

Manual do LogPhone-Monolinha



10 de abril de 2007

# Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>3</b>
1.1	Visão Geral . . . . .	3
1.1.1	Software de Serviço . . . . .	4
1.1.2	Software de Gerência . . . . .	4
<b>2</b>	<b>Produto</b>	<b>5</b>
2.1	Composição do LogPhone-Monolinha . . . . .	5
2.1.1	LogPhone-Monolinha RS . . . . .	5
2.1.2	LogPhone-Monolinha USB . . . . .	6
<b>3</b>	<b>Instalação</b>	<b>7</b>
3.1	Hardware . . . . .	7
3.1.1	LogPhone-Monolinha RS . . . . .	7
3.1.2	LogPhone-Monolinha USB . . . . .	8
3.1.3	Arquiteturas de Instalação . . . . .	11
3.2	Software . . . . .	13
<b>4</b>	<b>Configuração Inicial</b>	<b>17</b>
4.1	Serviço . . . . .	17
<b>5</b>	<b>Utilização</b>	<b>19</b>
5.1	Serviço . . . . .	19
5.1.1	Configurador . . . . .	20
5.2	Gerenciador . . . . .	22
5.2.1	Buscas . . . . .	23
5.2.2	Relatórios . . . . .	26
5.2.3	Eventos . . . . .	28
5.2.4	Usuários . . . . .	28
<b>6</b>	<b>Perguntas Frequentes</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>Resolução de Problemas</b>	<b>32</b>
7.1	Problemas de Hardware . . . . .	32
7.2	Problemas de Áudio . . . . .	32
7.3	Problemas de Software . . . . .	33

# Capítulo 1

## Introdução

### 1.1 Visão Geral

O LogPhone-Monolinha é um produto pertencente à linha de produtos LogPhone: gravadores telefônicos destinados à gravação 100% digital de conversas telefônicas.

Ele é composto por uma interface de hardware que converte os sinais analógicos advindos da linha telefônica em sinais 100% digitais e por um software responsável não apenas pelo registro das ligações telefônicas em um banco de dados, mas também pela monitoração e gerência dessas ligações.

Além disso, o LogPhone-Monolinha é o único gravador telefônico do mercado que não necessita de uma placa de som à parte para a gravação dos dados. Com um hardware especialmente projetado para oferecer uma solução integrada e com o melhor custo-benefício aos seus usuários, o LogPhone-Monolinha evita as preocupações da compra e instalação de dois produtos diferentes.

Devido às suas características, o LogPhone-Monolinha é o produto ideal para ser usado em:

- Call Centers;
- Departamentos Comerciais;
- Departamentos de Recursos Humanos;
- Empresas de Consultoria;
- Empresas de Telemarketing;
- Escritórios de Advocacia;
- Escritórios de Publicidade;
- Imobiliárias;
- SACs (Serviços de Atendimento ao Consumidor);
- Entre outros.

Com a monitoração e a gerência das ligações telefônicas aliadas à geração de relatórios estatísticos, o LogPhone-Monolinha apresenta diversos benefícios que podem ser obtidos com a sua utilização, tais como:

- Inibição do mau uso do telefone;
- Controle dos gastos com ligações telefônicas;
- Identificação de falhas de atendimento aos clientes;
- Incentivo e suporte a planos de melhoria da qualidade dos serviços prestados;

- Registro das transações e acordos comerciais realizados por telefone com o objetivo de evitar divergências;
- Fornecimento de provas legais por intermédio da gravação das ligações telefônicas realizadas;

O produto é composto por dois módulos de software: o Serviço e o Gerenciador. As funcionalidades de cada um dos módulos são descritas no item a seguir.

### 1.1.1 Software de Serviço

O software de Serviço é essencial ao funcionamento do LogPhone-Monolinha, pois ele:

- Permite a comunicação entre o hardware do LogPhone-Monolinha e o computador;
- Monitora as chamadas telefônicas;
- Permite a adição de informações importantes às gravações digitais das ligações;
- Realiza o armazenamento do áudio das gravações digitais.

### 1.1.2 Software de Gerência

O software de Gerência permite buscar e ouvir as gravações digitais armazenadas. Além disso, com as buscas das conversas previamente registradas é possível gerar relatórios com dados estatísticos sobre a quantidade de chamadas realizadas, recebidas, não atendidas, entre outros.

## Capítulo 2

# Produto

### 2.1 Composição do LogPhone-Monolinha

O LogPhone-Monolinha possui duas versões de hardware: a versão RS (contendo cabo serial) e a versão USB (contendo cabo USB), conforme mostrado a seguir.

#### 2.1.1 LogPhone-Monolinha RS

A composição do LogPhone-Monolinha RS é ilustrada na Figura ??.



Figura 2.1: Composição do LogPhone-Monolinha RS

1. O LogPhone-Monolinha RS é composto de:

- 1 Interface LogPhone com cabo serial;
- 1 Cabo telefônico RJ11 de 1,5 ms;
- 1 Adaptador padrão RJ11 para o padrão Telebrás;
- 1 Fonte de alimentação;
- 1 Guia rápido;
- 1 CD com o software<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>O CD com o software varia conforme o tipo de produto adquirido pelo cliente. Visite o site [www.conceitotecnologia.com.br](http://www.conceitotecnologia.com.br) para conhecer os outros produtos da linha LogPhone.

### 2.1.2 LogPhone-Monolinha USB

A composição do LogPhone-Monolinha USB é ilustrada na Figura 2.2.



Figura 2.2: Composição do LogPhone-Monolinha USB

1. O LogPhone-Monolinha USB é composto de:

- 1 Interface LogPhone;
- 1 Cabo telefônico RJ11 de 1,5 ms;
- 1 Adaptador padrão RJ11 para o padrão Telebrás;
- 1 Cabo USB;
- 1 Guia rápido;
- 1 CD com o software.

# Capítulo 3

## Instalação

### 3.1 Hardware

#### 3.1.1 LogPhone-Monolinha RS

O processo de instalação do LogPhone-Monolinha RS é muito simples: basta que o usuário siga os seguintes passos (Figura 3.1):

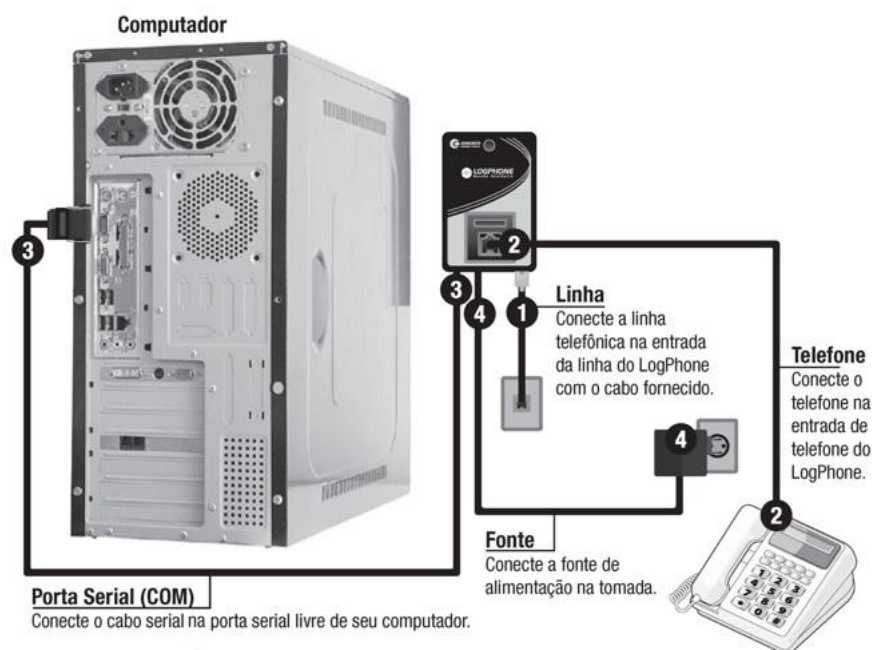


Figura 3.1: Instalação do LogPhone-Monolinha RS

1. Conecte a linha telefônica *analógica*, com o cabo fornecido, na entrada da linha do LogPhone-Monolinha RS;
2. Conecte o telefone na entrada de telefone da interface LogPhone;
3. Conecte o cabo serial na porta serial livre de seu computador;
4. Conecte a fonte de alimentação na tomada.

Com isso, a instalação do LogPhone-Monolinha RS está pronta.

