



GRAVADOR  
INTELICON  
MANUAL DO USUÁRIO



Copyright © 2020 Del Grande Informática e telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Intelicon é marca registrada da Del Grande Informática e telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Versão do manual: 3.7.1

Versão mínima do Cliente Intelicon: 1.2.47.1

Versão mínima do Servidor Intelicon: 2.4.32.94

Suporte técnico:

Telefone: (48) 3254-8600

Fax: (48) 3254-8601

E-mail: [suporte@delgrande.com.br](mailto:suporte@delgrande.com.br)

Chat: <http://bit.ly/suporte-chat>

Del Grande

[www.delgrande.com.br](http://www.delgrande.com.br)

Rua 19 de Dezembro, 909, Bairro Ambrósio, Garopaba/ SC — 88495-000



## Sumário

<b>Capítulo 1 - Introdução</b>	<b>5</b>
Instalação do Cliente Intelicon	5
<b>Capítulo 2 - Iniciando o Cliente Intelicon</b>	<b>7</b>
Conhecendo a janela principal	7
Histórico	11
Salvar lista de gravações	11
Salvar resumo de gravações	12
Barra de ferramentas	12
Legenda	12
Canais de gravação	14
Preferências	15
Definição de cores	18
Aplicativos de áudio	19
<b>Capítulo 3 – Recursos avançados</b>	<b>22</b>
Conexão com outro Gravador	22
Filtros de exibição	22
Ouvindo as gravações	24
Fracionamento de Arquivo	25
Criar arquivos a partir de trechos de gravações	26
Marcar ponto importante de gravações	26
Cópia dos arquivos de áudio	26
Removendo arquivos de áudio	27
Comentários	27
Transcrições	27
Conversão dos arquivos para mp3	28
Acessando pastas locais	28
Horário do gravador	29
Conexão com outro Gravador	29
<b>Capítulo 4 - Canais do Gravador</b>	<b>31</b>
Estados dos canais de gravação	31
<b>Capítulo 5 – Escuta telefônica</b>	<b>33</b>
Fazendo a escuta em telefone	33
Fazendo a escuta online	33
<b>Capítulo 6 – Intelicon Web</b>	<b>35</b>
Acessando as gravações	36



Filtros de exibição	36
Canais de Gravação	36
Ouvir gravações	38
Escuta on line de gravações	38
Relatório de gravações	39



## Capítulo 1 - Introdução

O Cliente Intelicon é um programa utilizado para controlar o Gravador Intelicon remotamente, através da rede. Através dele, o usuário poderá monitorar os canais, ouvir as gravações, efetuar cópias, etc. O administrador, por sua vez, poderá facilmente alterar qualquer configuração do gravador, ajustar permissões de usuários, habilitar ou desabilitar canais, efetuar backup, etc.

Além disso, o Cliente Intelicon também possibilita a escuta online, facilidade através da qual o usuário pode ouvir, no seu computador, a ligação em andamento no canal monitorado.

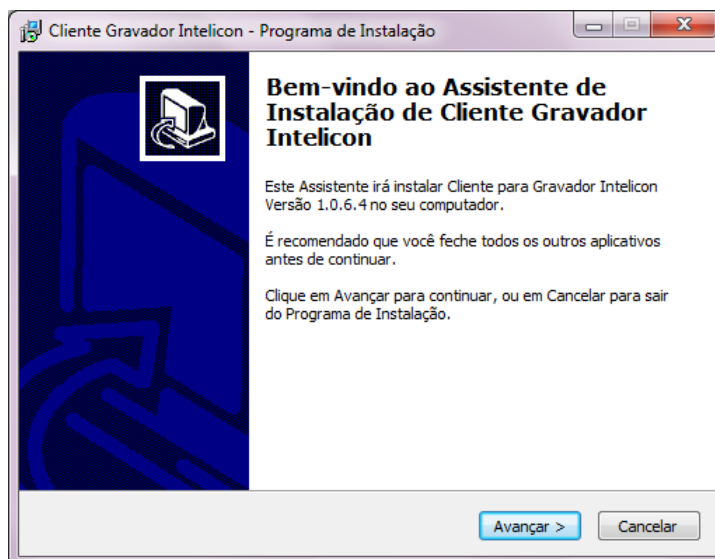
Neste manual você encontrará todas as informações necessárias para operar corretamente e usufruir de todas as funcionalidades do Cliente Intelicon e também da nova versão do Intelicon Web .

**Nota:** O Cliente Intelicon está disponível apenas para o sistema operacional Windows, nas versões 2000, 2003, XP ou mais recentes. Caso necessário o acesso às gravações em outros sistemas operacionais, obrigatoriamente deve ser usado o Intelicon Web nos principais navegadores (Google Chrome ou Mozilla FireFox).

### Instalação do Cliente Intelicon

Para instalar o Cliente Intelicon, insira o CD de instalação e acesse o diretório Cliente Intelicon. Dentro dele, execute o programa `setup_cliente_intelicon_windows`. A seguinte tela será exibida:



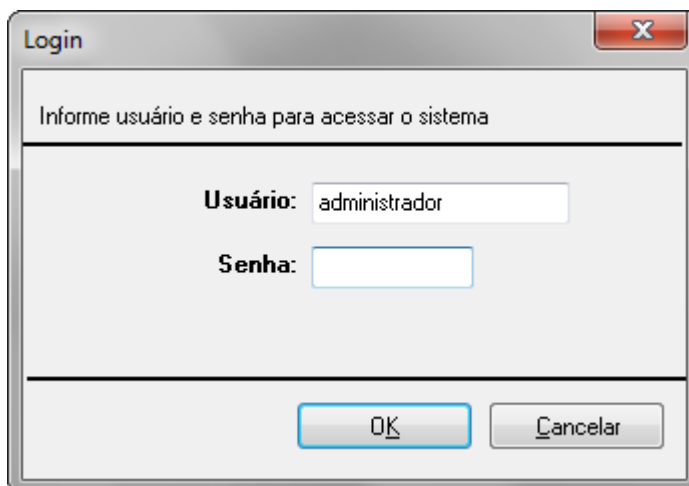


A partir de então, basta clicar em Avançar. Na última tela exibida, selecione a opção Concluir.

## Capítulo 2 - Iniciando o Cliente Intelicon

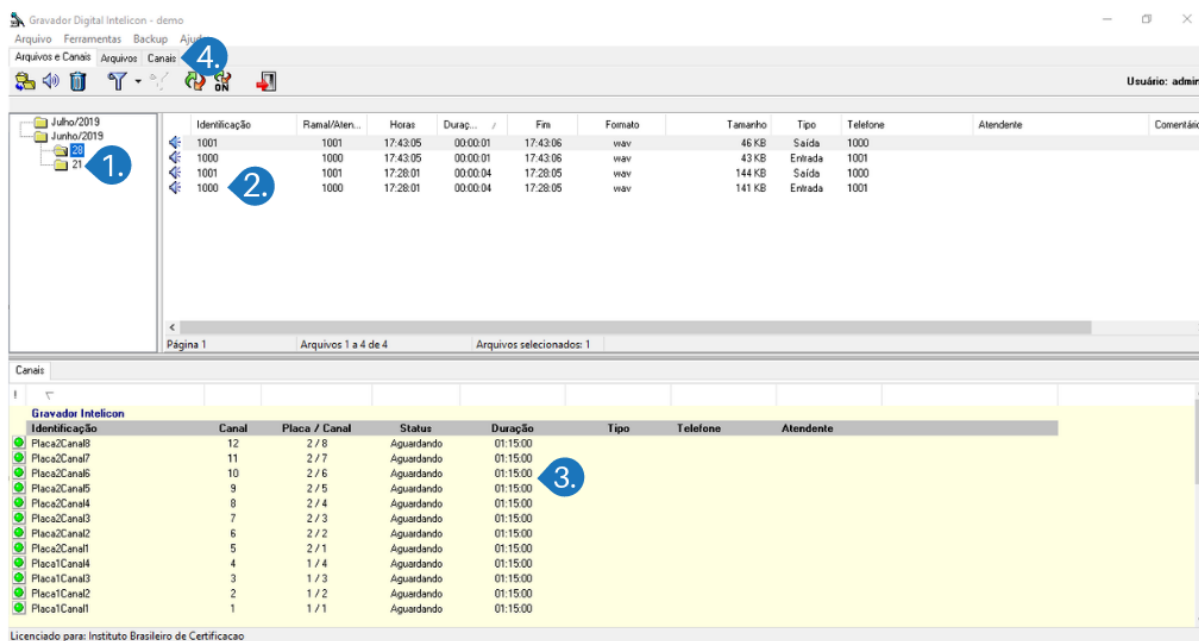
Uma vez instalado, o Cliente Intelicon pode ser iniciado através do ícone Cliente Intelicon na área de trabalho do Windows ou através do menu Iniciar > Programas > Intelicon > Cliente Intelicon. Se o sistema estiver configurado para solicitar autenticação do usuário, uma tela de login aparecerá solicitando o nome de usuário e a senha.

Solicite os seus dados de acesso ao administrador.



## Conhecendo a janela principal

A janela principal do Cliente Intelicon apresenta as pastas, os arquivos de áudio gravados e o status dos canais de gravação. Essa janela pode ser exibida de três maneiras diferentes, de acordo com a aba escolhida abaixo do menu horizontal: Arquivos e Canais, Arquivos ou Canais.



\*As informações enumeradas abaixo são relacionadas aos números da imagem acima.

