



Estatísticas Nacionais do Fone@RNP (VoIP)

# **Manual do Usuário**

## **Estatísticas do Fone@RNP**

## Uso do Mapa



A utilização do mapa como filtro reflete nos relatórios exibidos no **DASHBOARD**.

Além de modificar os gráficos por consequência dos filtros por Região ou UF, a tabela localizada logo abaixo do mapa também reflete o resultado das escolhas feitas.

A tabela exibe as quantidades de **CHAMADAS**, **INSTITUIÇÕES** e **MINUTOS** com base nas escolhas feitas.

Obs.: O único gráfico que não reflete as escolhas do mapa é a **MATRIZ DE TRÁFEGO**.



### Seleção da Região

Quando uma região é selecionada, por exemplo **SUDESTE**, todos os gráficos vão exibir os resultados para esta região, inclusive a tabela que fica logo abaixo do mapa.

Obs.: O único gráfico que não reflete as escolhas do mapa é a **MATRIZ DE TRÁFEGO**.



### Seleção da UF

Quando uma UF é selecionada, por exemplo **SP**, todos os gráficos vão exibir os resultados para esta UF, inclusive a tabela que fica logo abaixo do mapa.

Obs.: O único gráfico que não reflete as escolhas do mapa é a **MATRIZ DE TRÁFEGO**.

## Inclusão de relatório no Dashboard

INSTITUIÇÃO USUÁRIA  RELATÓRIO ESTATÍSTICO  ADICIONAR RELATÓRIO

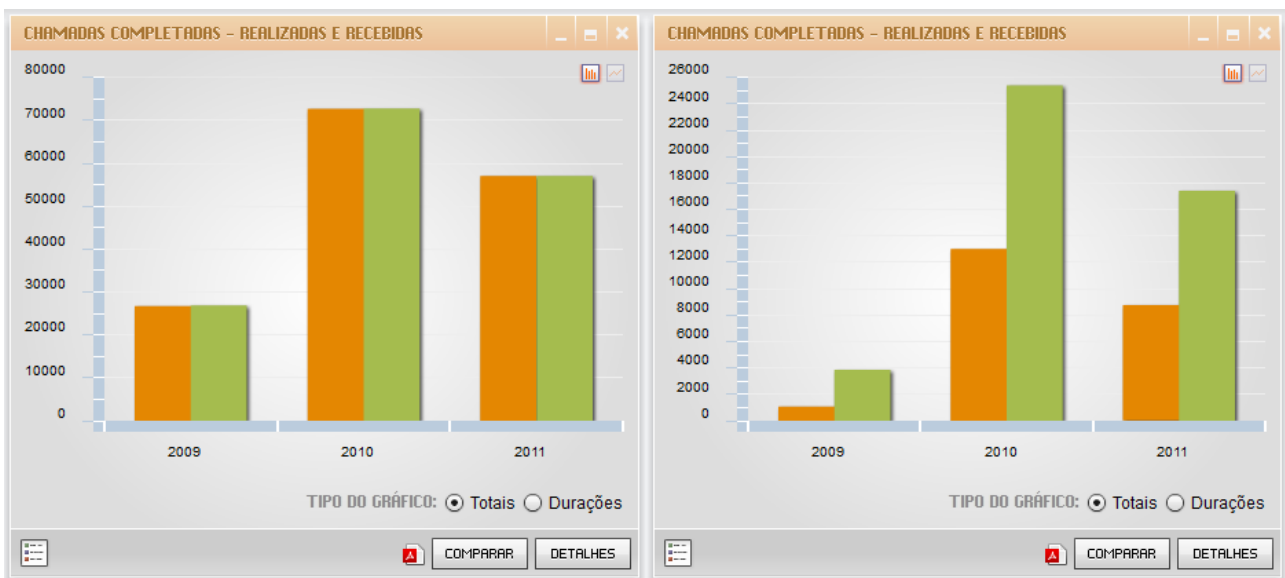
Os *combobox* *INSTITUIÇÃO USUÁRIA* e *RELATÓRIO ESTATÍSTICO* podem ser usados em conjunto para incluir novos relatórios ao *DASHBOARD*.

É possível adicionar um relatório sem selecionar uma *INSTITUIÇÃO USUÁRIA*, entretanto não é possível fazer a adição sem selecionar um *RELATÓRIO ESTATÍSTICO*.

Quando uma *INSTITUIÇÃO USUÁRIA* é selecionada, o relatório será exibido já refletindo o filtro pela IU escolhida.

INSTITUIÇÃO USUÁRIA  RELATÓRIO ESTATÍSTICO  ADICIONAR RELATÓRIO

No exemplo abaixo temos a inclusão de um relatório que já se encontra no *DASHBOARD*, porém refletindo o filtro da IU selecionada.



Isso nos leva as seguintes observações:

- O *DASHBOARD* exibe 4 gráficos somente;
- É possível até 8 gráficos abertos, 4 em estado normal e 4 minimizados;
- É possível a exibição do mesmo relatório mais de uma vez.
  - **Ex. 1:** 4 relatórios de *CHAMADAS COMPLETADAS – REALIZADAS E RECEBIDAS*, sendo um filtrado pela região SUDESTE, outro pela SUL, outro pela NORDESTE e outro pela região NORTE.
  - **Ex. 2:** 4 relatórios de *MOTIVOS DE NÃO COMPLETAMENTO*, sendo um filtrado para o mês de *JANEIRO*, outro para *FEVEREIRO*, outro para *MARÇO* e o última para *ABRIL*.
- É possível maximizar apenas 1 relatório por vez.

## Comparação de relatórios

A inclusão de relatórios possibilita a comparação entre os mesmos, porém não facilita na escolha dos filtros, já que para tal os relatórios teriam que ser maximizados, filtrados e depois comparados.

