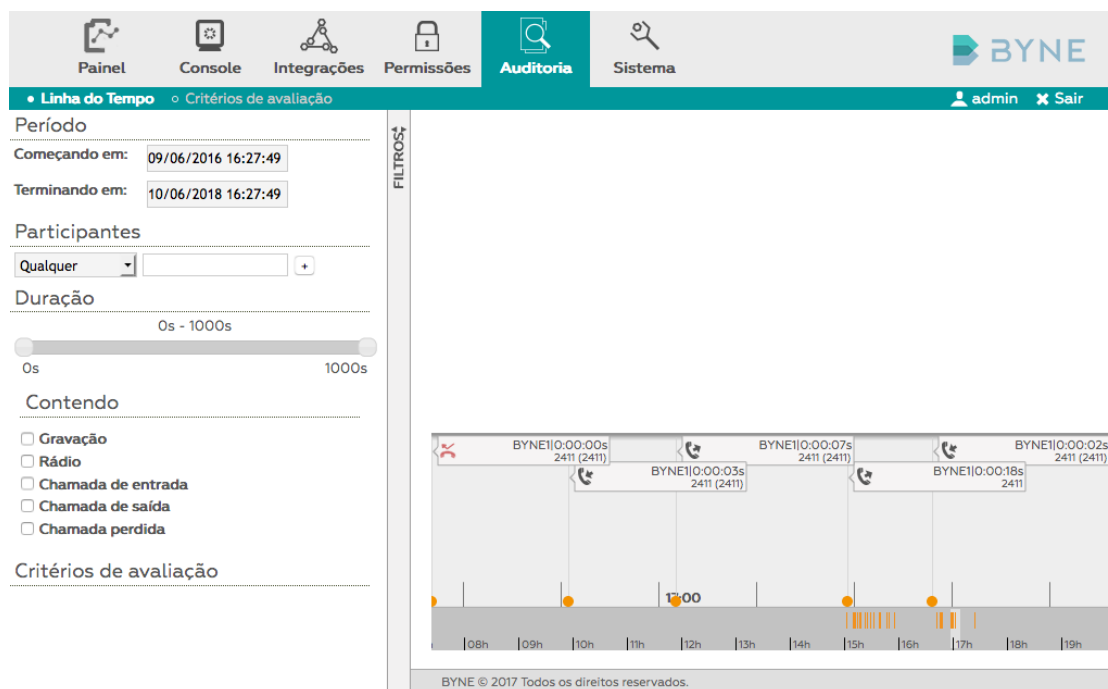
A módulo Auditoria, disponível na interface administrativa, provê acesso ao histórico de todas as atividades executadas no sistema ControlONE.

Os dados são organizados de maneira temporal. Tanto a gravação das chamadas, quanto os eventos recebidos por sistemas externos são armazenados e agrupados por ocorrências. O objetivo é permitir que a qualquer momento, de qualquer lugar, eventos relacionados no ControlONE estejam disponíveis para consulta e download.

Os dados disponíveis para consulta englobam a identificação da origem da ação - seja um operador ou um sistema externo - a data e hora do ocorrido, local, consoles envolvidas, tipo de evento e gravação de voz.

Os dados armazenados são permanentes, o sistema impossibilita que qualquer registro seja removido, para garantir a fidelidade dos dados. Existe ainda a possibilidade de backup dos arquivos e replicação dos dados para outro servidor, a fim de incrementar a confiabilidade.

Ao selecionar a aba "Auditoria" o usuário visualiza uma tela dividida, onde no lado direito são apresentados os eventos em uma linha do tempo, e no esquerdo um painel de filtros para possibilitar buscas de dados.



The screenshot displays the 'Auditoria' (Audit) interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Painel', 'Console', 'Integrações', 'Permissões', 'Auditoria' (active), and 'Sistema'. The user is logged in as 'admin' and can click 'Sair' (Logout). Below the navigation bar, the interface is split into two main sections: a filter panel on the left and a timeline on the right.

Filter Panel (FILTROS):

- Período:** 'Começando em: 09/06/2016 16:27:49' and 'Terminando em: 10/06/2018 16:27:49'.
- Participantes:** A dropdown menu set to 'Qualquer' with an input field and a '+' button.
- Duração:** A slider ranging from '0s' to '1000s'.
- Contendo:** A list of checkboxes:
 - Gravação
 - Rádio
 - Chamada de entrada
 - Chamada de saída
 - Chamada perdida
- Critérios de avaliação:** A section for evaluation criteria.