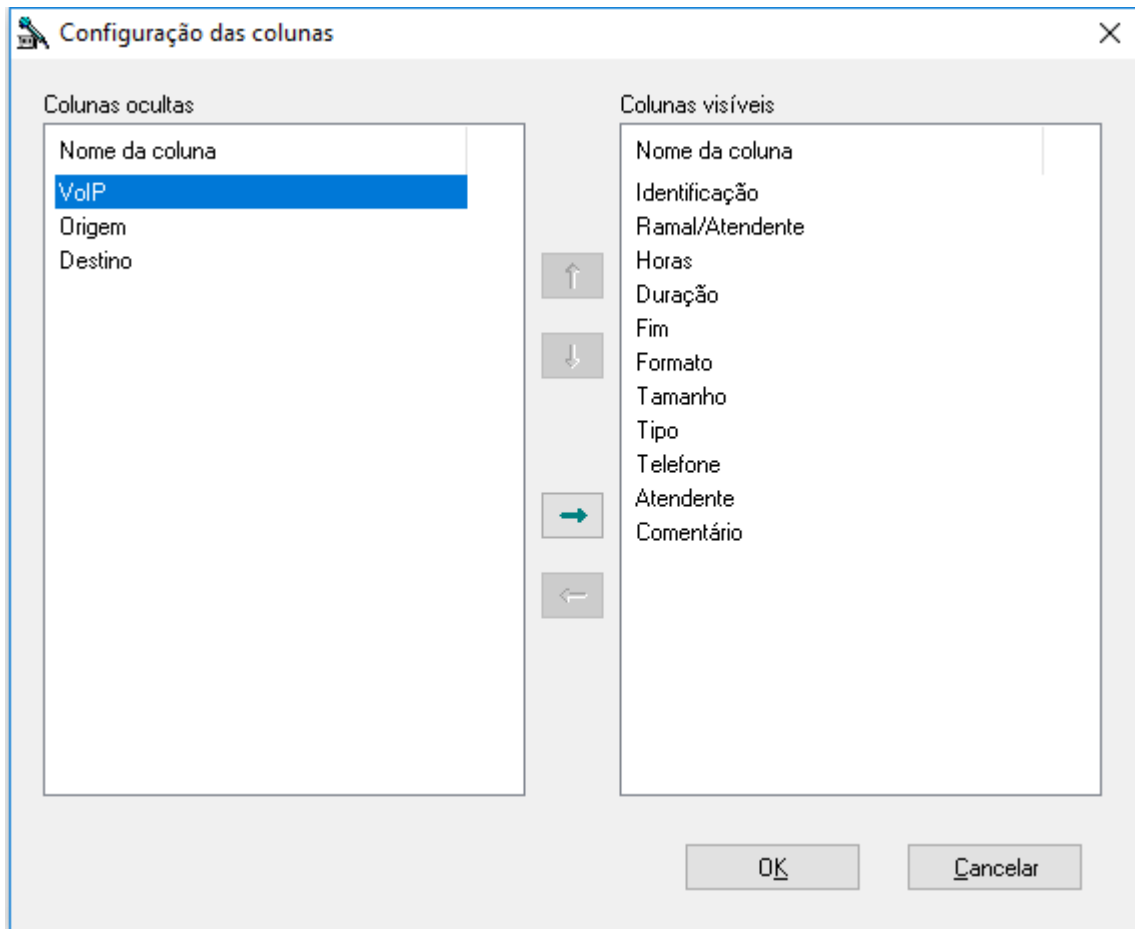
1. Para melhor organização, o Cliente Intelicon exibe as gravações separadas por pastas. As pastas de maior nível recebem nomes que indicam o mês e ano da gravação, cada uma destas pastas contém outras pastas correspondentes aos dias do mês em que aconteceram as gravações.

2. As gravações são organizadas por colunas interativas que facilitam a navegação. Essas colunas são:

- a) **Identificação:** Nome definido pelo administrador para o canal/ramal;
- b) **Ramal/atendente:** Numeração de cada canal pré-definida pelo sistema de forma crescente;
- c) **Horas:** Hora de início da gravação;
- d) **Duração:** Tempo de duração da gravação;
- e) **Fim:** Hora de fim da gravação;
- f) **Formato:** Formato de leitura em que o arquivo foi convertido, exemplo: **MP3 ou WAV**
- g) **Tamanho:** Tamanho total do arquivo;
- h) **Tipo:** Tipo de ligação, podendo assumir o tipo: saída ou entrada;
- i) **Telefone:** Identificação do número de telefone, tanto para efetuada como recebida;
- j) **Atendente:** Qual atendente estava usando esse canal no momento da ligação;
- k) **Comentário:** Exibe o comentário que foi adicionado na gravação;
- l) **VoIP:** Nome da coluna;
- m) **Origem:** Identificação da origem da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada efetuada ou recebida (A ligou para B);
- n) **Destino:** Identificação do destino da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada efetuada ou recebida (A recebeu de B);
- o) Para adicionar ou remover colunas, clique com o botão direito do mouse na área **2** correspondente a lista de gravações e selecione a opção Configurar colunas, conforme imagem abaixo:



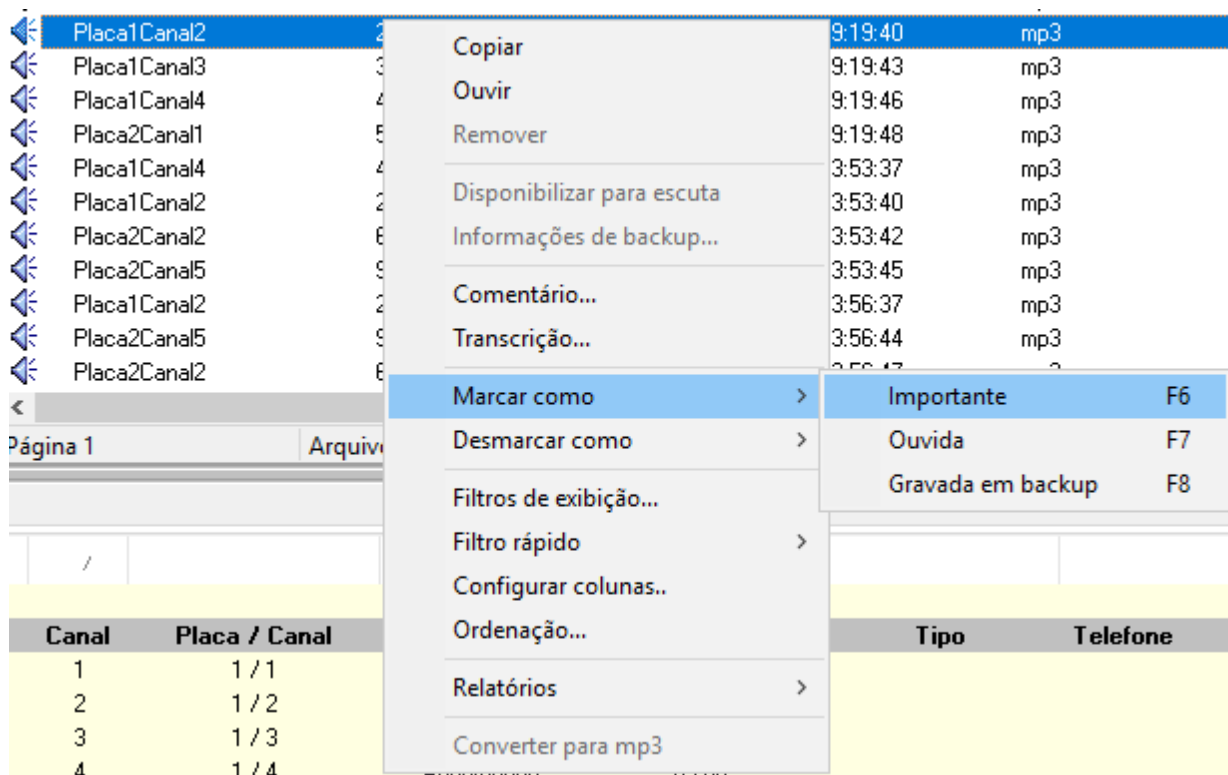




3. A aba canais exibe todos os canais existentes no gravador, com a seguinte legenda:

- p) **Identificação:** Nome que o arquivo de gravação vai assumir ao término da gravação. Para alterar, é necessário o administrador ou ter permissão;
- q) **Canal:** Numeração de cada canal;
- r) **Placa/canal:** Identificação da posição da placa e seus canais;
- s) **Status:** Status do canal, que pode ser: **Gravando** ou **Aguardando**;
- t) **Duração:** Tempo total de uma gravação ativa ou tempo de inatividade;
- u) **Tipo:** Tipo de ligação (Entrada ou Saída);
- v) **Telefone:** Identificação do número de telefone, tanto para efetuada como recebida; **Atendente:**Atendente vinculado ao canal no momento da ligação.

4. A janela inicial pode ser exibida de três maneiras diferentes, de acordo com o menu horizontal: “Arquivos e Canais, Arquivos ou Canais”.



Os arquivos de áudio gravados em cada dia são mostrados no painel à direita. Clicando com o botão direito do mouse sobre a gravação que deseja é possível abrir um menu, onde é possível copiar gravações, ouvir, comentar, fazer transcrições e etc. A imagem abaixo mostra todas as opções disponíveis.

As marcas com um pequeno alto falante podem mudar de cor e desenho conforme as ações realizadas com os arquivos: ouvidos, não ouvidos, gravados em backup, bem como a sinalização de importância. Mais detalhes sobre as marcas e cores, consulte neste manual a parte de **Definição de Cores**. Para alterar a marca de um arquivo, clique com o botão direito sobre o nome do arquivo e, no menu que será aberto, escolha a opção correspondente nos sub-menus **Marcar como** ou **Desmarcar como**.

A identificação normalmente contém o número da placa e do canal, mas esta identificação pode ser alterada na configuração de cada canal.

A lista de arquivos pode ser exibida em ordem crescente ou decrescente, ordenada alfabeticamente, por tamanho, etc., clicando no nome do campo existente acima da lista.



## Histórico

Ao selecionar com o botão direito do mouse sobre qualquer gravação, é disponibilizada a opção Histórico. Através dela é possível obter um relatório dos eventos do sistema.

Histórico do sistema

Período

Data inicial: 23/05/2016 Data final: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Opções de saída

Visualizar histórico em HTML

Filtro de eventos

Todos os eventos  Selecionar

Seleção de eventos para o relatório

Eventos de usuários	Usuários
<input type="checkbox"/> Eventos de login e logoff	<input type="checkbox"/> delgrande
<input type="checkbox"/> Eventos de arquivos	<input type="checkbox"/> juliana
<input type="checkbox"/> Eventos de configuração	

Outros eventos

Eventos de backup

Eventos do gravador

OK Cancelar

- **Período:** Intervalo de tempo na qual deseja emitir as informações;

- **Opções de saída:** Informa que será gerado um arquivo no formato HTML;

- **Filtro de eventos:** Possibilita habilitar um filtro de acordo com o usuário ou evento do gravador.