A comparação possibilita a escolha dos filtros com dois relatórios maximizados ao mesmo tempo. Para tal é necessário escolher quais serão comparados, podendo ser gráficos do mesmo tipo ou de tipos diferentes.

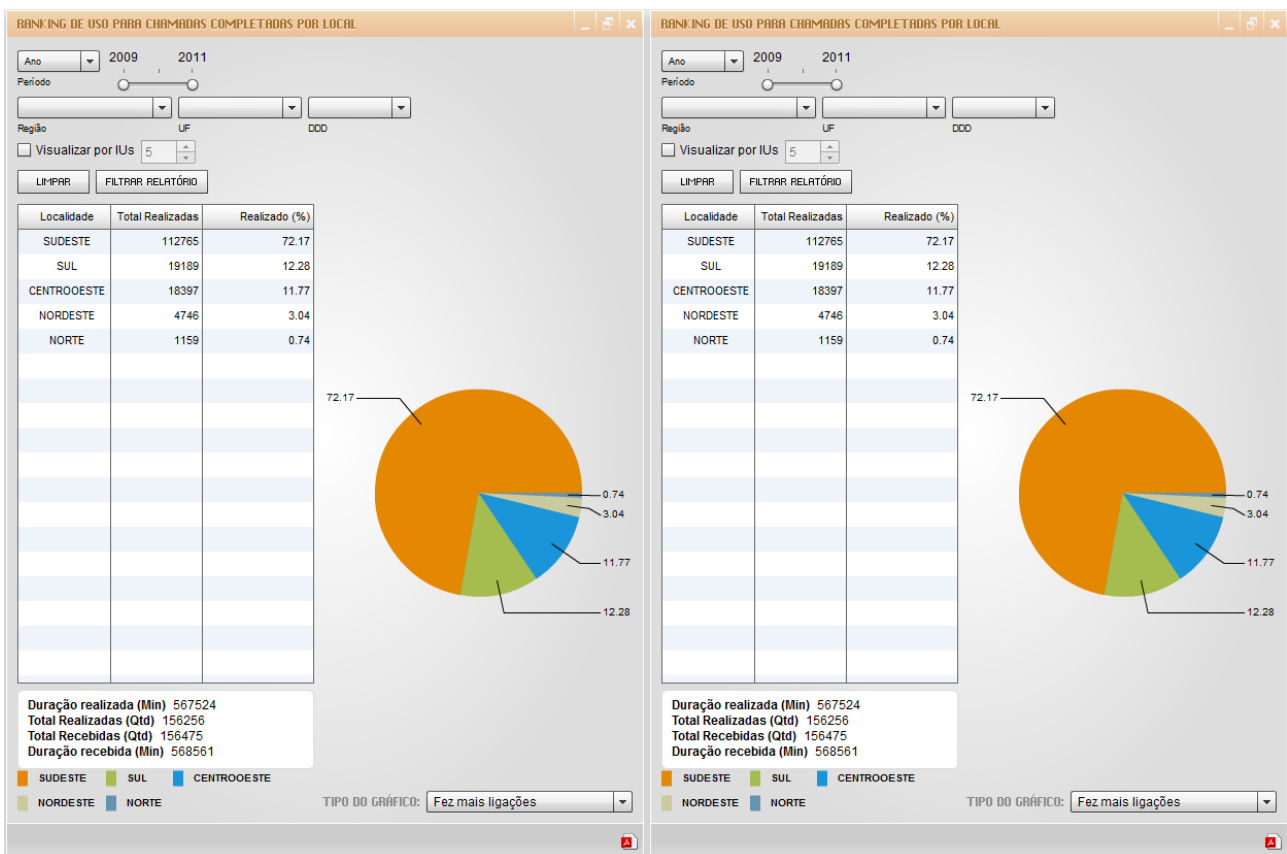
Na parte inferior de cada relatório existe o botão *COMPARAR* quem deve ser selecionado:



Depois de selecionado o sistema fica aguardando a seleção do próximo gráfico ou o cancelamento da comparação:



Depois de selecionado o segundo gráfico, os dois são maximizados e tomam toda a tela:



Depois de maximizados, é possível navegar livremente entre os filtros para alcançar o resultado esperado.

## Filtros

Os relatórios podem ser filtrados por *PERÍODO* e *LOCALIDADE*:

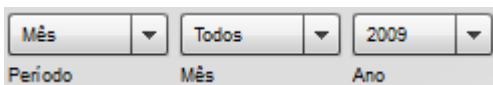
### PERÍODO

**Ano** - Pode ser escolhido um único ano ou um *range* de anos, deslizando os pontos:



*Obs.: Os anos que aparecem para os filtros são derivados das coletas. No caso acima existem no banco de dados, coletas de 2009 até 2011.*


**Mês** - Pode ser feita a combinação de mês e ano:



**Dia** - Pode ser feita para um único dia (inicial igual à final) ou um *range* de datas:



**Hora** - Pode ser escolhido um período do dia para a exibição do relatório (25/08/2011 de 8h até 18h):



### LOCALIDADE

*Obs. Todos os filtros de localidade estão interligados, assim quando selecionamos uma região ela filtra as UFs, uma UF filtra os DDDs e quando selecionamos um DDD ele filtra as instituições.*

*Todo o filtro tem a opção "Todos", assim não é preciso limpar todo o filtro para modificação de apenas um item.*