### 3.1.2 LogPhone-Monolinha USB

O processo de instalação do LogPhone-Monolinha USB é tão simples quanto a da versão RS, basta que o usuário siga os seguintes passos (Figura 3.2):

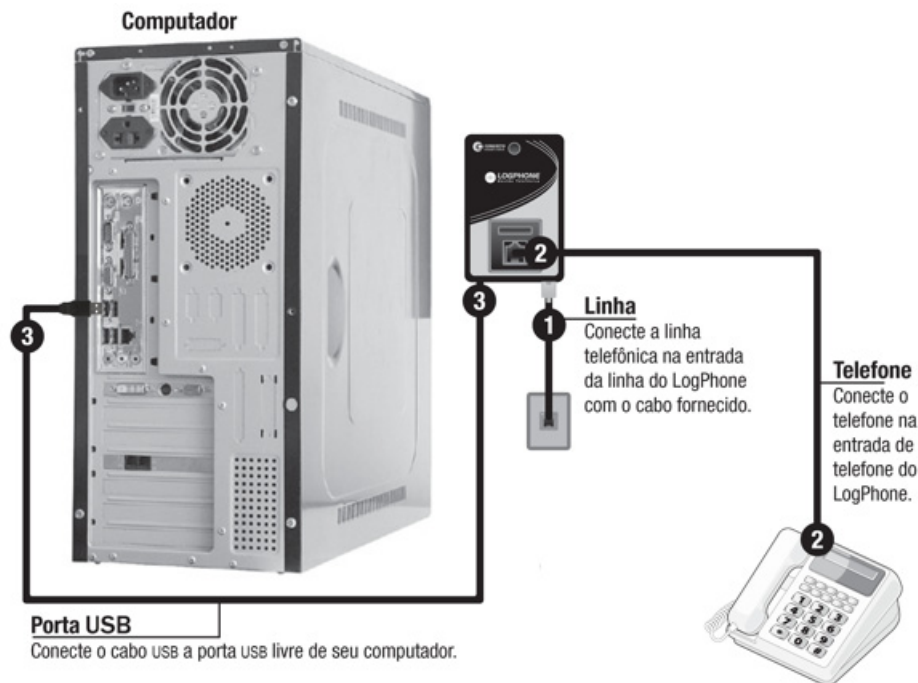


Figura 3.2: Instalação do LogPhone-Monolinha USB

1. Conecte a linha telefônica *analógica*, com o cabo fornecido, na entrada da linha do LogPhone-Monolinha USB;
2. Conecte o telefone na entrada de telefone do LogPhone-Monolinha;
3. Conecte o cabo USB na porta USB livre de seu computador.

Em seguida, deve-se prosseguir com o procedimento de instalação da porta USB no Windows.

Ao conectar o cabo USB, surgirá a tela do "Assistente para adicionar novo hardware", conforme mostrado abaixo (3.3). Quando perguntado se deseja se conectar ao site do Windows Update para procurar software, responda "Não, não agora" e clique no botão "Avançar".



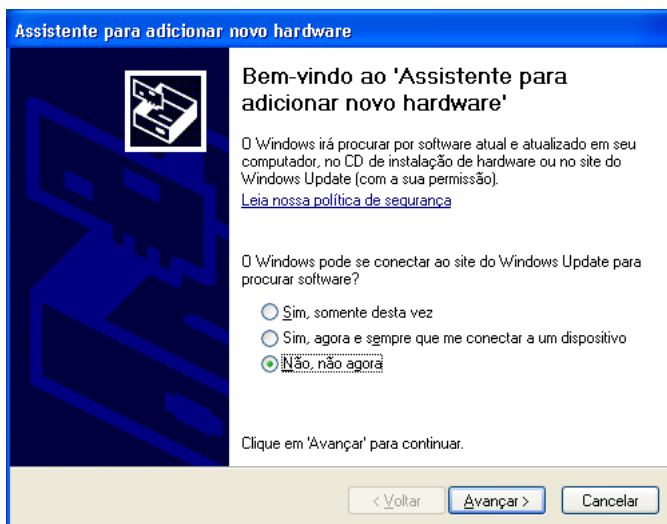


Figura 3.3: Tela do Assistente de Adição de Novo Hardware

Na tela seguinte (3.4), escolha "Instalar de uma lista ou local específico (avançado)" e em seguida clique em "Avançar".

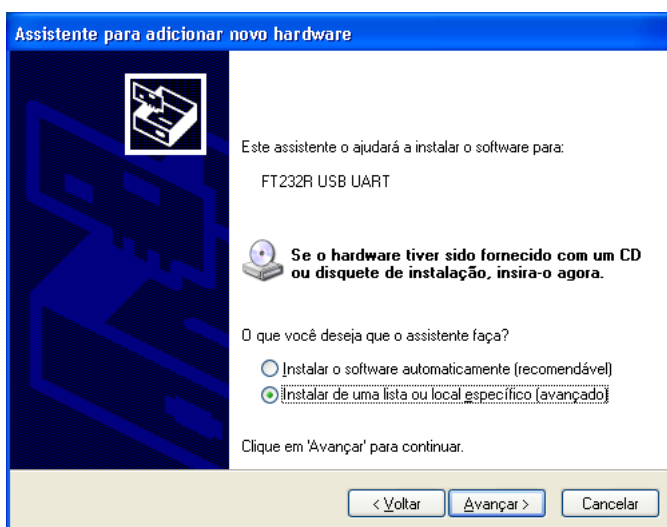


Figura 3.4: Instalação do Driver

Na tela seguinte (3.5), escolha "Procurar o melhor driver nestes locais" e "Incluir este local na pesquisa". Por intermédio do botão "Procurar" selecione a pasta "Driver USB" localizada no CD de instalação do LogPhone-Monolinha. Ao localizar a pasta, selecione-a e em seguida clique no botão "Avançar".

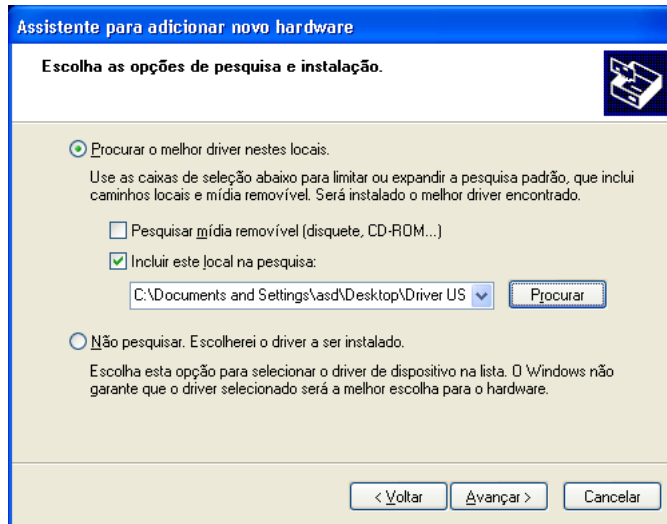


Figura 3.5: Localizando o Driver

Quando perguntado se deseja continuar com a instalação (3.6), clique no botão "Continuar assim mesmo".

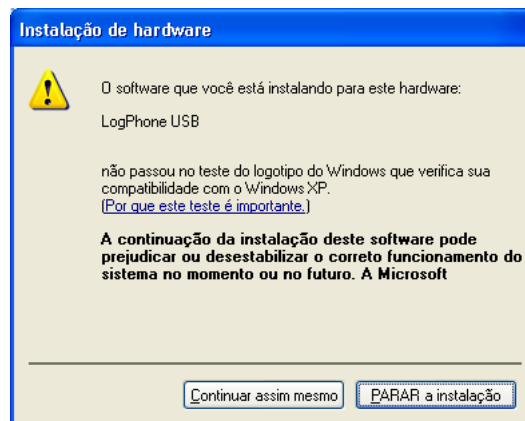


Figura 3.6: Confirmação de Instalação

Aguarde enquanto o computador localiza o driver USB, conforme mostrado na figura seguinte (3.7):

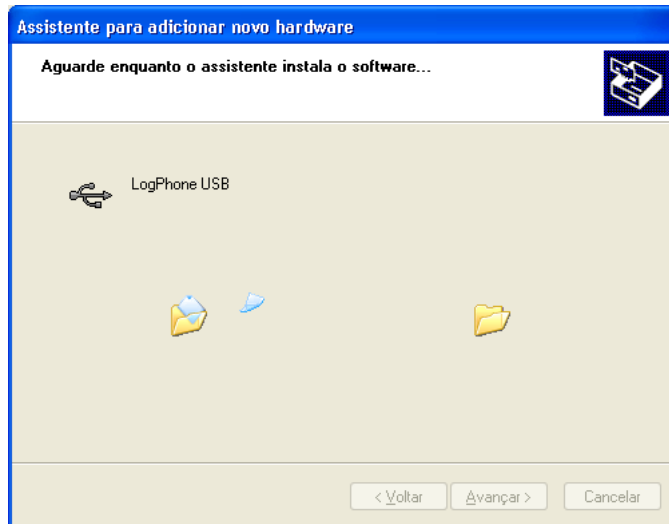


Figura 3.7: Busca do Driver

Em seguida, conclua o assistente de instalação do hardware clicando no botão "Concluir" (3.8).

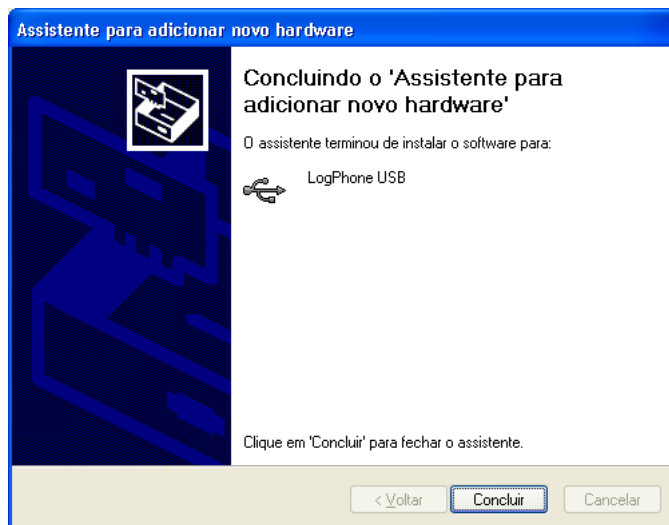


Figura 3.8: Conclusão do Assistente de Instalação

Com isso, a instalação do hardware do LogPhone-Monolinha USB está pronta.