## Salvar lista de gravações

O Cliente Intelicon possibilita a exportação da lista das gravações relacionadas a um período, clicando com o botão direito do mouse em uma gravação abre o menu de opções, clique em relatórios e em seguida em lista de gravações.

- **Opções de saída:** Qual tipo de arquivo a ser emitido (HTML ou formato texto);
- **Comentário:** Adicionar a coluna de comentário na listagem dos dados.

Gravador Digital Intelicon - Gravador Intelicon									
• Data: 08/07/2019 • Filtro: Desativado									
Lista de Gravações									
Identificação	Ramal/Atendente	Horas	Duração	Fim	Tamanho	Tipo	Telefone	Atendente	
Placa2Canal5	9	13:56:22	00:00:22	13:56:44	23 KB		01234567890123456789012345678		
Placa2Canal5	9	13:53:23	00:00:22	13:53:45	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa2Canal2	6	13:56:25	00:00:22	13:56:47	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa2Canal2	6	13:53:20	00:00:22	13:53:42	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa2Canal1	5	09:19:26	00:00:22	09:19:48	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa1Canal4	4	13:53:15	00:00:22	13:53:37	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa1Canal4	4	09:19:24	00:00:22	09:19:46	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa1Canal3	3	09:19:21	00:00:22	09:19:43	23 KB		01234567890123456789012345678		
Placa1Canal2	2	13:56:15	00:00:22	13:56:37	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa1Canal2	2	13:53:18	00:00:22	13:53:40	23 KB		01234567890123456789012345678		
Placa1Canal2	2	09:19:18	00:00:22	09:19:40	22 KB		01234567890123456789012345678		
Placa1Canal1	1	09:19:16	00:00:22	09:19:38	22 KB		01234567890123456789012345678		

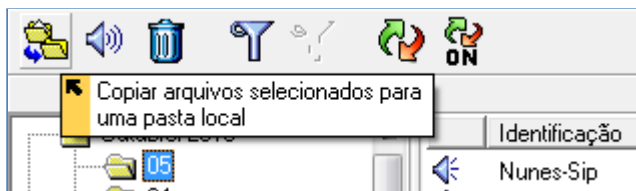
Exemplo de relatório - Lista de Gravações

## Salvar resumo de gravações

Ao selecionar com o botão direito do mouse qualquer gravação é possível exportar um resumo das gravações no período ou filtro habilitado. É gerado um arquivo no formato HTML com os dados agrupados por ramal.

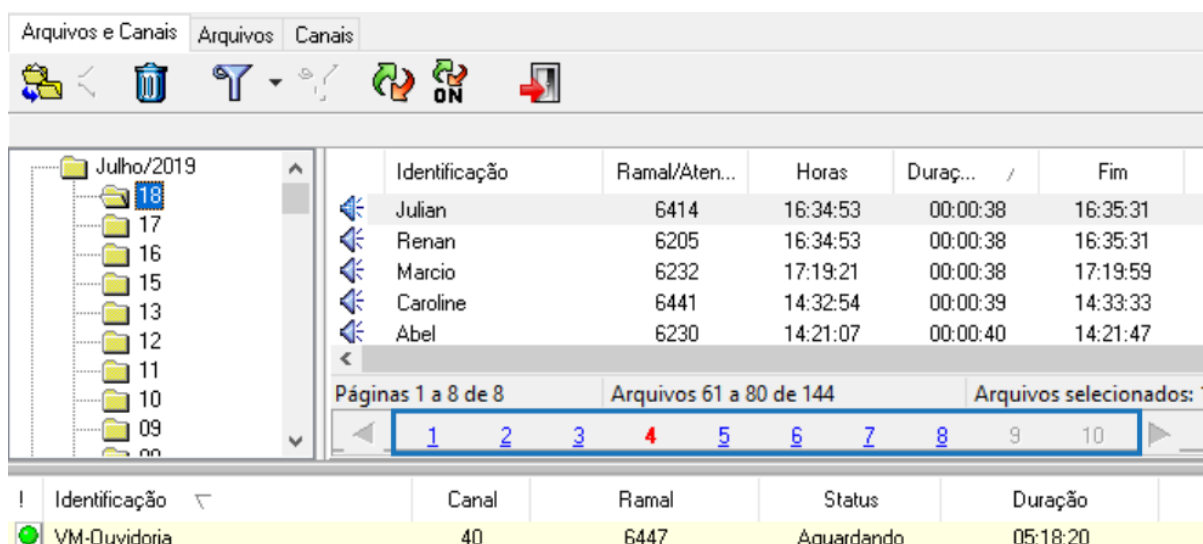
## Barra de ferramentas

O Cliente Intelicon possui uma barra de ferramentas que facilita ainda mais a execução de operações básicas, como cópia de arquivos, escuta de gravações, filtro, entre outros.



## Legenda

1. **Quantidade de arquivos mostrados por página:** Para permitir a visualização de uma grande quantidade de arquivos de forma prática, o Cliente Intelicon permite separá-los em páginas. Por exemplo, se o tamanho da página da lista for definida como 20 itens, apenas os 20 arquivos mais recentes serão exibidos. Uma indicação logo abaixo da lista de arquivos mostra o número total de arquivos. Para exibir as páginas anteriores e próximas, clique nos ícones <<e >> abaixo da lista de arquivos



2. **Dividir pastas de dias:** Permite adicionar uma nova subdivisão à pasta de dias. Essa nova divisão pode separar os arquivos pelos canais ou pela identificação dos mesmos;
3. **Mostrar as gravações do dia ao iniciar o aplicativo:** Quando assinalada, esta opção faz com que o Cliente Intelicon, logo após iniciado, exiba as gravações do dia atual;
4. **Limpar filtro ao iniciar o aplicativo:** Faz com que o Cliente Intelicon desative todos os filtros sempre que for iniciado. Isso evita que o usuário esqueça o filtro ativo e, dessa forma, não consiga visualizar os arquivos de gravação;
5. **Mostrar somente os canais com status "Gravando":**Essa opção faz com que o Cliente Intelicon exiba somente os canais que possuam o status "Gravando". Canais com o status "Aguardando" ou "Desativado" não serão exibidos;
6. **Atualizar automaticamente a lista de gravações:** Faz com que a lista de gravações exibida pelo Cliente Intelicon seja atualizada automaticamente. Atenção: Se a lista de gravações for muito longa, a atualização dos dados pode deixar o programa demasiadamente lento devido à necessidade de receber muitas informações através da rede;
7. **Mostrar arquivos removidos:** habilitar essa opção permite visualizar todas as gravações que já foram apagadas listando as informações básicas como duração, quando foi feita a ligação, telefone e etc. A gravação apagada é indicada por um círculo vermelho com "X" e a gravação ficam cinza, como indica na imagem ao lado.



8. **Tocar em modo mono arquivos gravados em modo estéreo:** Com essa opção é possível escutar áudios estéreo em mono, esse recurso é útil no caso do equipamento usado para ouvir as ligações é mono possibilitando ouvir as 2 partes do áudio.
9. **Percentual/Valor de função Avançar e Retroceder no Player:** Com essa função é possível determinar o retroceder e avançar no reprodutor de áudio do Cliente Intelicon, é possível configurar por porcentagem ou segundos. (essa função só é válida no player nativo do Cliente Intelicon)

## Canais de gravação

O painel inferior exibe os canais de gravação, com seu respectivo status. Também é neste painel que o Cliente Intelicon exibe alarmes de canais que estão há muito tempo gravando ou sem efetuar gravações.

Gravador Analógico							
Identificação	Canal	Placa / Canal	Status	Duração	Tipo	Telefone	Atendente
Placa1Canal1	1	1 / 1	Gravando	00:45	Saída	4010ANALOGICO_4010	
Placa1Canal2	2	1 / 2	Aguardando	02:20:00			
Placa1Canal3	3	1 / 3	Aguardando	02:20:00			
Placa1Canal4	4	1 / 4	Aguardando	02:20:00			
Placa1Canal5	5	1 / 5	Aguardando	02:20:00			
Placa1Canal6	6	1 / 6	Aguardando	02:20:00			
Placa1Canal7	7	1 / 7	Aguardando	02:20:00			
Placa1Canal8	8	1 / 8	Aguardando	02:20:00			
Placa1Canal9	9	1 / 9	Aguardando	02:20:00			

- **Identificação:** Identificação do canal que se encontra o ramal que corresponde a identificação do arquivo de gravação Canal: Indicação de qual canal se encontra a gravação.
- **Placa / Canal:** Indica qual placa e canal que se encontra a gravação. Status: Indica se o canal esta em gravação, desativado ou se esta aguardando ser utilizado.
- **Duração:** Indica o tempo da gravação em andamento ou o tempo desde a última gravação.
- **Tipo:** Entrada (recebimento de uma chamada) ou Saída (efetuando uma chamada).
- **Telefone:** Identifica através de DTMF o número recebido na entrada de uma ligação ou o número informado na saída de uma ligação.
- **Atendente:** Informa a identificação vinculada ao número ou ramal no PABX.