### Região:

Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul

### UF:

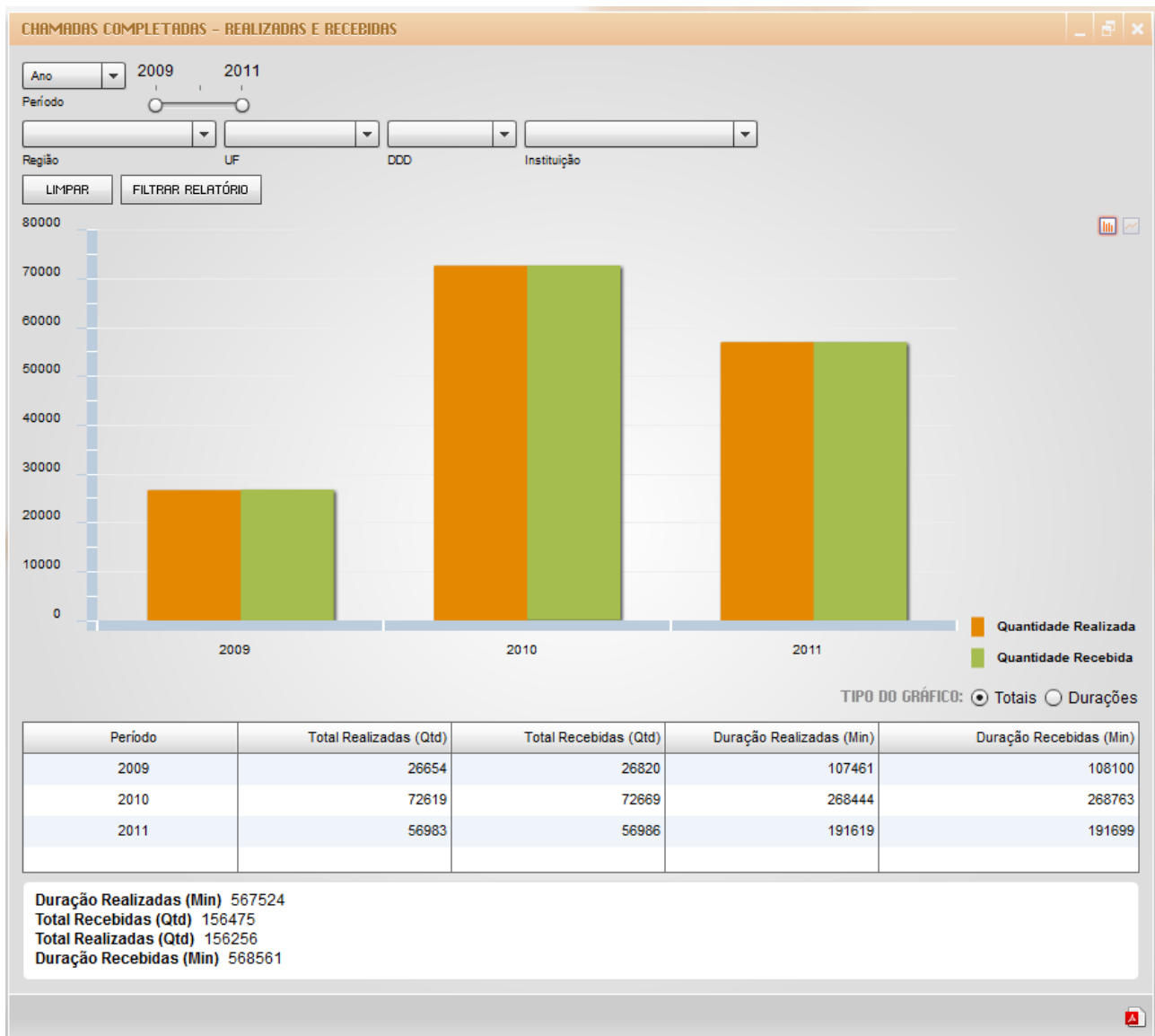
Todas as *UFs* do Brasil, porém se a região Sudeste for selecionada, por exemplo, serão exibidos só os estados desta região, Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.

### DDD:

Todos os *DDDs* do Brasil, porém se o estado do Rio de Janeiro for selecionado, por exemplo, serão exibidos os *DDDs* deste estado, 21, 22 e 24.

### Instituição:

Todas as instituições participantes do Fone@RNP. Este filtro segue o mesmo padrão dos anteriores.

**CHAMADAS COMPLETADAS – REALIZADAS E RECEBIDAS**

**Descrição do gráfico**

O gráfico CHAMADAS COMPLETADAS mostra quantidade de chamadas que foram feitas entre todas as instituições onde houve atendimento. Também há a opção de exibir a duração das chamadas em minutos.

Estão excluídas deste gráfico, por exemplo, as chamadas em que o número chamado estava ocupado, não atendeu ou ainda com destino inexistente.