### 3.1.3 Arquiteturas de Instalação

Nesta seção são mostradas as arquiteturas de instalação do LogPhone-Monolinha. Basicamente, tem-se dois tipos de arquiteturas de instalação: Arquitetura Ramal e Arquitetura Tronco.

#### 3.1.3.1 Arquitetura Ramal

Normalmente, a Arquitetura Ramal oferece o maior número de vantagens e benefícios para o cliente.

Com esta arquitetura é possível obter uma quantidade maior de informações sobre as ligações realizadas pelos usuários. Os dados armazenados são relativos ao ramal que foi designado a um determinado usuário para que ele realizasse suas ligações no dia a dia.

O detalhamento das informações por ramal é importante principalmente quando se deseja medir o desempenho de um determinado usuário, realizar inferências sobre as atividades realizadas pelo mesmo, ou simplesmente consultar os dados referentes à utilização de um ramal telefônico específico.

Conforme ilustrado na Figura 3.9, na Arquitetura Ramal deve-se conectar um LogPhone-Monolinha para cada ramal telefônico.

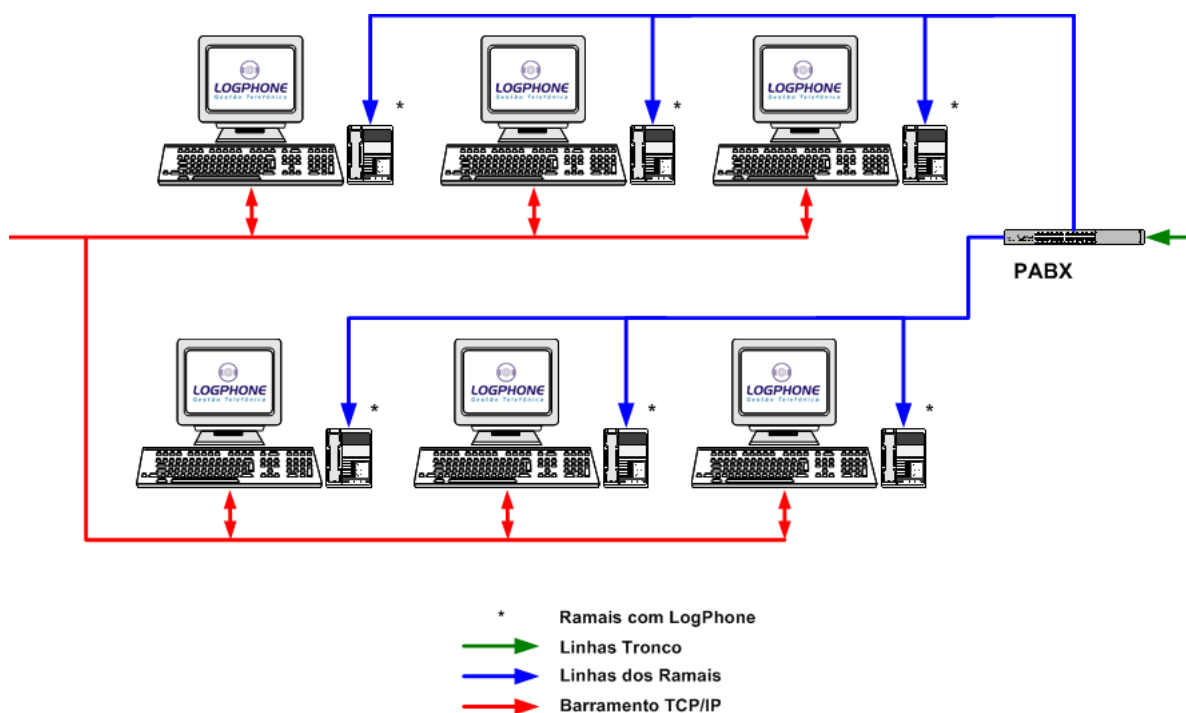


Figura 3.9: Arquitetura Ramal

Portanto, os dados das ligações telefônicas de cada ramal são armazenados nos computadores de cada um dos usuários que possuem um LogPhone-Monolinha interconectado com seu computador e o seu ramal.

É importante ressaltar que pelo fato de a versão atual do LogPhone-Monolinha funcionar apenas com linhas telefônicas analógicas é preciso garantir que as linhas dos ramais sejam analógicas.

As vantagens desta arquitetura de instalação são as seguintes:

- Maior capacidade de armazenamento global de dados, pois uma vez que os dados das ligações são gravados diretamente nos computadores dos usuários acaba-se utilizando o espaço de armazenamento ocioso de cada um dos computadores;
- Diminuição do custo com equipamentos para armazenamento de dados, pois uma vez que os dados das ligações são gravados diretamente nos computadores dos usuários não é necessário comprar novos equipamentos ou soluções proprietárias para tal fim (caso o volume de ligações a serem gravadas for muito alto).

### 3.1.3.2 Arquitetura Tronco

A Arquitetura Tronco oferece uma solução mais econômica para o cliente quando é necessário gravar ligações telefônicas com um grau menor de detalhamento das informações.

Com esta arquitetura é possível gravar todas as ligações telefônicas que trafegam pelos trocos telefônicos ligados ao PABX, sem associação das mesmas a usuários específicos. É importante ressaltar que, diferentemente da Arquitetura Ramal, as informações das ligações realizadas entre ramais não serão armazenadas.

Todas as chamadas telefônicas, realizadas ou recebidas, que trafegarem pelas linhas tronco serão gravadas. Para isso, é necessário que em cada linha tronco exista: um computador dedicado a esta funcionalidade e um LogPhone-Monolinha.

Conforme ilustrado na Figura 3.10, na Arquitetura Tronco deve-se conectar um LogPhone-Monolinha em cada linha tronco existente, o qual por sua vez estará conectado a um computador responsável por armazenar as ligações telefônicas daquela linha tronco específica.

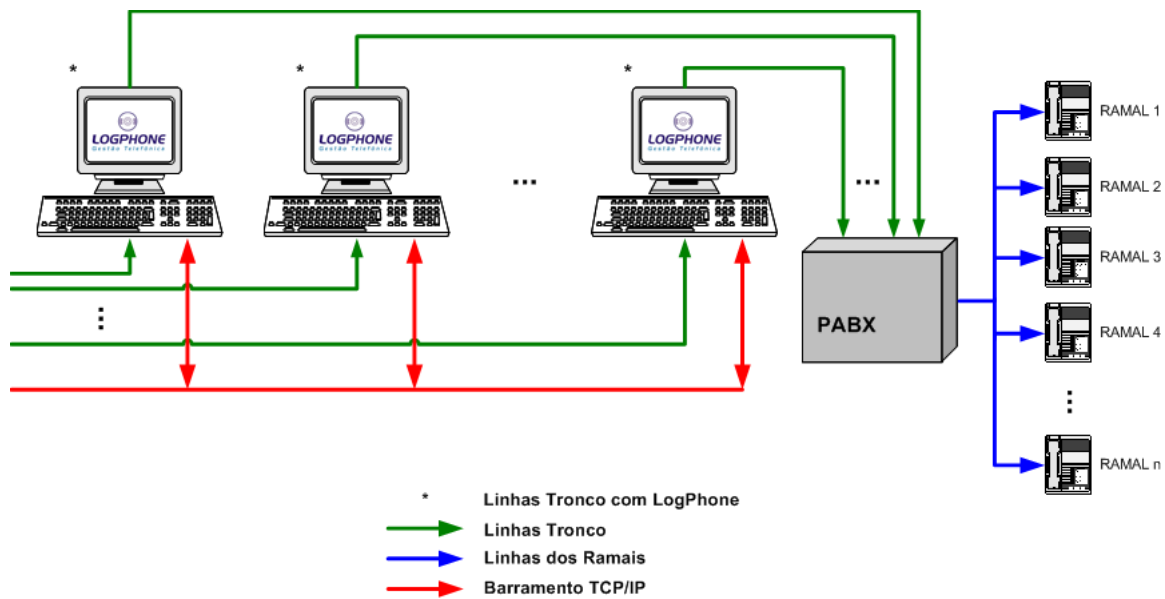


Figura 3.10: Arquitetura Tronco

É importante ressaltar que pelo fato de a versão atual do LogPhone-Monolinha funcionar apenas com linhas telefônicas analógicas é preciso garantir que as linhas tronco sejam analógicas.

As vantagens desta arquitetura de instalação são as seguintes:

- Diminuição da quantidade de dados a serem armazenados a cada ligação, pois com a Arquitetura Tronco as ligações entre ramais não são gravadas;
- Possibilidade de centralização das informações advindas das gravações telefônicas em computadores dedicados à finalidade de armazenamento das ligações.

## 3.2 Software

A instalação do software em ambiente Windows 98/ME/2000/XP deve ser feita por um usuário que tenha privilégios de administração do computador.

Para instalar o software, coloque o CD no drive e aguarde o início automático do programa de instalação. Caso o programa não se inicie automaticamente siga os seguintes passos:

1. Na "Área de Trabalho", selecione "Meu Computador";

2. Selecione o CD-ROM clicando duas vezes sobre o ícone;
3. Quando a pasta do CD-ROM abrir, clique duas vezes sobre o arquivo "logphone\_setup.exe" para iniciar o programa de instalação.

Com o programa de instalação aberto, siga os seguintes passos:

- Na tela de instalação clique em "Avançar" para continuar (Figura 3.11).



