

MONITOR

Gerenciamento e monitoria de sistemas de telefonia

FEATURES

- Plataforma para gestão e monitoramento de sistemas de telefonia
- Análise da performance em tempo real
- Possibilidade de customização da Interface Web
- Acesso à múltiplos usuários, com diferentes níveis de permissão
- Software como serviço (SaaS)

Visão geral

O Monitor da Khomp é o sistema que oferece total apoio para negócios com foco em telecomunicação e que precisam garantir sua total disponibilidade. Utilizando os arquivos de registros de detalhes das chamadas (CDR – Call Detail Record), é possível acompanhar o funcionamento do ecossistema de telefonia. É monitorado em tempo real o estado de todos os circuitos que compõem a infraestrutura de telefonia, sendo possível acompanhar o comportamento de discadores, PABX IP, gateways e SBC da Khomp e, também, funcionamento da operadora de telefonia.

Com uma Interface Web amigável e intuitiva, também é possível acompanhar o desempenho do sistema de telefonia da última hora, permitindo prever pontos com baixa performance e, assim, antecipar ações para correção. O acesso à interface web pode ser realizado por



APLICAÇÕES

- Call centers
- Operadoras de telefonia
- Corporações com alto fluxo de chamadas

múltiplos usuários, cada um com suas credenciais de acesso, e permite que o administrador possa criar diferentes níveis de acesso para que cada usuário do Monitor visualize somente as informações importantes à sua área.

Com o Monitor, o cliente tem uma poderosa e completa ferramenta de monitoração, pois concentra vários pontos do sistema de telefonia, permitindo focar no seu negócio.

Redução dos riscos da operação

O Monitor disponibiliza informações devidamente organizadas, atualizadas e distribuídas sobre a

performance da operação. Possibilitando a detecção antecipada de riscos que ocasionalmente passam despercebidos. Permite a definição de ações para minimizar a gravidade ou o impacto de riscos, através do:

- Acompanhamento do status dos links de telefonia durante todo o tempo em que o sistema estiver ativo
- Acompanhamento do status dos links de telefonia durante todo o tempo em que o sistema estiver ativo
- Organização da utilização por sistemas, agrupando gateways Khomp em cada sistema

Indicadores de desempenho

A plataforma possui diferentes grandezas para análises estatísticas. Os resultados destes indicadores são dinâmicos, sendo exibidos conforme o filtro aplicado.

NER – Network Effectiveness Ratio (Índice de Efetividade da Rede): mede a efetividade da rede de telefonia. É o percentual das chamadas que foram encaminhadas ao destino final, ou seja, as chamadas discadas por um serviço e trafegaram por todo o sistema de telefonia até chegar ao aparelho do cliente final. O NER mede apenas as chamadas onde o cliente final, por algum motivo, rejeitou a chamada (número ocupado, caixa postal, não houve atendimento) e também as chamadas atendidas.

Taxa de falha: semelhante ao NER, porém mede o percentual das chamadas que não foram encaminhadas ao destino final. As chamadas que foram rejeitadas na rede interna, gateway ou operadora de telefonia são contabilizadas neste indicador.

ASR – Answer Seizure Ratio (Índice de chamadas atendidas): indica o percentual de chamadas que foram atendidas. Todas as chamadas realizadas que chegaram até o aparelho do cliente final e foram atendidas, são contabilizadas neste indicador.

ACD – Average Call Duration (Duração média das chamadas): tempo médio (em segundos) de duração das chamadas atendidas.

CAPS - Call Attempts Per Second (Tentativas de chamadas por segundo): mostra a quantidade de tentativas de chamadas, por segundo, que são realizadas no sistema. O resultado deste cálculo é o total de tentativas de chamadas realizadas em um determinado período, dividindo pelo mesmo período, em segundos. Este indicador é útil para saber se o CAPS do sistema de

telefonia da corporação está em acordo com o CAPS oferecido e suportado pela operadora de telefonia. Se o CAPS da corporação estiver acima do valor suportado pela operadora, por exemplo, algumas chamadas poderão ser rejeitadas pela operadora. Assim como um valor abaixo ao suportado pela operadora de telefonia, possibilita a corporação aumentar a quantidade de chamadas realizadas, até que fique próximo ao suportado pela operadora.

Aproveitamento: indica a quantidade de chamadas que tiveram um tempo de conversação superior a 30 segundos.

Taxa de ocupação (Taxa de aproveitamento da capacidade disponível – total): percentual de ocupação da capacidade total do sistema. Por exemplo: em um cenário com 10 circuitos (canais), a capacidade máxima de ocupação em 10 segundos é de 100 segundos (10 circuitos x 10 segundos). Se durante este tempo (100 segundos), 5 circuitos forem ocupados por 5 segundos cada, o tempo total de todos os circuitos ocupados neste tempo somará 25 segundos, chegando a uma taxa de ocupação de 25%. Este indicador possibilita saber se a infraestrutura de telefonia atende à demanda, por exemplo.

Taxa de conversação (Taxa de aproveitamento da capacidade disponível – somente conversação): percentual de ocupação da capacidade total do sistema total do sistema. É calculado da mesma forma que a taxa de ocupação, porém levando em consideração apenas o tempo de conversação, ou seja, somente o tempo após o atendimento da chamada.

Classificação de chamadas: exhibe os resultados da classificação de chamadas informando as quantidades de chamadas que foram desligadas por se tratarem de caixa postal, anúncio ou mensagem da operadora, entre outras classificações.

Envio de notificações

No Monitor é possível criar gatilhos para envio de notificações quando um indicador estiver fora do padrão estabelecido. É possível configurar o sistema de gatilhos para que quando a taxa de encaminhamento (NER) de uma operadora está abaixo de 20%, por exemplo, ou quando a duração média das chamadas (ACD) de uma campanha estiver abaixo de 5 segundos, as notificações sejam acionadas. Esse mecanismo auxilia o administrador a estar sempre à frente de situações

imprevistas para tomar as medidas necessárias antes que impactem no resultado do negócio.