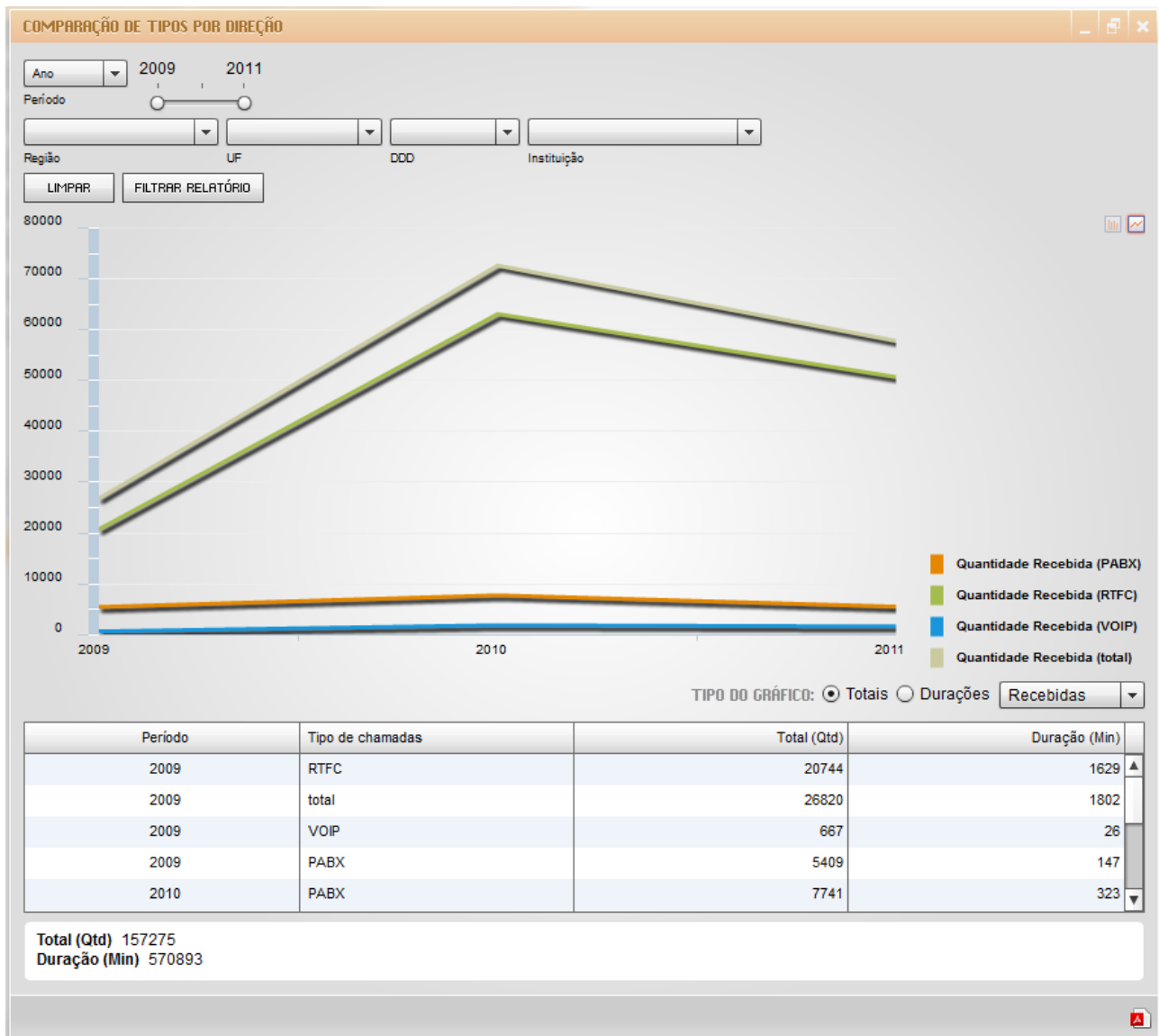
**Filtros auxiliares:**

**Totais** – Quantidades das chamadas realizadas e das chamadas recebidas

**Durações** – Minutos das chamadas realizadas e das chamadas recebidas

**Modos de exibição:**

Barras ou linhas

**COMPARAÇÃO DE TIPOS POR DIREÇÃO**

**Descrição do gráfico**

O gráfico COMPARAÇÃO DE TIPO POR DIREÇÃO mostra a quantidade de ligações feitas de acordo com seu destino ou origem. Também há a opção de exibir a duração das chamadas em minutos.

A seleção de origem ou destino é feita na caixa de opções abaixo da legenda. Quando selecionado "Recebidas", os tipos de chamadas se referem aos destinos. Quando selecionado "Realizadas", os tipos de chamadas se referem às origens.

Os destinos ou origens estão qualificados como:

- RTFC, quando as chamadas são destinadas (RECEBIDAS) ou originadas (REALIZADAS) em telefones na Rede de Telefonia Fixa Comutada, ou seja, telefones na rede pública, fora dos institutos e universidades;
- PABX, quando as chamadas são destinadas (RECEBIDAS) ou originadas (REALIZADAS) em telefones convencionais dentro das instituições clientes e;

- VoIP, quando as chamadas são destinadas (RECEBIDAS) ou originadas (REALIZADAS) em telefones IP, sejam eles softphones ou deskphones.

*Filtros auxiliares:*

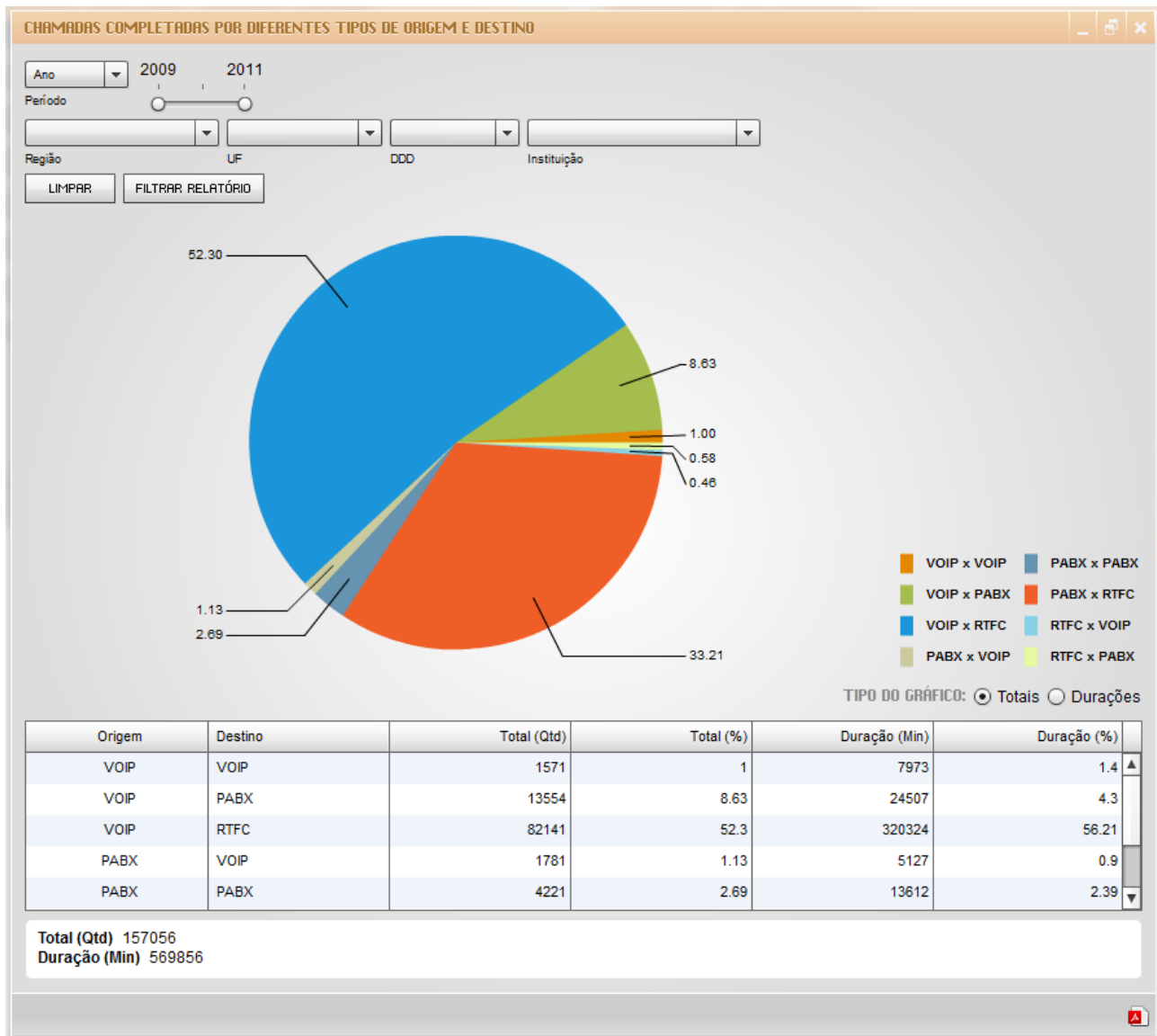
**Totais** – Quantidades das chamadas realizadas ou das chamadas recebidas