Figura 3.11: Tela de Instalação

- Para prosseguir com a instalação, é necessário aceitar a licença de uso. Para tal, leia e aceite os termos apresentados no contrato (Figura 3.12) e clique em "Avançar". Caso contrário, a instalação será cancelada.

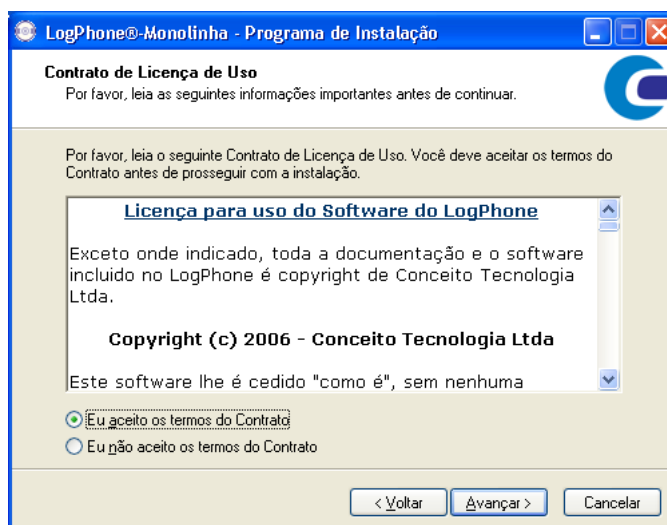


Figura 3.12: Tela de Licença de Uso

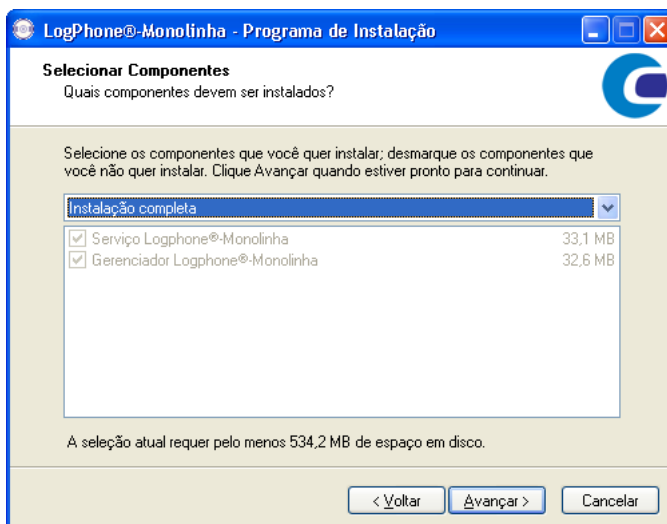


Figura 3.13: Tela de Componentes

- Em seguida, o software de instalação irá mostrar quais são os componentes que serão instalados e qual é a quantidade de espaço necessário no disco rígido do computador (Figura 3.13).
- Em seguida, o software de instalação irá mostrar um resumo dos parâmetros de instalação escolhidos, incluindo o caminho da pasta na qual o software será instalado (Figura 3.14). Clique em "Instalar" para prosseguir com a instalação.

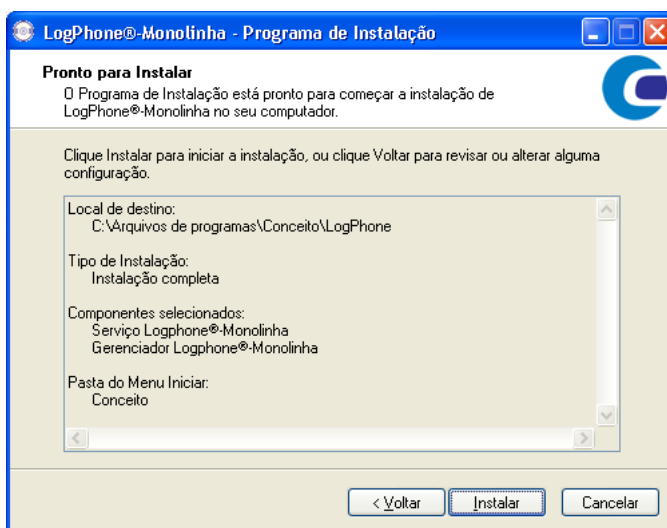


Figura 3.14: Tela dos Parâmetros de Instalação

- Neste ponto, o programa de instalação irá extrair os arquivos e configurar o LogPhone-Monolinha. Aguarde até o final da extração dos arquivos (Figura 3.15).

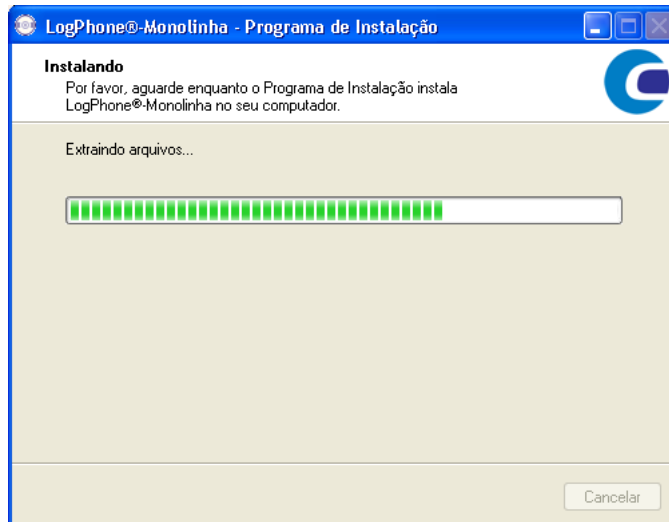


Figura 3.15: Tela de Extração de Arquivos

- Pronto! O LogPhone-Monolinha está instalado no sistema. Clique em "Concluir" para finalizar o programa de instalação (Figura 3.16).



Figura 3.16: Tela Final do Instalador

***ATENÇÃO!!! É necessário que o seu computador seja reiniciado para que todos os recursos instalados sejam ativos. Não continue com os passos a seguir sem antes reiniciar o seu computador.***



## Capítulo 4

# Configuração Inicial

### 4.1 Serviço

Na primeira vez em que o Serviço do LogPhone-Monolinha for executado, será necessário realizar a Configuração Inicial.

Ao reiniciar o seu computador, o Serviço do LogPhone-Monolinha será iniciado automaticamente (Figura 4.1). Caso isso não ocorra, execute-o através do menu Iniciar:



Figura 4.1: Ícone de Serviço do LogPhone-Monolinha

- Windows 98/ME/2000:

BOTÃO INICIAR ▷ PROGRAMAS ▷ CONCEITO ▷ LOGPHONE ▷ Serviço

- Windows XP:

BOTÃO INICIAR ▷ TODOS OS PROGRAMAS ▷ CONCEITO ▷ LOGPHONE ▷ Serviço

Quando o Serviço do LogPhone-Monolinha estiver sendo executado, clique com o botão direito sobre o ícone do Serviço do LogPhone-Monolinha e clique em "Configurar LogPhone-Monolinha" (Figura 4.2):



Figura 4.2: Menu Principal do Software de Serviço

Ao abrir o Configurador será solicitada a senha para acesso. A senha padrão (vinda de fábrica) é "logphone". Digite a senha padrão e clique no botão "Entrar" (Figura 4.3).



Figura 4.3: Tela da Senha de Acesso do Configurador

Será necessário informar a porta serial ao qual o LogPhone-Monolinha está conectado, bastando selecionar a porta no campo "Porta Serial" (Figura 4.4):

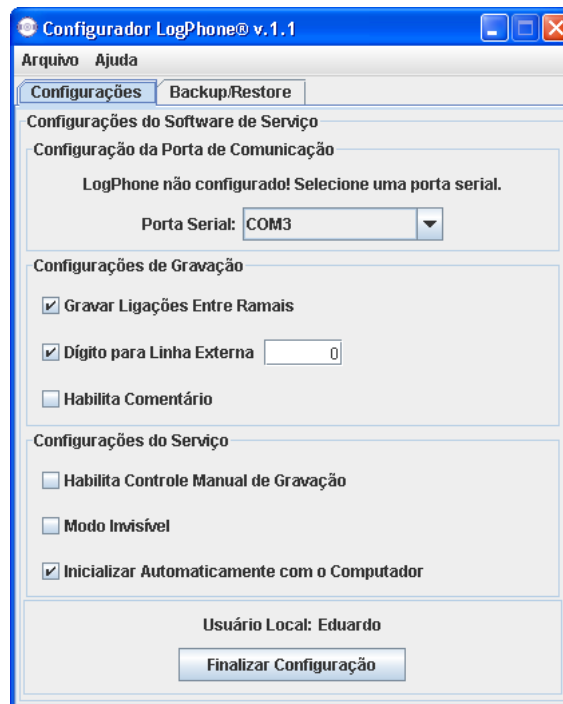


Figura 4.4: Tela de Configurações

***ATENÇÃO!!! É necessário que o seu computador seja reiniciado após os passos indicados. Não continue com os passos a seguir sem antes reiniciar o seu computador.***

As outras opções de configuração, são descritas na seção 5.1.1.

Após configurar a porta serial corretamente, clique em "Finalizar Configuração" para salvar as modificações feitas. Não se esqueça de reiniciar o computador para efetivar as mudanças realizadas.

Pronto, o seu LogPhone-Monolinha já está configurado e pronto para ser utilizado!