Na seção de notificações do Monitor, o usuário pode filtrar por situação, acompanhar o andamento e os detalhes de cada notificação. É exibido a data e hora de abertura, quando foi visualizada pelo usuário responsável por resolver o caso e quando foi resolvido. Além disso, é possível que os usuários incluam notas em cada etapa para registrar dados sobre a ocorrência, mantendo um histórico organizado em cada notificação.

Facilidade e agilidade no diagnóstico

Cada tentativa de conexão telefônica produz um registro de detalhe da chamada (CDR – Call Detail Record). No entanto, estes registros muitas vezes não são exibidos de uma forma amigável pelos dispositivos de telefonia, dificultando a interpretação das informações e no levantamento das causas de uma ocorrência. O CDR é um aliado importante na análise e diagnóstico de problemas de telefonia, pois contém diversas informações de cada chamada trafegada pelo sistema de telefonia.

A seção de bilhetes do Monitor reúne os registros CDR, exibindo-os de forma amigável, com indicador do direcionamento da chamada, ou seja, se é uma chamada realizada ou recebida, e ainda, se o desligamento ocorreu pela rede interna ou externa. Os registros das chamadas ainda podem ser filtrados por número de origem e destino, tempo total da chamada e duração, oferecendo praticidade e agilidade na coleta de evidências e na análise e diagnóstico de ocorrências.

Especificações técnicas

Sistema

- Disponibilizado em ambiente individual na nuvem
- Interface Web responsiva – ajuste automático para visualização em diversos dispositivos (computadores, smartphones, tablets, etc.)
- Preparado para operar no mercado internacional
- Exportação dos bilhetes CDR para CSV

Segurança

- Acesso através do protocolo HTTPS
- Controle de acesso à interface web por grupo de usuário
- Diferentes privilégios de acesso por grupo de usuário
- Possibilidade de tráfego de dados por VPN

Integração

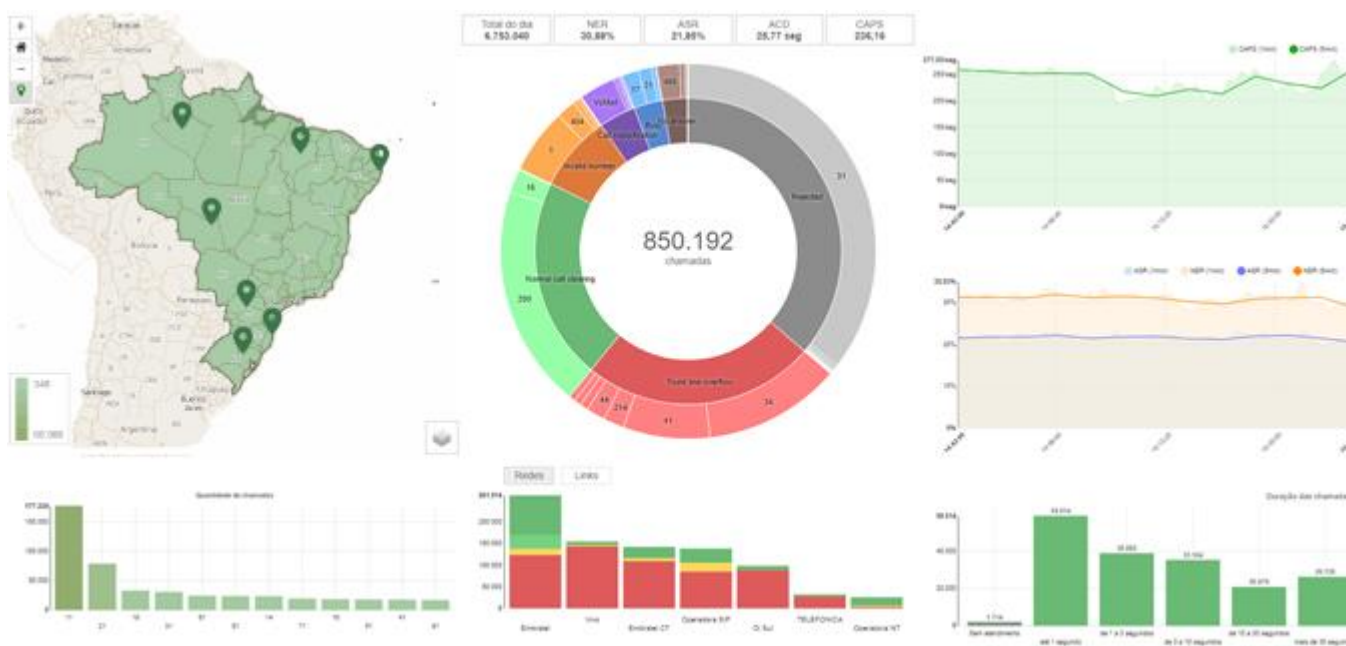
- Envio dos dados dos gateways via protocolo RADIUS
- Monitoramento dos gateways e seus componentes via SNMP*
- Monitora gateways da linha Kmedia e KMG
- Possibilidade de integração com outros sistemas

*Requer sistema de monitoramento instalado in loco na rede local do cliente.

Garantias e certificações

- Garantia durante a contratação do serviço
- Indústria certificada ISO 9001

Exemplo de tela do sistema



Dashboard



ENABLING TECHNOLOGY

Contate-nos

- +55 (48) 3722.2900
- comercial@khomp.com

Rua Joe Collaço, 253, Florianópolis
CEP 88037-010 – Santa Catarina, Brasil