**Durações** – Minutos das chamadas realizadas ou das chamadas recebidas

*Modos de exibição:*

Linhas ou barras



**CHAMADAS COMPLETADAS POR DIFERENTES TIPOS DE ORIGEM E DESTINO**

**Descrição do gráfico**

O gráfico CHAMADAS COMPLETADAS POR DIFERENTES TIPOS DE ORIGEM E DESTINO compara as chamadas feitas pelo sistema fone@RNP de acordo com os tipos de origem e destino

A qualificação dos tipos de origem e destino é semelhante ao gráfico anterior.

- RTFC, quando as ligações são originadas ou destinadas em telefones da rede pública, ou seja, fora das instituições clientes;
- PABX, quando as ligações são originadas ou destinadas em telefones convencionais dentro das instituições clientes, e;
- PABX, quando as ligações são originadas ou destinadas em telefones IP, sejam deskphones ou softphones.

A tabela associada ao gráfico mostra também os valores absolutos da quantidade de chamadas e tempo de duração de cada par origem x destino, separados por tipo.

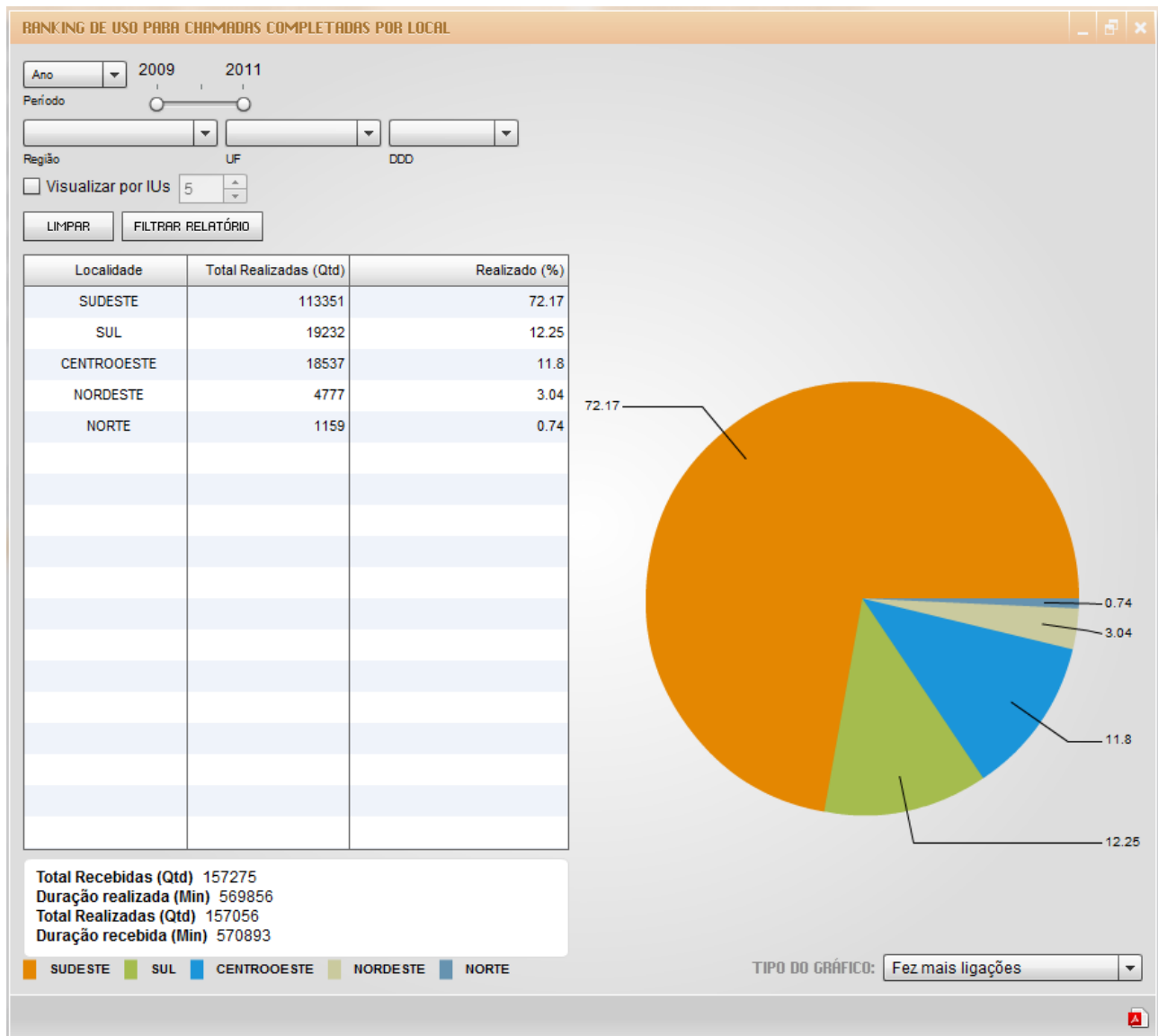
*Filtros auxiliares:*