# Capítulo 5

## Utilização




### 5.1 Serviço

O Serviço do LogPhone-Monolinha oferece funcionalidades úteis para a gravação das conversas via telefone e para a monitoração do estado das ligações.

As funções descritas a seguir podem ser acessadas através do ícone de serviço localizado à direita na barra de ferramentas do Windows (Figura 5.1):



Figura 5.1: Menu Principal do Software de Serviço

- Configurar LogPhone-Monolinha
  - ◆ Com esta opção será aberto o Configurador do LogPhone-Monolinha, cujas opções são apresentadas na seção 5.1.1.
- Mostrar Informações
  - ◆ Ao selecionar "Mostrar Informações" é possível fazer com que o Serviço do LogPhone-Monolinha lhe informe a respeito das mudanças de estado do software. Por exemplo: o ícone de serviço é alterado para indicar quando o telefone é tirado do gancho, quando a gravação é iniciada ou terminada, etc. Os diferentes ícones que podem ser mostrados são os seguintes:
    - ◆  - **Chamando**: Indica que a sua linha está recebendo uma chamada;
    - ◆  - **Fora do Gancho**: Indica que o telefone se encontra fora do gancho;
    - ◆  - **Gravando**: Indica que o LogPhone-Monolinha está gravando a chamada.
- Pausar Gravação

- ◆ Com o "Pausar Gravação" é possível deixar de gravar as próximas ligações, ou seja, quando esta opção está marcada o LogPhone-Monolinha não irá gravar as próximas ligações a serem recebidas, ou efetuadas. No entanto, é importante ressaltar que se a gravação já foi iniciada, não será possível pausá-la. A função "Pausar Gravação" pausa as *próximas* gravações telefônicas, e não as gravações que estão em curso.

### 5.1.1 Configurator

Com o Configurator do LogPhone-Monolinha é possível não apenas fazer as configurações referentes às gravações, mas também realizar o backup e a restauração dos dados do banco de dados local (onde ficam armazenadas todas as gravações e as informações referentes às mesmas). A tela do Configurator é apresentada a seguir (Figura 5.2):

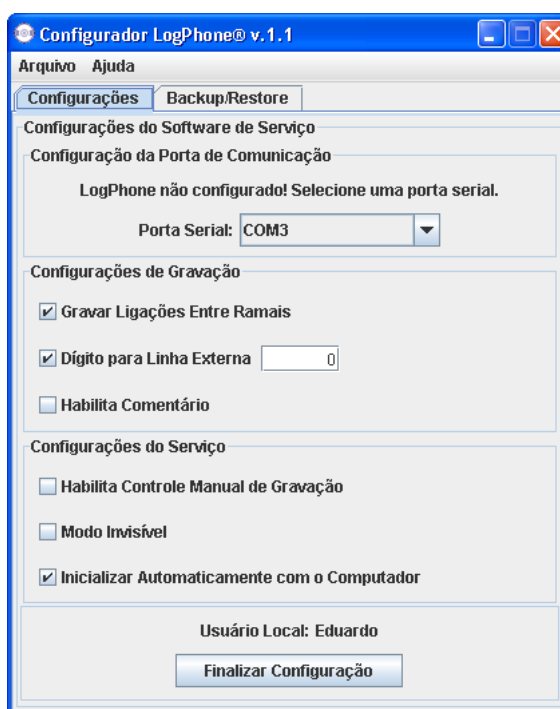


Figura 5.2: Tela de Configurações

#### 5.1.1.1 Tela de Configurações

Nesta tela (Figura 5.2) é possível fazer as Configurações do Software de Serviço do LogPhone-Monolinha. As suas funções são descritas a seguir:

- Configuração da Porta de Comunicações
  - ◆ Neste campo é possível configurar a Porta Serial ao qual o LogPhone-Monolinha estará conectado. O Configurator foi desenvolvido para detectar automaticamente o LogPhone-Monolinha. No entanto, se a auto-deteccção não ocorrer, é possível escolher manualmente a porta serial mais adequada.
- Configurações de Gravação
  - ◆ Gravar Ligações Entre Ramais

- ◆ O LogPhone-Monolinha consegue identificar se uma ligação é originada de um ramal interno ou advinda de linha externa. Sendo assim, pode-se ou não gravar ligações que venham de ramais internos.
- ◆ Dígito para Linha Externa
  - ◆ Neste campo deve-se configurar o dígito para obtenção de linha externa, se houver um PABX. Caso contrário, esta opção poderá ser desmarcada.
- ◆ Habilita Comentário
  - ◆ Com o LogPhone-Monolinha, a cada gravação realizada é possível acrescentar um comentário que identifique melhor o propósito da conversa telefônica registrada. Sendo assim, pode-se ou não habilitar este recurso.
- Configurações de Software
  - ◆ Habilita Controle Manual de Gravação
    - ◆ Com esta opção habilitada é possível pausar a gravação das próximas ligações a serem recebidas, ou a serem efetuadas (conforme explicado no item 5.1), pelo Menu Principal do Serviço do LogPhone-Monolinha (5.1).
  - ◆ Modo Invisível
    - ◆ O modo invisível permite que o serviço do LogPhone-Monolinha seja iniciado de forma invisível. Com esta opção habilitada, o ícone de Serviço do LogPhone-Monolinha não será mais visto. Para habilitar o ícone de Serviço novamente basta desmarcar o "Modo Invisível" acessando o configurador pelo menu "Iniciar" do Windows.
- Iniciar Automaticamente com o Computador
  - ◆ Faz com que o Serviço do LogPhone-Monolinha seja automaticamente reiniciado quando o computador for ligado.

### 5.1.1.2 Tela de Backup/Restore

A seguir é apresentada a tela de Backup/Restore do banco de dados do LogPhone-Monolinha e as suas funções (Figura 5.3).

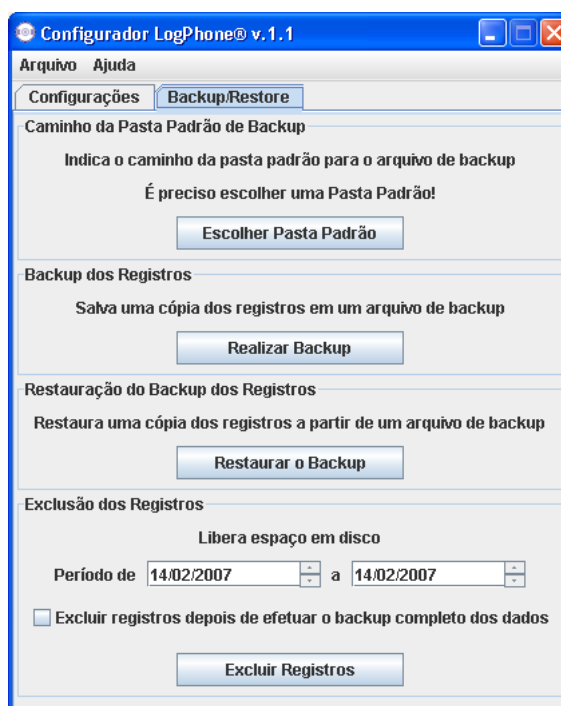


Figura 5.3: Tela de Backup/Restore

Com as opções da tela de Backup/Restore é possível fazer e restaurar cópias de segurança.

- Caminho da Pasta Padrão de Backups
  - ◆ Com esta opção é possível selecionar uma pasta padrão para a criação dos arquivos de backup do banco de dados.
- Backup dos Registros
  - ◆ Com esta opção permite-se fazer uma cópia de segurança de *todo* o banco de dados do LogPhone-Monolinha na pasta padrão de backups. Para isso é preciso escolher a pasta padrão de backups antes.
- Restauração do Backup dos Registros
  - ◆ Com esta opção pode-se restaurar um backup previamente efetuado. É preciso ressaltar que para que a restauração de um backup seja bem sucedida, *não podem haver registros no banco de dados do LogPhone-Monolinha*. Portanto, antes de qualquer restauração de dados é preciso excluir os registros do banco de dados do LogPhone-Monolinha.
- Exclusão dos Registros
  - ◆ Com a limpeza dos registros pode-se liberar espaço em disco. Para isso, o LogPhone-Monolinha oferece a opção de excluir registros num período de tempo definido pelo usuário. Também é possível fazer um backup completo do banco de dados antes de efetuar a limpeza dos registros para evitar a perda de registros de gravações telefônicas importantes. Note que o backup será gravado na pasta padrão previamente selecionada.

## 5.2 Gerenciador

O Gerenciador do LogPhone-Monolinha é o responsável pelo gerenciamento de todas as ligações gravadas. O Gerenciador ainda oferece as funcionalidades de busca das ligações telefônicas realizadas, bem como a geração de relatórios estatísticos sobre as ligações realizadas.

Para abrir o Gerenciador, siga os seguintes passos:

- Windows 98/ME/2000:

BOTÃO INICIAR ▷ PROGRAMAS ▷ CONCEITO ▷ LOGPHONE ▷ Gerenciador

- Windows XP:

BOTÃO INICIAR ▷ TODOS OS PROGRAMAS ▷ CONCEITO ▷ LOGPHONE ▷ Gerenciador

Ao abrir o Gerenciador será solicitada a senha para acesso. A senha padrão (vinda de fábrica) é "**logphone**". Digite a senha padrão e clique no botão "Entrar" (Figura 5.4).