Timeline: A horizontal axis showing events from 08h to 19h. Three call events are highlighted with call icons and labels:

- BYNE|0:00:00s 2411 (2411)
- BYNE|0:00:03s 2411 (2411)
- BYNE|0:00:18s 2411 (2411)

 The timeline also shows a vertical bar at 12:00 and another at 15:00. The bottom of the interface includes the text 'BYNE © 2017 Todos os direitos reservados.'

Os relatórios serão gerados com base nos filtros definidos nesta seção. Os filtros disponíveis são:

Período - O filtro por Período é necessário para identificar a faixa de tempo na qual o evento ocorreu, nele são determinados o "Começando em:" e o "Terminando em:" os quais são referentes data e hora respectivamente onde as buscas se iniciam e terminam.

Participantes - Este filtro é utilizado para determinar eventos que contenham uma parte envolvida específica. Ele permite a adição de múltiplos critérios simultaneamente e possui alguns operadores disponíveis:

- **Qualquer** - A busca será realizada por todos os campos correspondentes a participantes.
- **Origem** - A busca é realizada considerando eventos originados pelo identificador utilizado.
- **Destino** - A busca é realizada considerando eventos endereçados ao identificador utilizado.
- **Console** - Busca eventos relacionados a uma console específica.
- **Canal de rádio** - Busca informações sobre um canal ou grupo de rádio específico.

Duração - Em duração, podemos determinar o tempo de duração do evento desejado, bastante útil para filtrar chamadas telefônicas e comunicações de rádio, onde muitas vezes chamadas ou transmissões de duração curta não são interessantes.

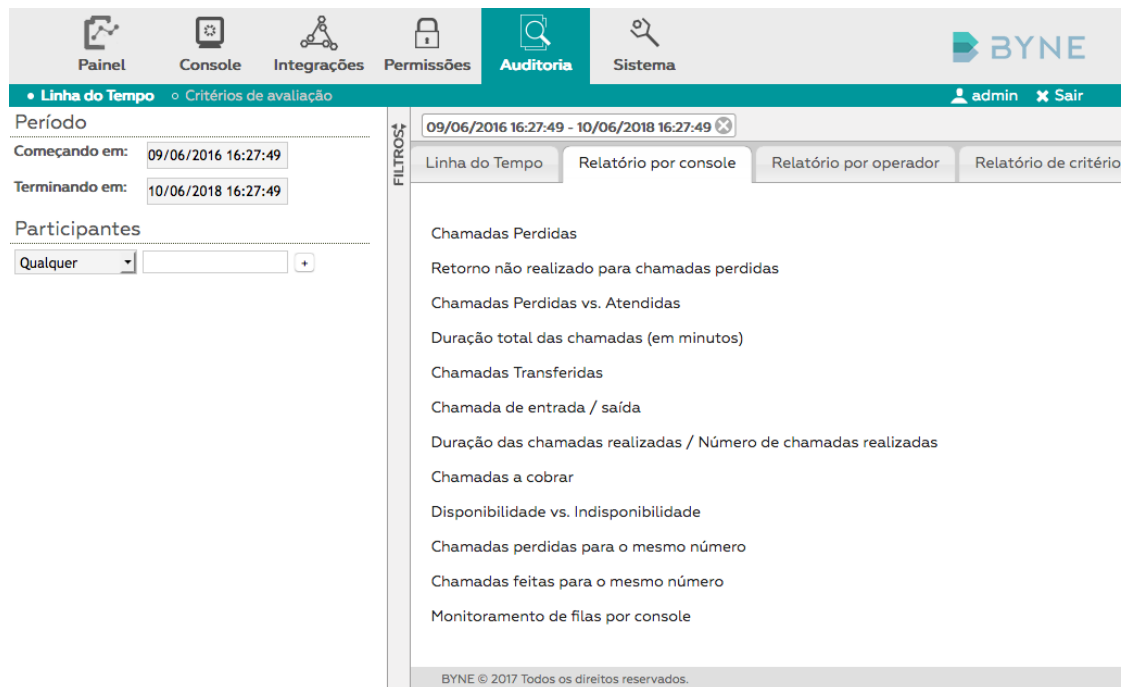
Contendo - Para este filtro, podemos utilizar duas possibilidades "Gravação" e "Rádio", quando uma opção for escolhida, somente eventos que contenham a opção escolhida serão retornados.