**Totais** – Percentuais das chamadas completadas de acordo com o cruzamento dos tipos (origem x destino) possíveis

**Durações** – Percentuais dos minutos das chamadas completadas de acordo com o cruzamento dos tipos (origem x destino) possíveis

*Modo de exibição:*

Pizza

**RANKING DE USO PARA CHAMADAS COMPLETADAS POR LOCAL**

**Descrição do gráfico**

O gráfico RANKING DE USO PARA CHAMADAS COMPLETADAS POR LOCAL mostra um comparativo das chamadas realizadas ou recebidas de acordo com a opção selecionada em TIPO DO GRÁFICO.

É possível ordenar as ligações pela quantidade de chamadas originadas ou quantidade de chamadas recebidas. Também é possível ordenar de acordo com a quantidade de minutos realizados ou recebidos.

A tabela associada ao gráfico mostra também os valores absolutos dos gráficos selecionados.

**Filtros auxiliares:**

**Fez mais ligações** – Percentuais das chamadas completadas

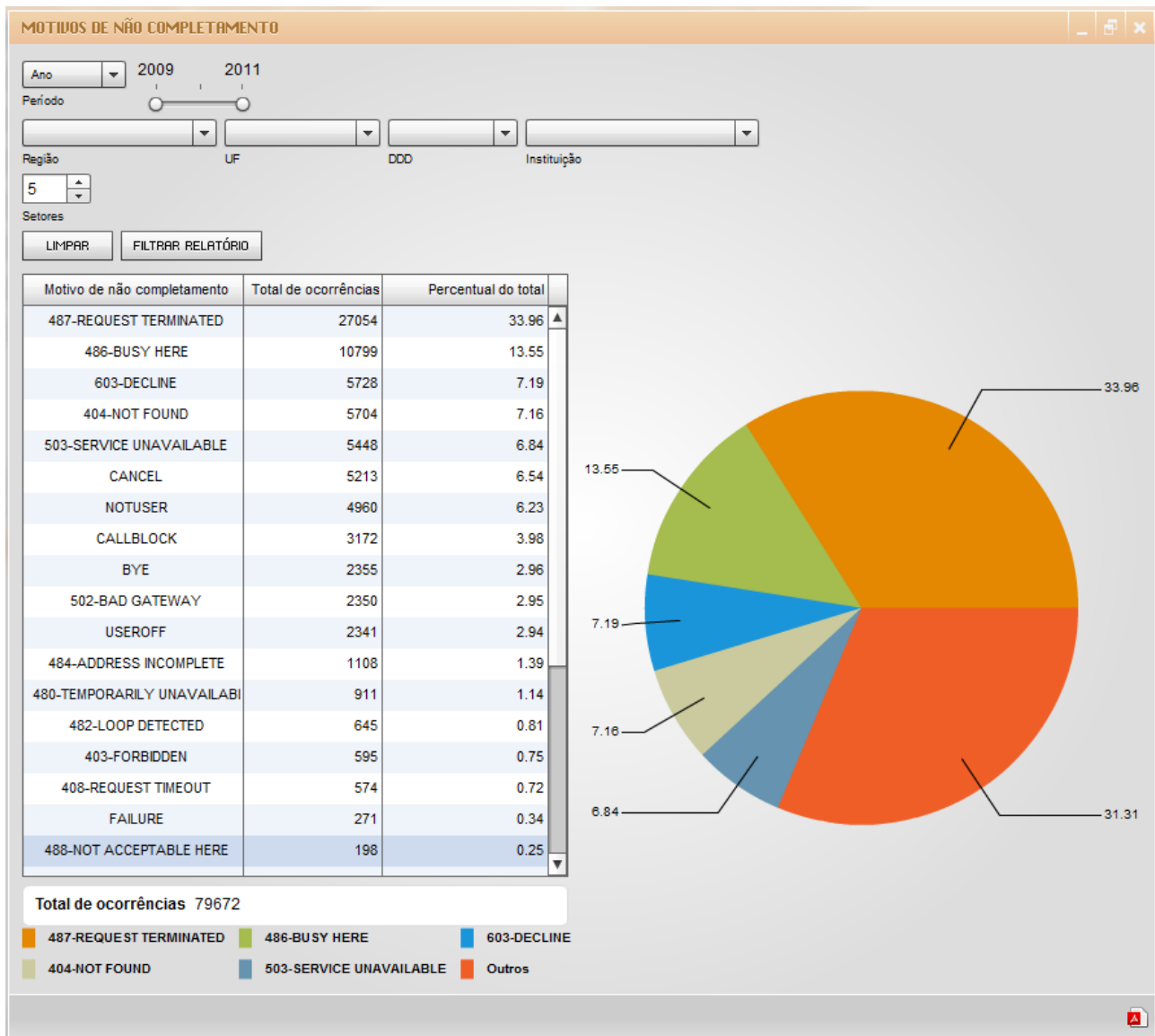
**Recebeu mais ligações** – Percentuais das chamadas completadas