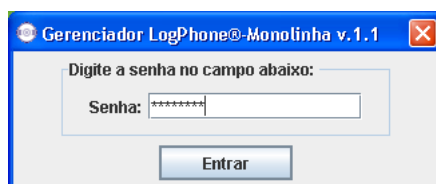


Figura 5.4: Tela da Senha de Acesso do Gerenciador

A seguir pode-se ver a tela inicial do Gerenciador do LogPhone-Monolinha (Figura 5.5):

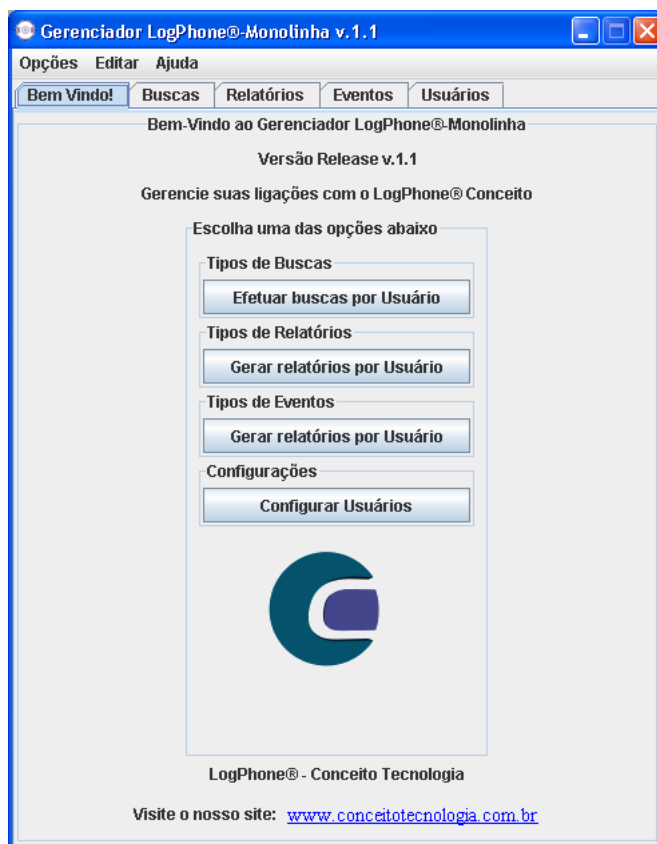


Figura 5.5: Tela Principal do Software Gerenciador

A tela inicial é composta por cinco abas, cada uma delas com funções distintas. A aba "Bem Vindo" possui quatro botões de rápido acesso que redirecionam o usuário às abas de "Buscas", "Relatórios", "Eventos" e "Usuários", respectivamente.

### 5.2.1 Buscas

Na aba "Buscas" é possível realizar buscas nas chamadas gravadas pelo LogPhone-Monolinha, bem como ouvir e obter maiores detalhes da chamada (Figura 5.6).

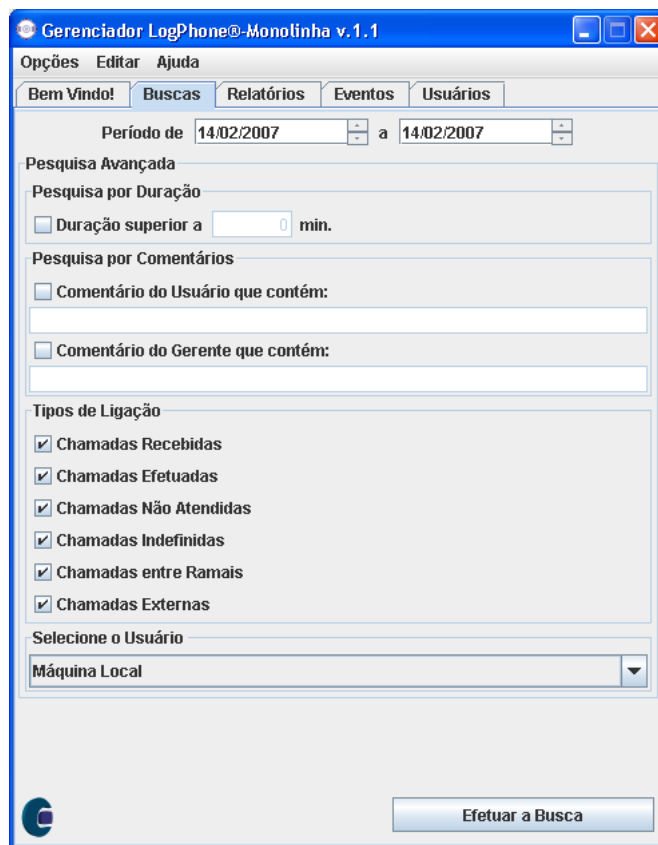


Figura 5.6: Aba de Buscas do Gerenciador

As opções da aba são descritas a seguir:

- Período
  - ◆ Nesta parte é possível limitar a data das buscas, de forma a restringir os resultados a serem obtidos.
- Pesquisa por Duração
  - ◆ Com esta opção é possível limitar a busca a chamadas com duração superior à quantidade de minutos informados.
- Pesquisa por Comentários
  - ◆ Com esta opção é possível realizar buscas por gravações telefônicas contendo comentários específicos que foram posteriormente adicionados pelos usuários ou pelo gerente dos usuários.
- Tipos de Ligação
  - ◆ Com esta opção é possível limitar as buscas a determinados tipos de chamadas, como Chamadas não Atendidas, ou Chamadas entre Ramais.
- Selecione o Usuário
  - ◆ É possível executar a busca em um computador da rede que tenha o LogPhone-Monolinha instalado.



Ao se efetuar uma busca, a janela a seguir (Figura 5.7) é exibida com o resultado da busca. Nesta janela são listadas todas as chamadas de acordo com os parâmetros selecionados na aba "Buscas".

Registro	Usuário	Data e Hora	Tipo	Origem	Telefone	Duração	Tocar Som	Detalhes
1	Eduardo	2007-03-13 16:12:22.0	Indefinida	Desconhecida	45645656	00:00:16	Executar	Detalhes

<<<   >>>

Fechar

Figura 5.7: Janela com o Resultado da Busca

Quando os resultados são exibidos, eles estão ordenados pela ordem na qual eles foram armazenados.

Na coluna "Tocar Som", quando o botão "Executar" é clicado, abre-se o Tocador do LogPhone-Monolinha (Figura 5.8). Com o Tocador pode-se ouvir a chamada telefônica gravada.

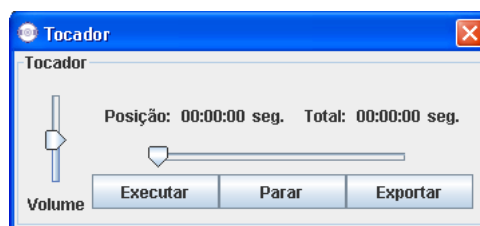


Figura 5.8: Tocador

Com o Tocador é possível não apenas ouvir a gravação, mas exportar o arquivo para o formato WAV ou MP3.

Na coluna "Detalhes", quando o botão "Detalhes" é clicado, é possível consultar todos os dados da ligação, como duração, data e hora da chamada, etc. como pode ser observado na figura a seguir (Figura 5.9).

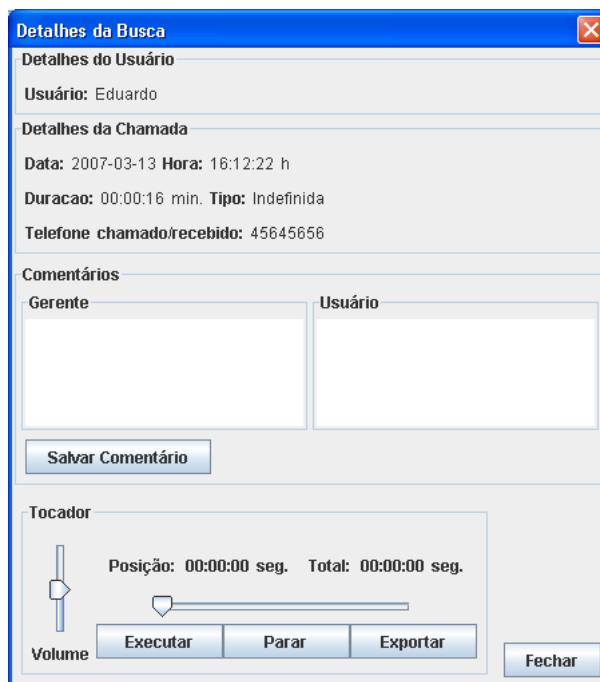


Figura 5.9: Detalhes da Busca

gerenciamento

Note que na janela "Detalhes" encontra-se por conveniência o mesmo tocador apresentado anteriormente.

## 5.2.2 Relatórios

Na aba "Relatórios" é possível gerar relatórios das chamadas gravadas pelo LogPhone-Monolinha, baseando-se em parâmetros escolhidos pelo usuário (Figura 5.10), exatamente como na aba "Buscas".