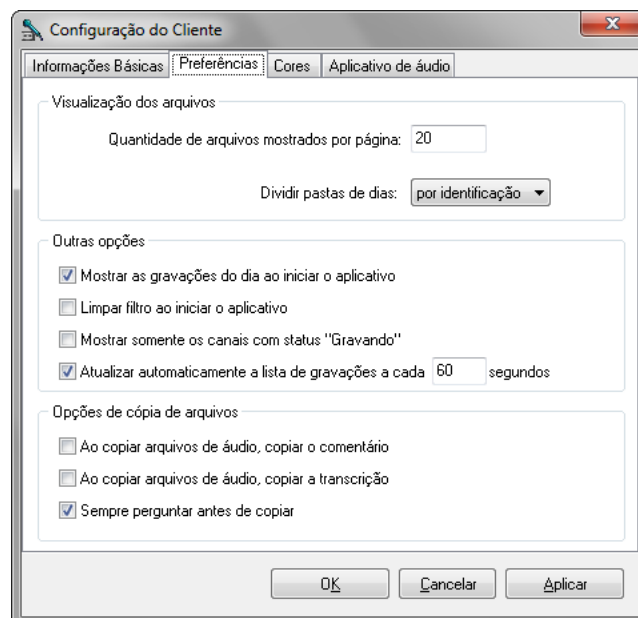


Gravador VoIP				
Identificação	Origem	Destino	Status	Duração
●			Aguardando	03:01:20
●			Aguardando	03:01:20
●			Aguardando	03:01:20
●			Aguardando	03:01:20
●			Aguardando	03:01:20

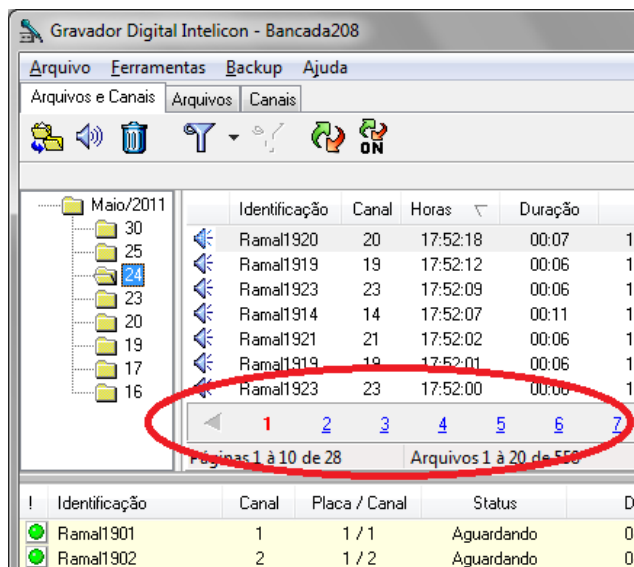
- **Identificação:** Identificação geral do VoIP.
- **Origem:** Identificação da origem da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada efetuada ou recebida (A ligou para B).
- **Destino:** Identificação do destino da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada realizada ou recebida (A recebeu de B).
- **Status:** Indica se o canal está em gravação ou se está aguardando ser utilizado.
- **Duração:** Indica o tempo da gravação em andamento ou o tempo desde a última gravação.

## Preferências

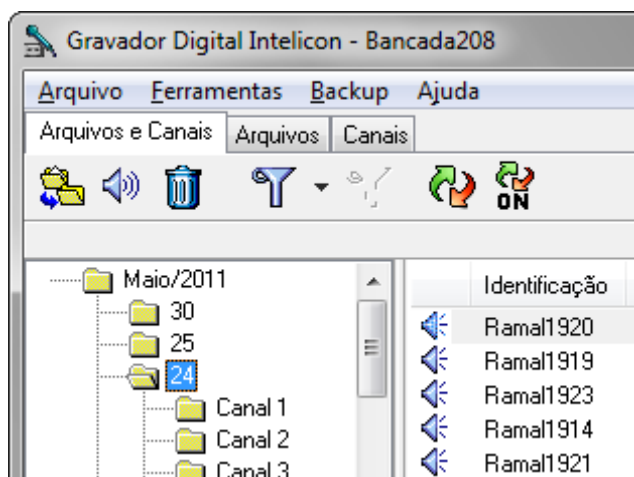
O Cliente Intelicon permite que sua interface seja personalizada de acordo com as preferências do usuário. Para acessar estas configurações, clique no menu Ferramentas – Configurar Monitor. A seguinte tela será exibida:



- **Quantidade de arquivos mostrados por página:** Para permitir a visualização de uma grande quantidade de arquivos de forma prática, o Cliente Intelicon permite separá-los em páginas. Por exemplo, se o tamanho da página da lista for definida como 20 itens, apenas os 20 arquivos mais recentes serão exibidos. Uma indicação logo abaixo da lista de arquivos mostra o número total de arquivos. Para exibir as páginas anteriores e próximas, clique nos ícones << e >> abaixo da lista de arquivos;



- **Dividir pastas de dias:** Permite adicionar uma nova subdivisão à pasta de dias. Essa nova divisão pode separar os arquivos pelos canais ou pela identificação dos mesmos (figura ao lado);

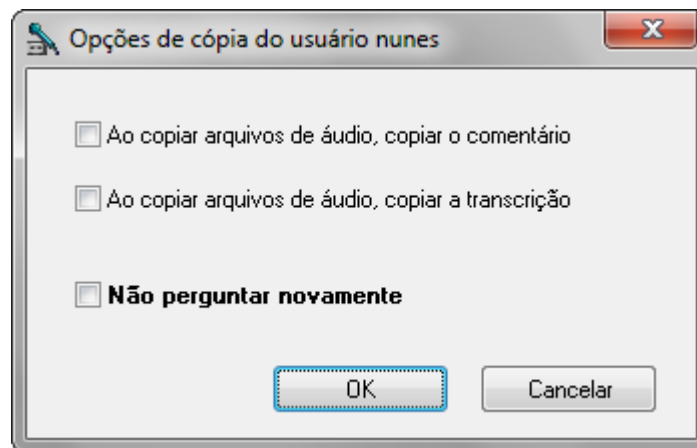


- **Mostrar as gravações do dia ao iniciar o aplicativo:** Quando assinalada, esta opção faz com que o Cliente Intelicon, logo após iniciado, exiba as gravações do dia atual;
- **Limpar filtro ao iniciar o aplicativo:** Faz com que o Cliente Intelicon desative todos os filtros sempre que for iniciado. Isso evita que o usuário esqueça o filtro ativo e, dessa forma, não consiga visualizar os arquivos de gravação;
- **Mostrar somente os canais com status “Gravando”:** Essa opção faz com que o Cliente Intelicon exiba somente os canais que possuam o status “Gravando”. Canais com o status “Aguardando” ou “Desativado” não serão exibidos;
- **Atualizar automaticamente a lista de gravações:** Faz com que a lista de gravações exibida pelo Cliente Intelicon seja atualizada automaticamente.

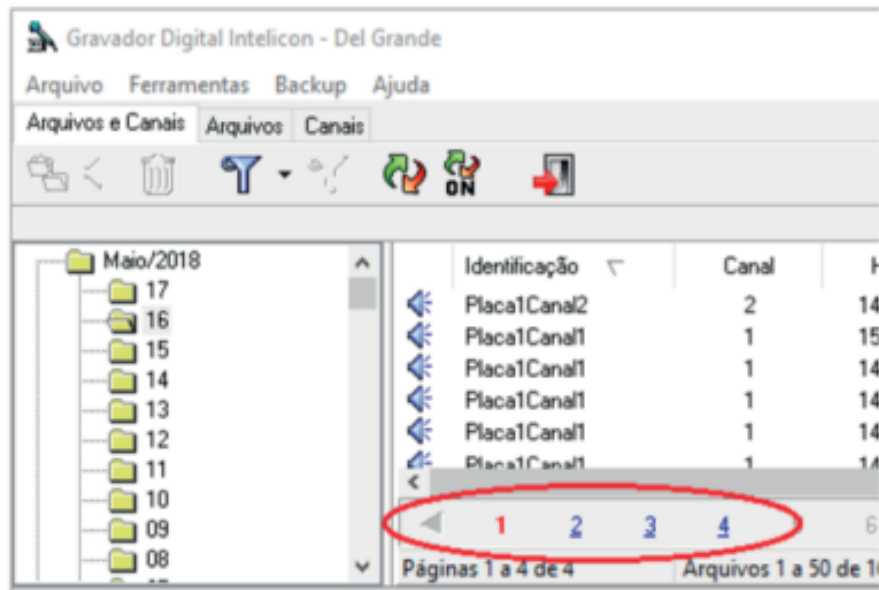


**Atenção:** Se a lista de gravações for muito longa, a atualização dos dados pode deixar o programa demasiadamente lento devido à necessidade de receber muitas informações através da rede;

- **Ao copiar arquivos de áudio, copiar o comentário:** Quando o usuário efetua a cópia de uma gravação, o Cliente Intelicon solicita que seja informado o diretório destino. Se essa opção estiver assinalada, o programa copiará os arquivos de áudio e também os arquivos de comentários referentes às gravações selecionadas;

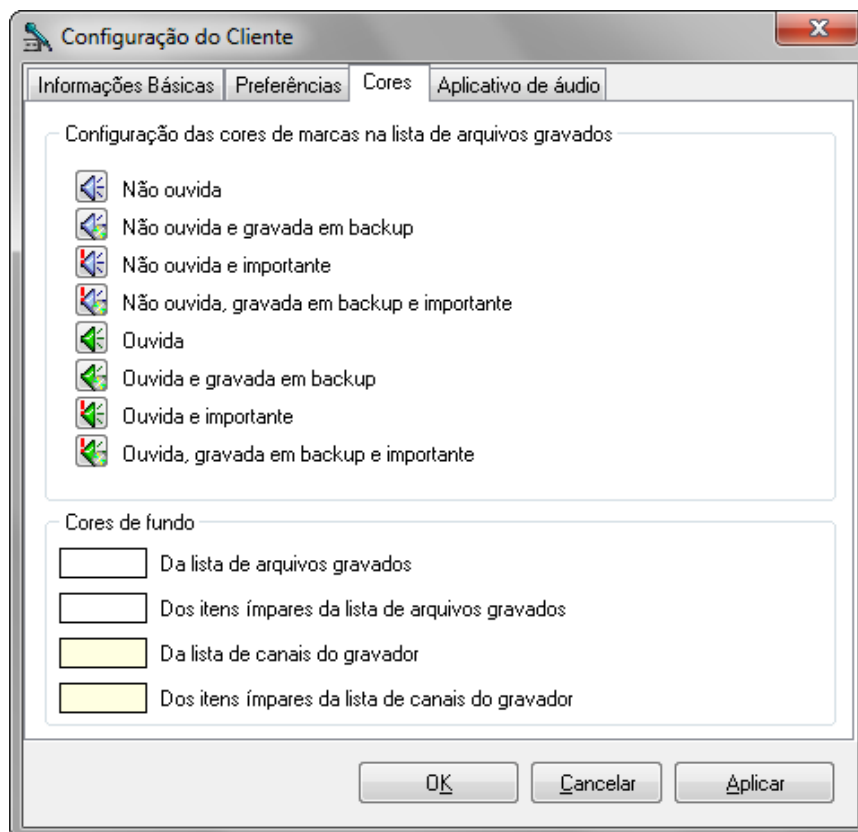


- **Ao copiar arquivos de áudio, copiar a transcrição:** Funciona de forma semelhante ao item anterior, mas com arquivos de transcrição ao invés de comentários;
- **Sempre perguntar antes de copiar:** Quando assinalada, esta opção faz com que o Cliente Intelicon exiba a janela ao lado, questionando se devem ser copiados também os arquivos de comentários e transcrições;
- **Quantidade de arquivos mostrados por página:** Para permitir a visualização de uma grande quantidade de arquivos de forma prática, o Cliente Intelicon permite separá-los em páginas. Por exemplo, se o tamanho da página da lista for definida como 50 itens, apenas os 50 arquivos mais recentes serão exibidos. Uma indicação logo abaixo da lista de arquivos mostra o número total de arquivos. Para exibir as páginas anteriores e próximas, clique no número da página desejada, abaixo da lista de arquivos;



## Definição de cores

O Cliente Intelicon permite que o usuário personalize as cores da tela, a fim de facilitar a visualização dos arquivos. Para isso, acesse o menu Ferramentas – Configurar Monitor e clique na aba Cores. A tela abaixo será exibida.