**Tempo de ligações realizadas** – Percentuais dos minutos das chamadas completadas

**Tempo de ligações recebidas** – Percentuais dos minutos das chamadas completadas

*Modo de exibição:*

Pizza

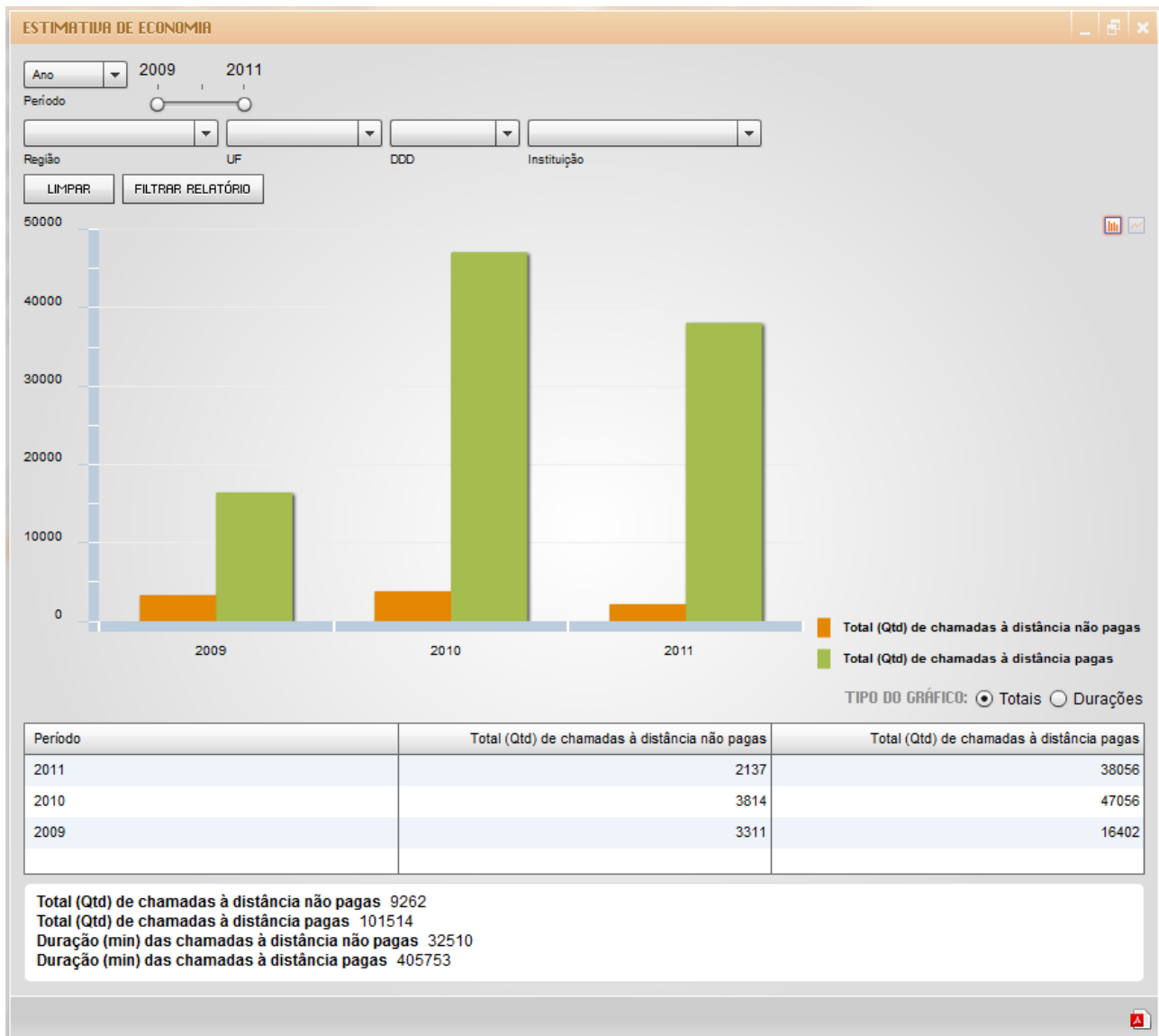
**MOTIVOS DE NÃO COMPLETAMENTO**

**Descrição do gráfico**

O gráfico MOTIVOS DE NÃO COMPLETAMENTO mostra um comparativo das mensagens de retorno mais comuns quando as ligações não são completadas. A tabela associada mostra também os valores absolutos e é ordenada pela quantidade de ocorrência.

As informações deste gráfico não significam necessariamente um problema com o sistema fone@RNP. Ocorrências como “chamou até cair”, “usuário estava ocupado” e “discagem para número inexistente” estão incluídas aqui.

**Modo de exibição:**

Pizza

**ESTIMATIVA DE ECONOMIA**

**Descrição do gráfico**

O gráfico ESTIMATIVA DE ECONOMIA oferece informações para que seja possível estimar a economia feita com as ligações executadas através do fone@RNP. Apresenta valores de quantidade de ligações e de duração total das chamadas.

No gráfico são apresentadas duas barras:

- **Quantidade de chamadas à distância não pagas** são as chamadas realizadas para telefones IP ou para ramais convencionais dentro das instituições clientes. Assim, não foi gerado nenhum custo adicional para nenhuma instituição.
- **Quantidade de chamadas à distância pagas** são aquelas terminadas na rede de telefonia pública. Neste caso, alguma instituição no estado destino arcou com o custo desta ligação local.