As opções da aba são descritas a seguir:

- Período
  - ◆ Nesta parte é possível limitar a data das buscas para geração dos relatórios, conseqüentemente limitando os resultados.
- Tipo de Relatório
  - ◆ Com esta opção é possível selecionar o tipo do relatório que se deseja gerar.
- Comentário
  - ◆ Com esta opção, é possível limitar as buscas por chamadas que tenham comentários específicos do usuário ou de seu gerente.
- Tipos de Ligação
  - ◆ Com esta opção é possível limitar as buscas do relatório a determinados tipos de chamadas, como Chamadas não atendidas, ou Chamadas entre Ramais.
- Selecione o Usuário

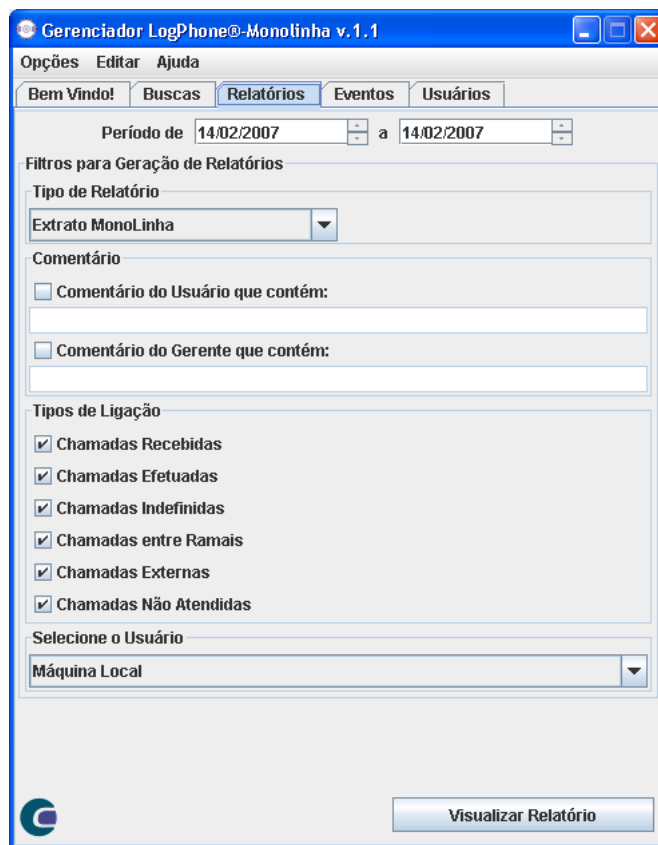


Figura 5.10: Aba de Relatórios do Gerenciador

- ◆ Com esta opção é possível executar a busca dos relatórios em outros computadores da rede que tenham o LogPhone-Monolinha instalado (para isso é necessário que os usuários da rede estejam devidamente cadastrados com seus respectivos endereços IP).

Na janela de visualização dos Relatórios existe uma barra (Figura 5.11) que oferece diversas funções para o relatório. Estas funções são descritas a seguir:



Figura 5.11: Barra de Funções

1. **Salvar:** Salva o relatório no formato escolhido, como por exemplo: PDF, RTF, HTML, XLS, CSV e XML.
2. **Imprimir:** Imprime o relatório utilizando a impressora padrão do sistema.gerenciamento
3. **Atualizar:** Atualiza a janela do relatório, gerando o mesmo novamente.
4. **Botões de Navegação:** Para utilização com relatórios de múltiplas páginas. Essa função deve ser utilizada para navegar entre as páginas.
5. **Número da Página:** Neste campo, é possível digitar o número da página para a qual se deseja ir. Ele também mostra o número atual da página
6. **Visualização:** Define um nível padrão de zoom que varia entre 50% e 800%.
7. **Zoom:** Altera o zoom da página, permitindo aumentar, diminuir ou selecionar um outro tipo de zoom pré-definido.

### 5.2.3 Eventos

Na aba "Eventos" (Figura 5.12), é possível visualizar os eventos do LogPhone-Monolinha, como por exemplo quais os horários em que o LogPhone-Monolinha foi conectado/desconectado, entre outros.

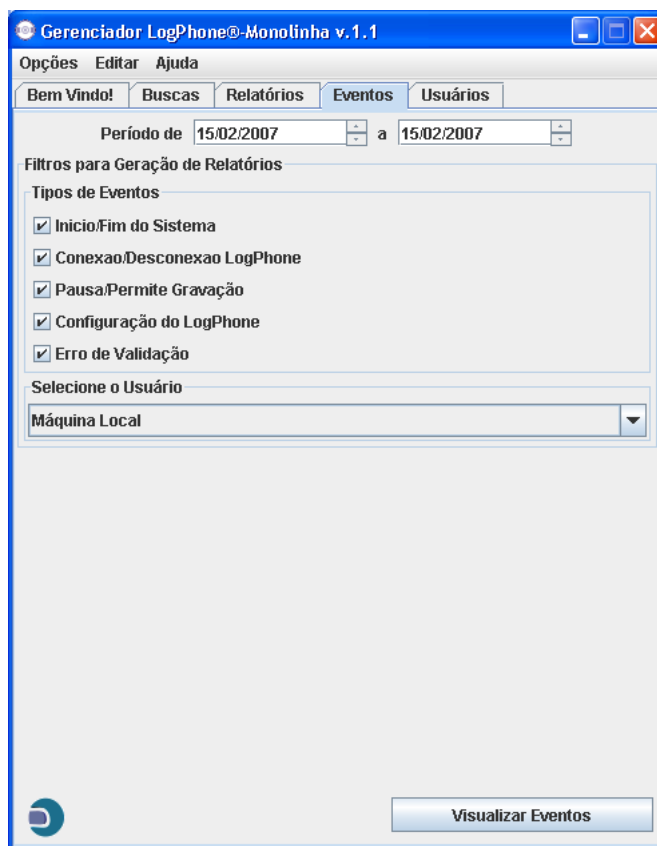


Figura 5.12: Aba de Busca de Eventos do Gerenciador

As opções da aba são descritas a seguir:

- Período
  - ◆ Com esta opção é possível limitar a data da busca dos eventos.
- Tipos de Eventos
  - ◆ Com esta opção é possível selecionar os tipos de eventos que a busca retornará.
- Selecione o Usuário
  - ◆ Com esta opção é possível executar a busca de eventos em um computador da rede que tenha o LogPhone-Monolinha instalado (para isso é necessário que os usuários da rede estejam devidamente cadastrados com seus respectivos endereços IP).

### 5.2.4 Usuários

Na aba "Usuários" é possível cadastrar não apenas os usuários da rede que possuem o LogPhone-Monolinha instalado, mas também os endereços IP de seus computadores na rede (Figura 5.13). Com isso será possível fazer buscas de registros em máquinas localizadas remotamente, uma a uma.

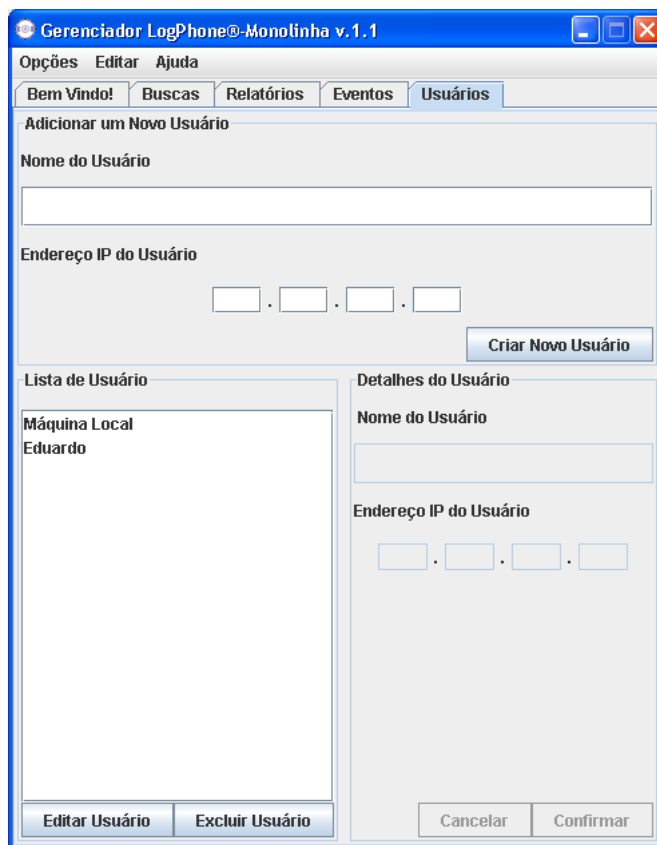


Figura 5.13: Aba de Usuários do LogPhone-Monolinha

As opções da aba são descritas a seguir:

- Adicionar um Novo Usuário:
  - ◆ Com esta opção é possível cadastrar um novo usuário no sistema. Para cadastrar um usuário que possui o LogPhone-Monolinha instalado em sua máquina é necessário informar o nome do usuário e o respectivo endereço IP de seu computador.
- Lista de Usuários:
  - ◆ Com esta opção é possível visualizar quais são os usuários cadastrados no sistema.
- Detalhes do Usuário:
  - ◆ Com esta opção é possível visualizar os dados completos dos usuários cadastrados no sistema, ou seja, seus respectivos nomes e endereços IP.