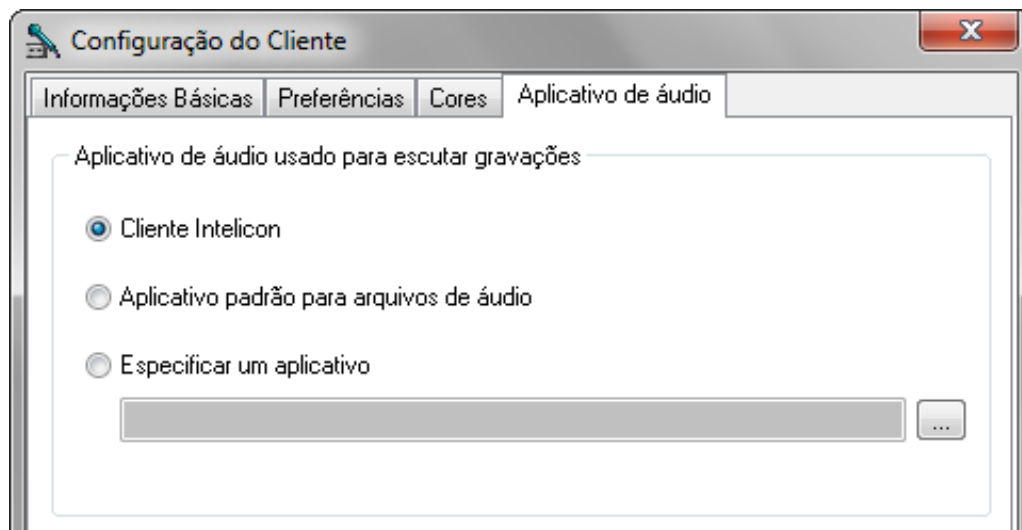


Nessa tela é possível definir a cor do ícone de cada tipo de arquivo de gravação. Além disso, o programa também permite que sejam personalizadas as cores de fundo da tela.

Essas configurações são individuais, ou seja, serão aplicadas somente ao computador local, não afetando os demais usuários do Cliente Intelicon.

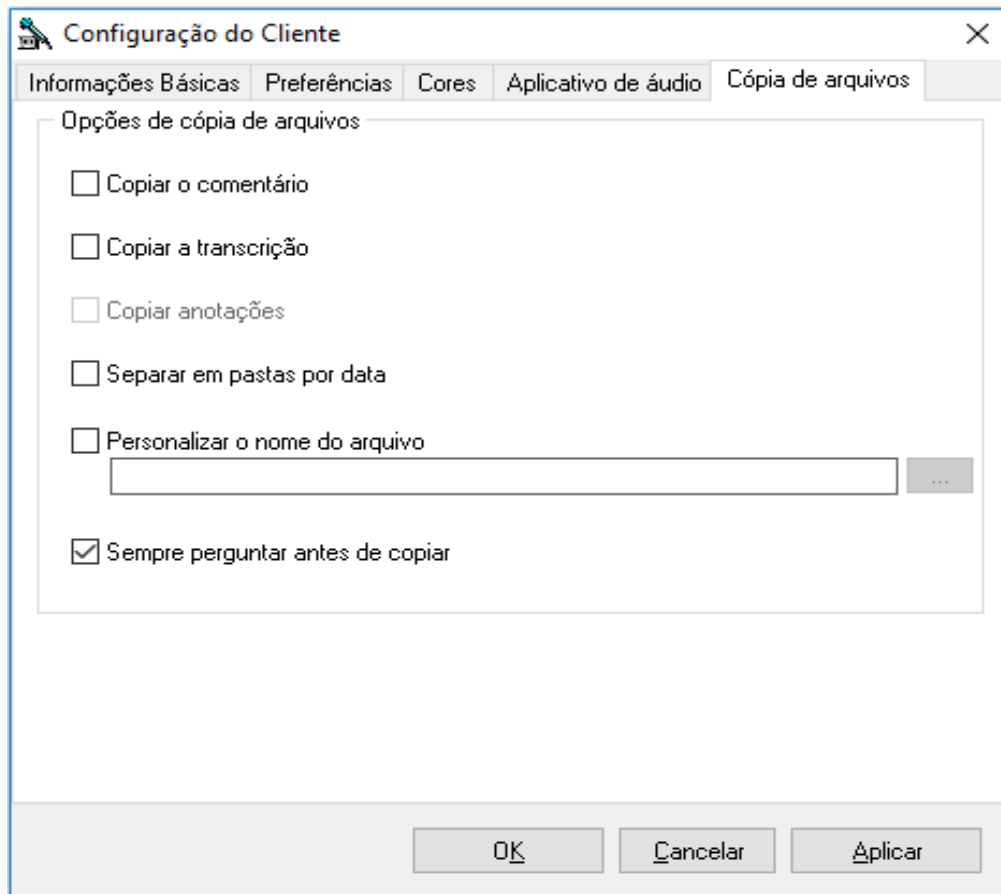
## Aplicativos de áudio

O Cliente Intelicon possui um player de áudio interno que reproduz os arquivos de gravação gerados. Opcionalmente, o usuário pode selecionar o aplicativo de sua preferência para reproduzir as gravações. Para isso, acesse o menu Ferramentas – Configurar Monitor e clique na aba Aplicativo de Áudio. A tela ao lado será exibida.



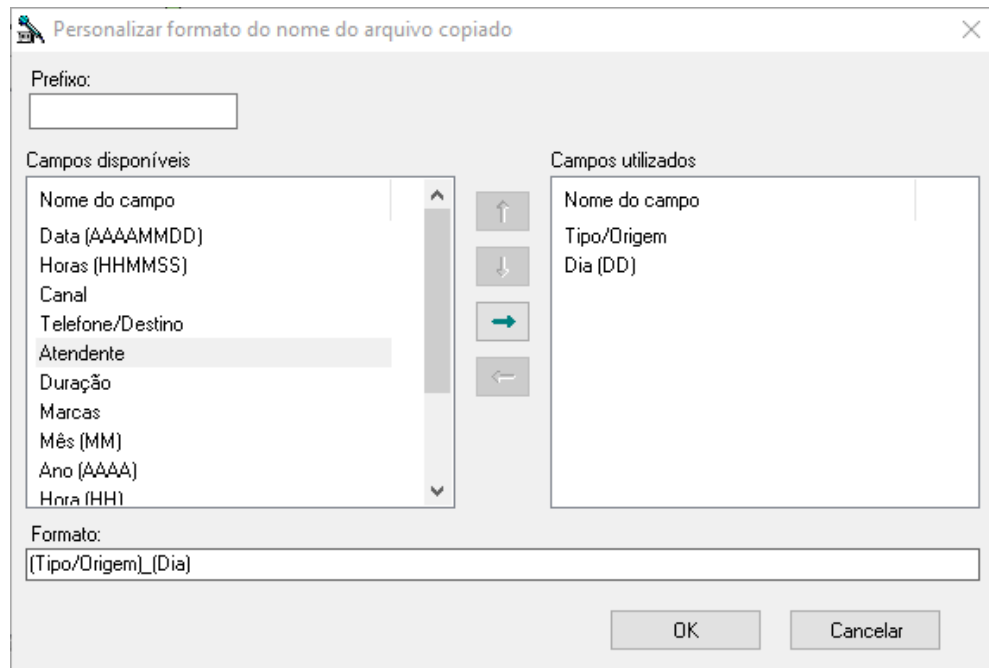
Clique em Aplicativo padrão para utilizar o player padrão do sistema operacional. Clique em Especificar um aplicativo para especificar um programa de sua preferência.

O Cliente Intelicon tem a facilidade de copiar as informações de comentários, anotações ou transcrição do arquivo de áudio. Para solicitar durante a cópia o que deseja extrair de informações e anexar ao arquivo, acesse o menu Ferramentas – Configurar Monitor e clique na aba Cópia de arquivos. A tela abaixo será exibida.



- **Ao copiar arquivos de áudio, copiar o comentário:** Quando o usuário efetua a cópia de uma gravação, o Cliente Intelicon solicita que seja informado o diretório destino. Se essa opção estiver assinalada, o programa copiará os arquivos de áudio e também os arquivos de comentários referentes às gravações selecionadas;
- **Ao copiar arquivos de áudio, copiar a transcrição:** Funciona de forma semelhante ao item anterior, mas com arquivos de transcrição ao invés de comentários;
- **Ao copiar arquivos de áudio, copiar Anotações:** Funciona de forma semelhante ao item anterior, mas com arquivos de anotações ao invés de comentários;
- **Ao copiar arquivos de áudio, separar em pastas por data:** Funciona de forma semelhante ao item anterior a cópia, com diferença que vai trazer separado os arquivos por pastas contendo a identificação a data que o arquivo a ser copiado possui;
- **Ao copiar arquivos de áudio, personalizar o nome do arquivo:** Permite dar um nome personalizado ao arquivo a ser copiado, conforme imagem abaixo;
- **Sempre perguntar antes de copiar:** Quando assinalada, esta opção faz com que o Cliente Intelicon exiba a janela acima, questionando se devem ser copiados também os arquivos de comentários, transcrições, anotações, separar em pastas

por data e personalizar o nome do arquivo.