Critérios de avaliação - O filtro critério serve para busca de campos personalizados.

Mais informações sobre a auditoria e filtros podem ser encontrados no manual de Administração.

4.1 Relatórios

Os relatórios estão disponíveis nas abas ao lado da Linha do Tempo. Os filtros aplicados alteram dinamicamente os relatórios.



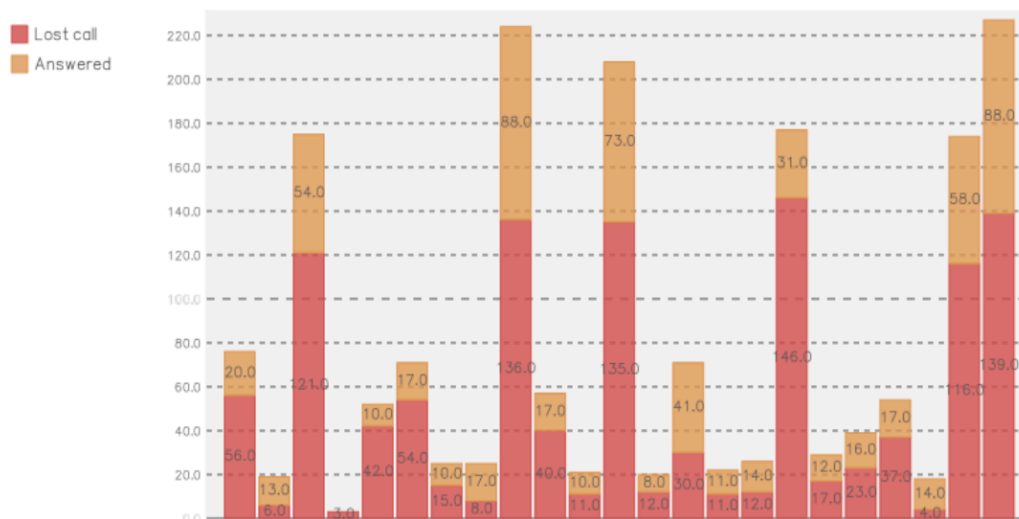
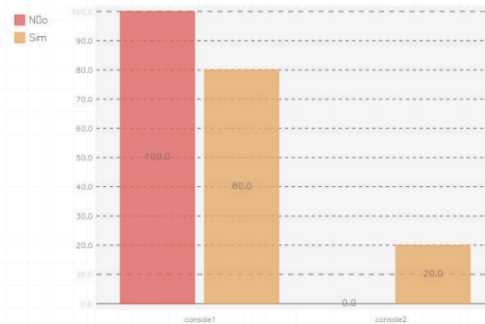
Os relatórios são organizados em 3 categorias:

- Relatório por console
- Relatório por operador
- Relatório de critérios de avaliação

Para alguns relatórios são apresentados gráficos analíticos conforme os exemplos abaixo:

Evaluation Criteria - Option: Termos técnicos adequados (in %)

	console1	console2
termos		
Não	100.00	0.00
Sim	80.00	20.00
TOTAL: 12 records		



Para os relatórios de console e operador estão disponíveis as seguintes informações.

- Chamadas Perdidas
- Retorno não realizado para chamadas perdidas

- Chamadas Perdidas vs. Atendidas
- Duração total das chamadas (em minutos)
- Chamadas Transferidas
- Chamada de entrada / saída
- Duração das chamadas realizadas / Número de chamadas realizadas
- Chamadas a cobrar
- Disponibilidade vs. Indisponibilidade
- Chamadas perdidas para o mesmo número
- Chamadas feitas para o mesmo número
- Monitoramento de filas por console

O relatório de critério é dinâmico, de acordo com os campos de critério cadastrados em seu ControlONE.

Para mais informações sobre os critérios de avaliação, consulte o manual de Administração.

4.2 Exportando

Todos os relatórios podem ser exportados para os formatos PDF e CSV através das opções Exportar para PDF na parte superior da aba de relatórios e CSV na lateral direita de cada informação dos relatórios.