## Capítulo 6

# Perguntas Frequentes

- Qual é a senha do LogPhone-Monolinha?
  - ◆ R. A senha vinda de fábrica do LogPhone-Monolinha é ***”logphone”***. Altere esta senha assim que o produto for instalado em sua máquina e guarde a nova senha em um local seguro. Se porventura o usuário, ou o gerente, esquecer a nova senha será necessário reinstalar o LogPhone-Monolinha novamente para que a senha de fábrica fique novamente habilitada. No entanto, ***todas as gravações telefônicas gravadas anteriormente serão excluídas no momento da reinstalação***. Portanto, ***faça sempre backups periódicos das gravações telefônicas*** de modo a evitar perdas de dados.
- É necessário que o computador esteja ligado para que o LogPhone-Monolinha funcione?
  - ◆ R. Sim, pois o LogPhone-Monolinha utiliza o computador como meio para gravação das chamadas. Porém, não é necessário um computador exclusivamente dedicado a isso. É possível utilizar o computador normalmente, pois o LogPhone-Monolinha funciona de forma independente dos outros programas instalados no computador.
- Quantas linhas telefônicas podem ser ligadas no LogPhone-Monolinha?
  - ◆ R. O LogPhone-Monolinha é um produto desenvolvido para a gravação de conversas telefônicas de apenas uma linha telefônica analógica por vez, ou seja, apenas um par telefônico conectado a ele. Se o usuário desejar gravar as ligações de mais de uma linha telefônica analógica será necessário adquirir um novo LogPhone-Monolinha. É importante lembrar que o LogPhone-Monolinha precisa de um computador para gravar as ligações telefônicas, mas não é necessário um computador exclusivamente dedicado gerenciamento a isso (consulte a seção 3.1 deste manual).
- Onde o LogPhone-Monolinha grava os arquivos de som?
  - ◆ R. O LogPhone-Monolinha registra os arquivos diretamente em seu banco de dados. Desta forma não é possível o acesso direto aos arquivos de som armazenados. Isso garante a segurança e privacidade das suas gravações telefônicas.
- É possível exportar os arquivos de som?
  - ◆ R. Sim, pois o software de Gerência do LogPhone-Monolinha oferece uma opção de exportação dos arquivos de som para WAV e MP3 (consulte a seção 5.2.1 deste manual).
- Qual o tamanho dos arquivos de som?
  - ◆ R. Os arquivos de som possuem, em média, 60 kbytes/minuto. Isso equivale a 3,6 Mbytes por hora de gravação. Desta forma, o LogPhone-Monolinha apresenta a menor compactação de áudio do mercado!
- Qual a qualidade da gravação?

- ◆ R. A qualidade da gravação é equivalente à de um telefonema normal (8 kbps). No entanto, a qualidade do áudio *também varia de acordo com a instalação telefônica interna (seja uma instalação residencial, ou uma instalação de uma empresa) e externa (bairro) existente*. Para uma melhor qualidade do áudio a ser gravado, recomenda-se que os usuários se certifiquem de que a instalação telefônica existente apresenta uma boa qualidade; para isso é necessário entrar em contato com o técnico responsável pela instalação da rede telefônica do local onde o LogPhone-Monolinha será instalado e com a operadora de telefonia responsável pela instalação da rede telefônica externa.
- O software degrada o desempenho do computador?
  - ◆ R. Não, o software do LogPhone-Monolinha não consome muitos recursos do seu computador e não influencia o desempenho de outros softwares instalados.
- Qual a configuração mínima para o LogPhone-Monolinha funcionar?
  - ◆ R. Windows 98/ME/2000/XP, Pentium III 500 MHz, 64 Mbytes de memória RAM e uma porta serial livre, ou porta USB, dependendo da versão adquirida do LogPhone.
- O LogPhone-Monolinha identifica o número das chamadas?
  - ◆ R. Sim, identifica tanto o número das chamadas originadas quanto o número das chamadas recebidas.
- O LogPhone-Monolinha funciona em linhas com ADSL?
  - ◆ R. Sim, desde que a entrada da linha seja após o filtro ADSL fornecido pelo provedor.
- O LogPhone-Monolinha funciona com centrais PABX?
  - ◆ R. Sim, ele funciona tanto com linhas tronco, ou com ramais, *contanto que sejam linhas analógicas*.
- Terei suporte técnico ao adquirir o LogPhone-Monolinha?gerenciamento
  - ◆ R. Sim, a Conceito Tecnologia assume o compromisso de deixar os seus clientes satisfeitos. Sendo assim, oferece suporte técnico total ao seus clientes.
- Onde posso obter informações sobre atualizações de software e de manuais do LogPhone-Monolinha?
  - ◆ R. Todos os produtos desenvolvidos pela Conceito Tecnologia são periodicamente revistos e modificados para melhor atender as necessidades de nossos clientes. Dessa forma, informações sobre o lançamento de novos produtos e sobre atualizações podem ser encontrados no site da empresa: [www.conceitotecnologia.com.br](http://www.conceitotecnologia.com.br).

# Capítulo 7

## Resolução de Problemas

Este capítulo contém algumas fontes de informação para a resolução de problemas que eventualmente o seu equipamento possa apresentar.

Se o LogPhone-Monolinha continuar apresentando problemas, entre em contato com a Assistência Técnica da Conceito Tecnologia por e-mail ou por telefone<sup>1</sup>.

### 7.1 Problemas de Hardware

- O LogPhone-Monolinha não liga.
  - ◆ R. Certifique-se de que o LogPhone-Monolinha esteja ligado conforme indicado na seção 2.1. Em seguida verifique se a fonte de alimentação está ligada. Se a fonte está ligada, certifique-se de que não há mau contato no conector da fonte de alimentação (note que o LogPhone-Monolinha informa no ícone de serviço se o hardware está conectado ou desconectado). Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.
- Não é possível configurar a porta serial.
  - ◆ R. Certifique-se de que o driver da porta serial esteja instalado (contate o administrador da rede local para essa verificação). Se o driver está corretamente instalado, reinicie o computador e tente reconfigurar a porta serial novamente. Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.
- O LogPhone-Monolinha está ligado, mas o aparelho não grava as ligações.
  - ◆ R. Certifique-se de que o LogPhone-Monolinha esteja ligado conforme indicado na seção 2.1. Certifique-se de que a opção "Mostrar Informações" está habilitada (com isso o ícone de serviço muda seu estado, conforme visto na seção 5.1). Com o software de Serviço do LogPhone-Monolinha operando, retire o telefone do gancho e observe se o ícone de serviço muda (se o ícone não mudar, contate a Assistência Técnica). Se o ícone mudar, grave uma ligação qualquer. Em seguida, abra o Gerenciador e realize uma busca conforme indicado na seção 5.2.1. Se a busca não retornar resultados, contate a Assistência Técnica.

### 7.2 Problemas de Áudio

- O áudio está baixo. / A linha telefônica apresenta ruídos.
  - ◆ R. Certifique-se de que as linhas telefônicas externas e internas não possuem problema. Para isso, contate o administrador ou um técnico da sua operadora de telefônica local. Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.

---

<sup>1</sup>Atenção, antes de resolver qualquer tipo de problema procure realizar o backup das ligações telefônicas armazenadas (quando aplicável) para evitar a perda de dados importantes. Em caso de dúvidas, contate o administrador da rede local para maiores instruções.



## 7.3 Problemas de Software

- O software de Gerência, ou de Serviço, não inicia<sup>2</sup>.
  - ◆ R. Certifique-se de que o LogPhone-Monolinha esteja ligado conforme indicado na seção 2.1. Certifique-se de que o software do LogPhone-Monolinha foi corretamente instalado, conforme indicado na seção 3.2. Certifique-se de que existe a pasta "LogPhone" em "C:\Arquivos de programas\Conceito\LogPhone". Após estes passos, reinicie o computador e observe se o software de Gerência, ou de Serviço, está carregado normalmente. Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.
- O software de Gerência, ou de Serviço, é executado, mas vê-se apenas uma tela cinza (ver nota de rodapé).
  - ◆ R. Realize os passos do item anterior. Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.
- O software de Gerência, ou de Serviço, constantemente mostram erros de conexão com o banco de dados.
  - ◆ R. Contate o administrador da rede local para a verificação de algum problema com a execução (ou inicialização) dos serviços do Sistema Operacional. Após este procedimento, reinicie o computador e tente usar os softwares normalmente. Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.
- O software de Serviço do LogPhone-Monolinha desconecta-se freqüentemente.
  - ◆ R. Siga os passos indicados na seção 7.1. Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.
- Ao realizar uma busca, ou ao gerar um relatório, o software do LogPhone-Monolinha fica muito tempo inativo.
  - ◆ R. Dependendo da forma como se escolhem os filtros de busca, ou de geração de relatórios, o software de Gerência do LogPhone-Monolinha pode ficar um tempo inativo até a consolidação da busca. Isso ocorre quando há grandes quantidades de ligações armazenadas no banco de dados do software. Por esse motivo, recomenda-se utilizar os filtros de busca, ou de geração de relatórios, descritos da seção 5.2.1 e 5.2.2, pois esse procedimento restringe o número de registros a serem apresentados. Com isso o tempo de resposta do software de Gerência do LogPhone-Monolinha será menor, especialmente quando o número de ligações telefônicas armazenadas for muito grande. Se o problema persistir, contate a Assistência Técnica.
- Perdeu-se a senha do software do LogPhone-Monolinha.
  - ◆ R. No caso de perda da senha do LogPhone-Monolinha o software **precisará ser reinstalado novamente**. Note que neste caso, **todos os dados armazenados no banco de dados serão perdidos** (por uma questão de segurança e confidencialidade das informações armazenadas). Recomenda-se a realização de backups periódicos dos dados para evitar que este tipo de problema ocorra.

---

<sup>2</sup>Foi constatado que os softwares da versão atual do LogPhone-Monolinha apresentam um comportamento inadequado se o equipamento for instalado em linhas digitais. Observe que a versão atual do LogPhone-Monolinha foi desenvolvida para linhas analógicas, portanto não irá funcionar em linhas digitais. No entanto, contate os engenheiros da Conceito da Tecnologia por e-mail, ou telefone, para a resolução de casos específicos.