## Capítulo 3 – Recursos avançados

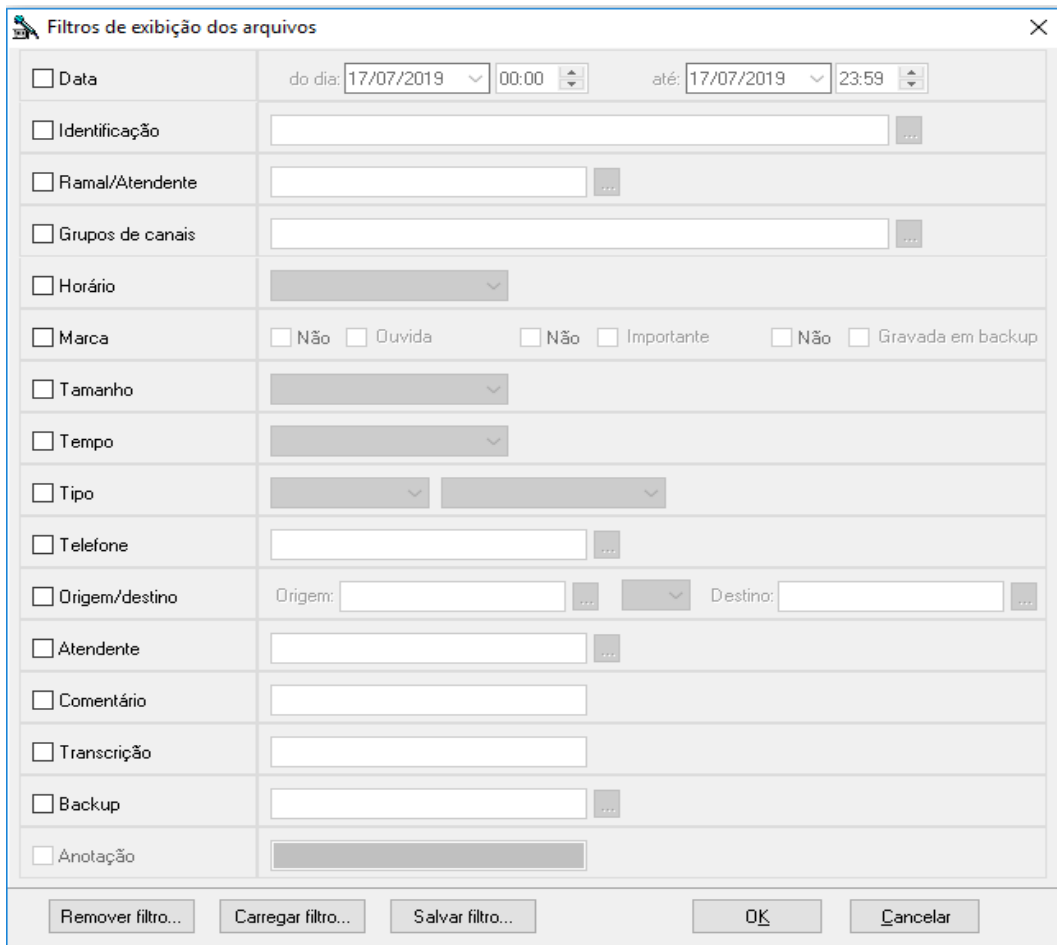
### Conexão com outro Gravador

O Cliente Intelicon permite o acesso a múltiplos servidores de gravação. Para isso, é necessário que o Gravador Intelicon esteja acessível através da rede e seja previamente cadastrado pelo administrador.

Para configurar uma nova conexão, acesse o menu Ferramentas – Conectar ao Gravador e selecione o equipamento desejado.

### Filtros de exibição

A quantidade de arquivos gravados nos diversos canais pode crescer rapidamente, dificultando a sua localização. Os filtros de exibição diminuem o número de arquivos exibidos e facilitam a busca de um determinado arquivo. Para configurar os filtros de exibição, clique, na barra de  ferramentas, no botão. A seguinte tela será exibida:



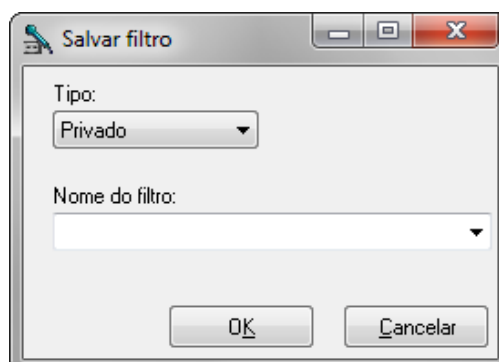
A janela "Filtros de exibição dos arquivos" apresenta os seguintes campos e opções:

- Data: do dia: 17/07/2019 00:00 até: 17/07/2019 23:59
- Identificação: [campo de texto]
- Ramal/Atendente: [campo de texto]
- Grupos de canais: [campo de texto]
- Horário: [menu suspenso]
- Marca:  Não  Ouvida  Não  Importante  Não  Gravada em backup
- Tamanho: [menu suspenso]
- Tempo: [menu suspenso]
- Tipo: [menu suspenso] [menu suspenso]
- Telefone: [campo de texto]
- Origem/destino: Origem: [campo de texto] Destino: [campo de texto]
- Atendente: [campo de texto]
- Comentário: [campo de texto]
- Transcrição: [campo de texto]
- Backup: [campo de texto]
- Anotação: [campo de texto]

Botões de ação na base da janela: Remover filtro..., Carregar filtro..., Salvar filtro..., OK, Cancelar.

Quando um determinado filtro está aplicado, as informações dos arquivos aparecem em negrito na lista. Finalizada a configuração do filtro, clique em OK para que o mesmo seja aplicado imediatamente.

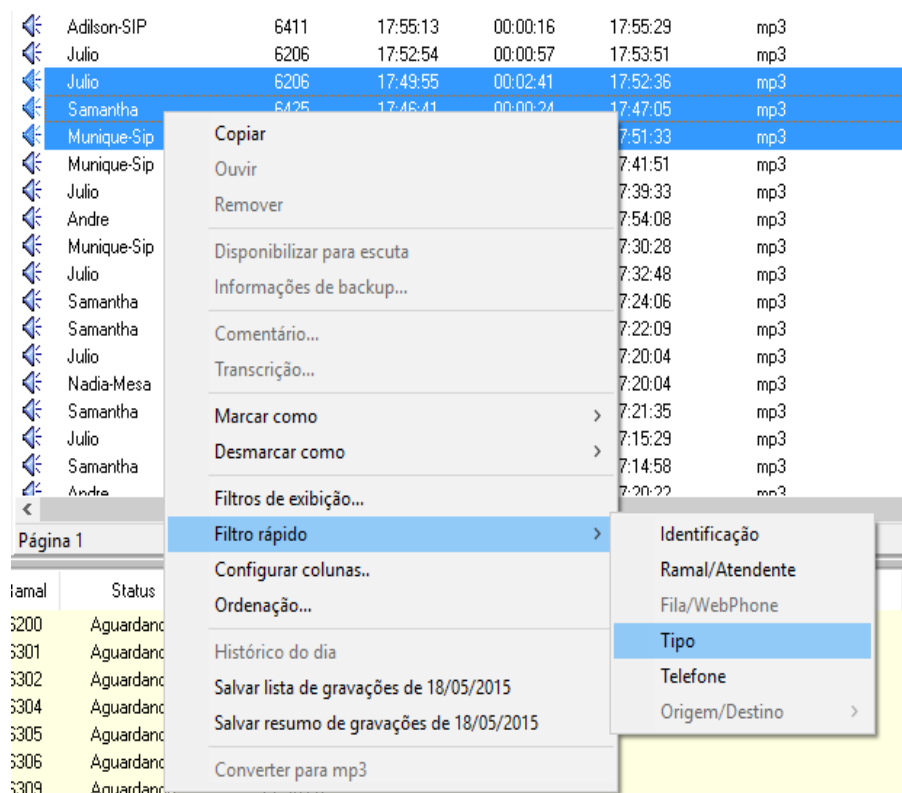
Filtros que são utilizados várias vezes podem ser salvos e posteriormente carregados, o que evita a repetição de todo o processo de seleção das opções. Para salvar um filtro, depois de definidas as suas opções, clique no botão Salvar filtro e a janela ao lado será exibida.



Selecione o Tipo de filtro, público ou privado, e defina o seu nome no campo Nome do filtro. Filtros públicos estarão disponíveis a todos os usuários do Cliente Intelicon, enquanto os filtros privados são acessados exclusivamente pelo usuário que o criou.

Para carregar um filtro, clique no botão Carregar filtro e a janela ao lado será exibida. Selecione o Tipo de filtro, público ou privado, e escolha o filtro no campo Nome do filtro.

Além do filtro de exibição, é possível realizar o procedimento de filtro através da seleção de um ou mais itens na lista de gravações. Ao pressionar com o botão direito do mouse, através da opção Filtro Rápido, é ativado o filtro das opções selecionadas. Neste item é possível selecionar qual informação deve ser considerada no filtro (Identificação, Ramal/Atendente etc.).



Essa opção é muito útil quando há uma grande quantidade de gravações presentes no aplicativo, pois facilita o filtro por um determinado termo.

## Ouvindo as gravações

Os arquivos de gravação podem ser ouvidos no próprio Cliente Intelicon ou em outros aplicativos de áudio. Para mais detalhes, consulte o item Aplicativo de Áudio, no capítulo anterior.

Para ouvir uma gravação, dê um duplo clique sobre a mesma ou clique com o botão esquerdo e selecione Ouvir. Cabe ressaltar que somente usuários cadastrados com permissão para ouvir arquivos poderão fazê-lo.