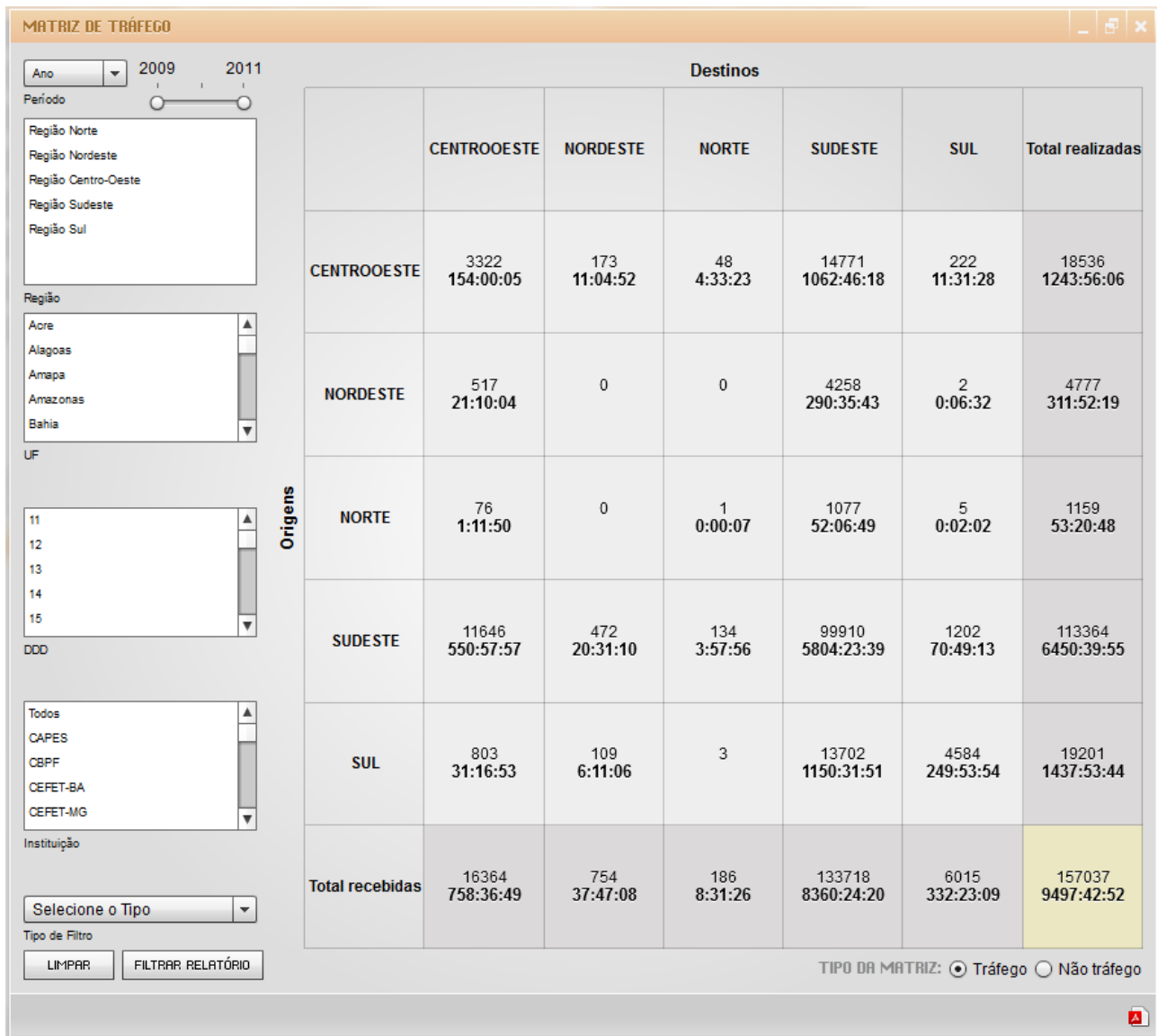
*Filtros auxiliares:*

**Totais** – Quantidades das chamadas realizadas

**Durações** – Minutos das chamadas realizadas

*Modos de exibição:*

Barras e Linhas

**MATRIZ DE TRÁFEGO**

**Descrição do gráfico**

O gráfico MATRIZ DE TRÁFEGO é oferecido uma visão geral das ligações feitas pelo sistema fone@RNP. As células da matriz mostra a quantidade de chamadas e o total de duração das chamadas.

A matriz apresenta todos os possíveis fluxos, indicando origem e destino das ligações, agrupado de acordo com o filtro selecionado.

**Filtros auxiliares:**

**Tráfego** – A opção “tráfego” mostra as ligações que foram atendidas.

**Não tráfego** – A opção “não-tráfego” mostra a quantidade de ligações que não foram atendidas, independente do motivo.



**Filtros:**

Este relatório tem um sistema de filtros particular. A construção da matriz depende da combinação de Regiões, UFs, DDDs, Instituições e a escolha do Tipo de Filtro. Exemplos:

**Criação de uma matriz com os estados da Região Sudeste:**

1. Selecione a *Região Sudeste* na *combobox Região*;
2. Em *Tipo de Filtro*, selecione *UF*;
3. Clique em *FILTRAR RELATÓRIO*.

**Criação de uma matriz com alguns estados da Região Nordeste:**

1. Selecione a *Região Nordeste* na *combobox Região*;
2. Com o botão *shift* do teclado sendo pressionado, selecione *Alagoas, Bahia, Ceará e Maranhão*, por exemplo;
3. Em *Tipo de Filtro*, selecione *UF*;
4. Clique em *FILTRAR RELATÓRIO*.

**Criação de uma matriz com todas as instituições do Rio de Janeiro com DDD 21:**

1. Selecione a *Região Sudeste* na *combobox Região*;
2. Selecione *Rio de Janeiro* na *combobox UF*;
3. Selecione *21* na *combobox DDD*;
4. Em *Tipo de Filtro*, selecione *Instituição*;
5. Clique em *FILTRAR RELATÓRIO*.