Se outro aplicativo estiver configurado para reproduzir as gravações, a sua janela será aberta com o arquivo de áudio selecionado. Se o Cliente Intelicon for o player configurado, a seguinte janela será exibida:



1. Abaixo do formato de onda, aparece a régua de tempo e duração da gravação. Usada para auxiliar na orientação.
2. Se uma gravação foi realizada em modo “stereo”, a janela Play aparecerá com o formato de onda de dois canais separados, direito (R) e esquerdo (L).
3. Os botões R (canal direito) e L (canal esquerdo) podem ser utilizados para selecionar a escuta em ambos os canais ou em apenas um deles. Na parte superior esquerda desta janela aparecem os botões de controle de execução do áudio. Para visualizar a função de cada um, posicione o mouse sobre o botão desejado.
4. Os campos à direita dos controles de mídia, Posição e Tamanho mostram, respectivamente, a posição atual do áudio sendo executado (o tempo de execução atual) e o tamanho total do arquivo indicando minutos e segundos no formato mm:ss. Além destes, também existem os campos Início, Fim e Tamanho correspondentes ao trecho selecionado.




Para selecionar um trecho, clique sobre o quadro com o formato de onda do áudio arraste-o até a posição desejada. A figura a seguir mostra um trecho selecionado.

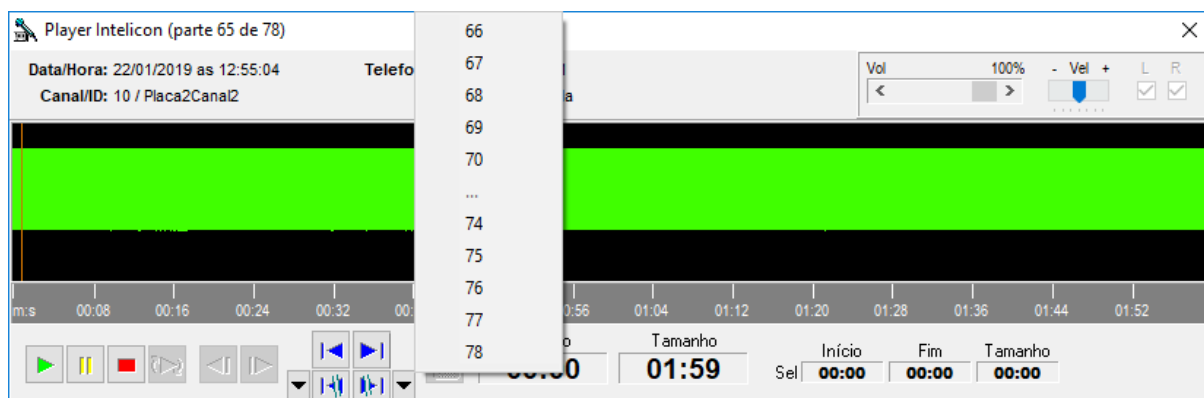



Na parte inferior da janela aparecem informações importantes do arquivo selecionado, como data e hora da gravação, canal, identificação, número do telefone, nome do atendente e tipo da gravação.


Durante a reprodução do arquivo esta janela aparecerá sobreposta à janela do Cliente Intelicon, garantindo a sua visibilidade.

## Fracionamento de Arquivo

Se o servidor possuir a opção de fracionar as gravações a cada determinado período de tempo, as gravações serão identificadas na listagem através do ícone , sinalizando quais são 'as partes' da gravação fragmentada, podendo ser selecionadas também no filtro rápido. Ao clicar sobre uma gravação para ouvi-la, o player mostrará informações extras a respeito de posição do fragmento na gravação total e um menu para navegar entre os fragmentos, como mostra a imagem abaixo.




Na parte superior esquerda da janela é exibido em qual posição dos fragmentos o áudio aberto faz parte, através dos botões  é possível navegar entre os

fragmentos sem a necessidade de fechar o player de áudio e o botão  abre a paginação, permitindo acessar o primeiro ou o ultimo rapidamente.

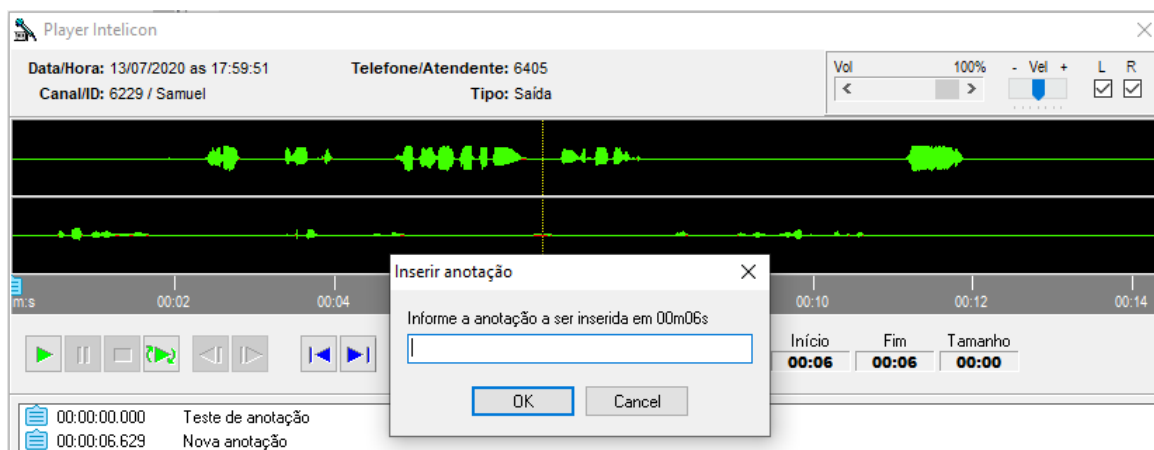
## Criar arquivos a partir de trechos de gravações

Embora cada gravação corresponda a um arquivo de áudio, o Cliente Intelicon permite também a criação de um arquivo a partir do trecho selecionado em uma gravação. Para fazê-lo, reproduza a gravação desejada, e no player do Cliente Intelicon, selecione o trecho desejado.

Para salvar o arquivo, clique no botão . Aparecerá uma janela para escolher o nome do arquivo e a pasta onde ele será criado.

## Marcar ponto importante de gravações

Para marcar um ponto importante da gravação, clique em qualquer ponto da gravação (no gráfico do áudio), clique com o botão direito do mouse, selecione inserir anotação. No campo, coloque a observação que desejar.




## Cópia dos arquivos de áudio

O Cliente Intelicon permite que uma ou mais gravações sejam copiadas para o computador do usuário. Para isso, o usuário precisa ter permissão para efetuar cópias.

É possível selecionar os arquivos de gravação de três formas:

- **Gravações em sequência:** Clique no primeiro arquivo e mantenha a tecla SHIFT pressionada e clique no último arquivo;
- **Gravações aleatórias:** Mantenha a tecla CTRL pressionada e clique nas gravações desejadas;
- **Pasta:** Para copiar uma pasta inteira, basta selecioná-la no painel superior esquerdo.



Após selecionar os arquivos ou a pasta desejada, basta clicar no botão  para iniciar a cópia. O Cliente Intelicon abrirá uma janela solicitando que você escolha o diretório para copiar os arquivos. Uma nova pasta será criada neste local contendo o ano, mês e/ou dia correspondente aos arquivos selecionados.

## Removendo arquivos de áudio

Para remover uma gravação, basta selecioná-la e pressionar Delete. Opcionalmente, você pode clicar com o botão direito e escolher a opção Remove.

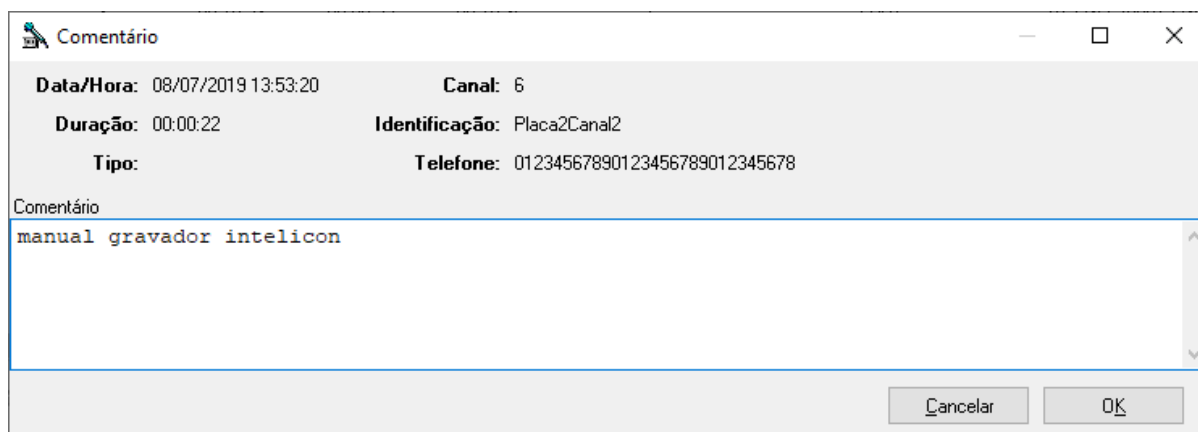
Somente usuários com a permissão adequada podem remover arquivos. Além disso, o gravador também pode ser configurado para permitir a exclusão de arquivos somente no servidor ou solicitar os dados de um segundo usuário para permitir a exclusão de arquivos.

Qualquer remoção será registrada no histórico de cada canal, juntamente com o nome do usuário que fez a alteração, para controle e segurança do sistema.

## Comentários

O Cliente Intelicon permite que sejam inseridos comentários nas gravações, de forma a facilitar a identificação do arquivo. As primeiras palavras deste comentário aparecerão no campo Comentário na janela principal.

Para inserir um comentário, clique com o botão direito sobre a gravação desejada e selecione o item Comentário. Será exibida a janela abaixo.



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Comentário". No topo, há uma barra de título com o ícone de uma pasta e o texto "Comentário". Abaixo, há um formulário com os seguintes campos:

<b>Data/Hora:</b> 08/07/2019 13:53:20	<b>Canal:</b> 6
<b>Duração:</b> 00:00:22	<b>Identificação:</b> Placa2Canal2
<b>Tipo:</b>	<b>Telefone:</b> 01234567890123456789012345678

Abaixo do formulário, há um campo de texto rotulado "Comentário" com o texto "manual gravador intelicon" inserido. No canto inferior direito, há dois botões: "Cancelar" e "OK".

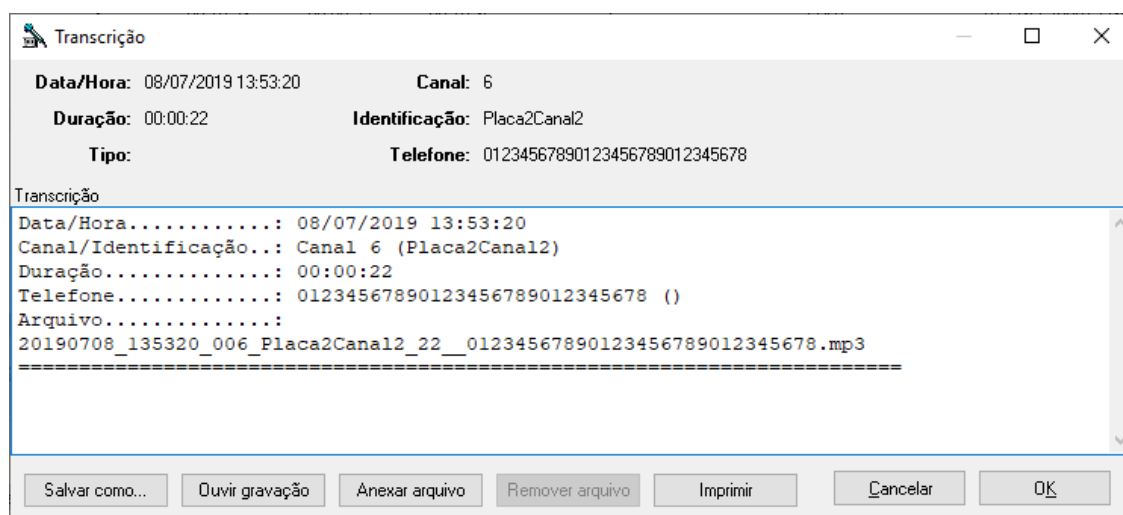
## Transcrições

Além dos comentários, o Cliente Intelicon possibilita também que o usuário crie transcrições (escrita do áudio) relacionadas a cada arquivo de gravação.



O texto inicial exibe os dados básicos sobre a gravação. Durante a transcrição, o usuário pode ouvir a gravação. Essa opção abrirá o player para reproduzir o arquivo selecionado.

É possível também anexar um arquivo externo à transcrição. O Cliente Intelicon pode importar arquivos com extensão .doc, .rtf e .odt. Para executar essa função, utilize o botão Anexar Arquivo.



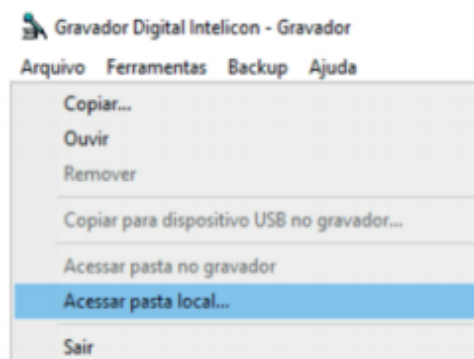
## Conversão dos arquivos para mp3

O Gravador Intelicon grava os arquivos no formato wav e, opcionalmente, pode convertê-los de forma automática para mp3. Quando as gravações estão em formato wav, o Cliente Intelicon possibilita que o usuário converta uma gravação específica para o formato mp3. Para isso, basta clicar com o botão direito sobre o arquivo desejado e selecionar a opção Converter para mp3.

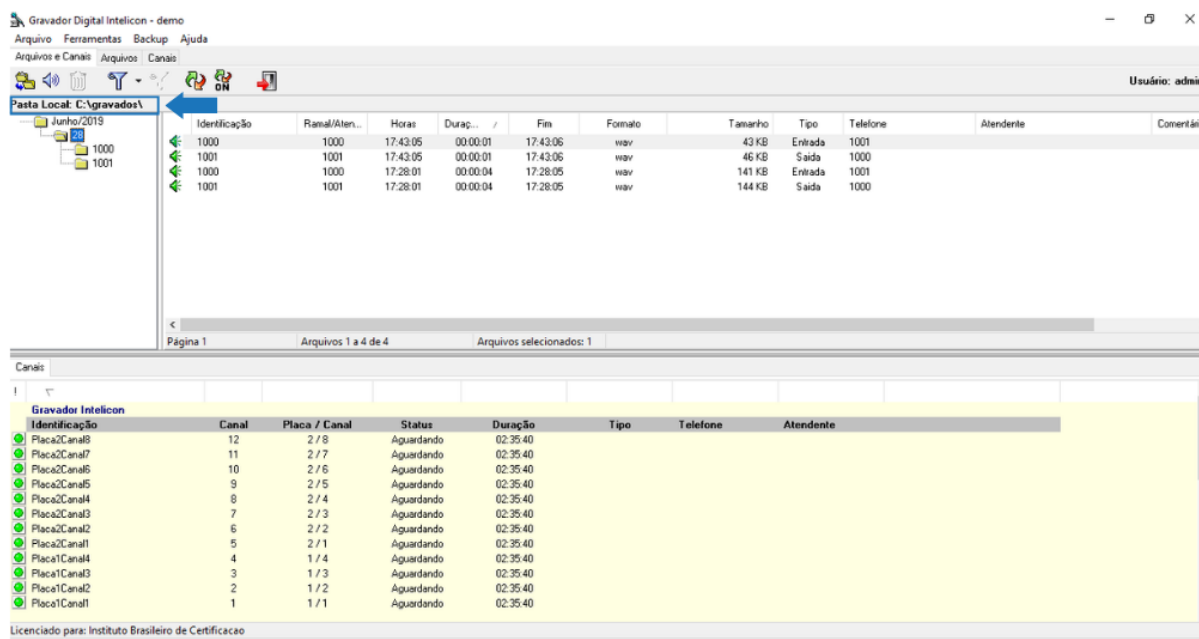
## Acessando pastas locais

Por padrão, o Cliente Intelicon conecta ao Gravador Intelicon e exibe os arquivos de gravação do mesmo. No entanto, o programa pode ser configurado para buscar os arquivos de gravação em um diretório da máquina local. Essa facilidade permite utilizar as facilidades de exibição do Cliente Intelicon para localizar rapidamente qualquer arquivo.

Para acessar um diretório local, clique no menu Arquivo e selecione a opção Acessar pasta local. O Cliente Intelicon solicitará que seja especificado o diretório onde se encontram os arquivos.



Quando o Cliente Intelicon estiver mostrando as pastas locais, aparecerá o nome da pasta na parte superior da janela, logo abaixo da barra de ferramentas.



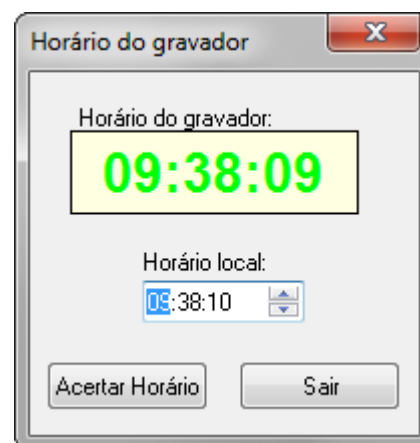
Para que o Cliente Intelicon volte a exibir as pastas do Gravador, escolha a opção Acessar pasta no Gravador no menu Arquivo.

## Horário do gravador

O Cliente Intelicon permite que o relógio do Gravador seja ajustado remotamente. Para isso, basta que o usuário acesse o menu Ferramentas – Horário do Gravador e a janela ao lado será exibida.

O horário no painel superior indica a hora atual no Gravador Intelicon, enquanto o painel inferior exibe o relógio da máquina do usuário. Para ajustar o horário, basta clicar no botão Acertar Horário.

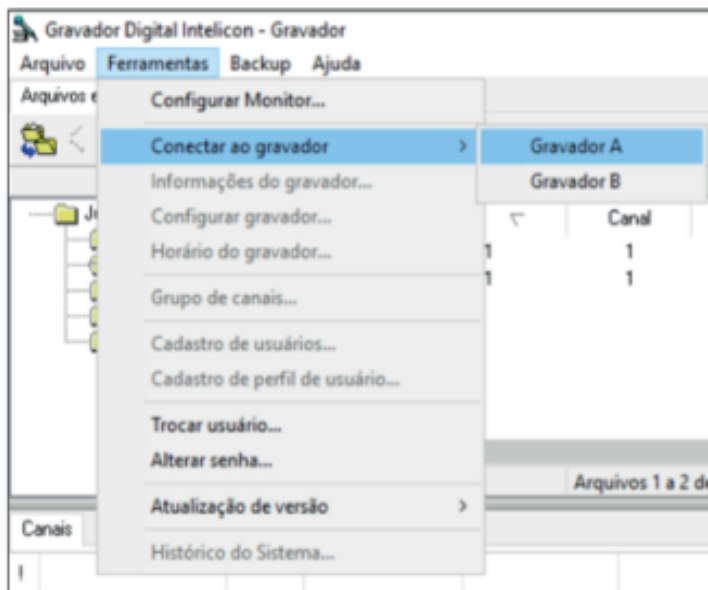
**Nota:** Para acessar esta facilidade, o usuário precisa ter permissões de administrador.



## Conexão com outro Gravador

O Cliente Intelicon permite o acesso a múltiplos servidores de gravação. Para isso, é necessário que o Gravador Intelicon esteja acessível através da rede e seja previamente cadastrado pelo administrador.

Para configurar uma nova conexão, acesse o menu Ferramentas – Conectar ao Gravador e selecione o equipamento desejado.



## Capítulo 4 - Canais do Gravador

Cada ramal ou linha conectado ao Gravador Intelicon é tratado como um Canal. O Cliente Intelicon permite que o usuário monitore, habilite, desabilite e configure cada canal de forma independente.

### Estados dos canais de gravação

O painel inferior da janela principal do Cliente Intelicon contém uma lista dos canais de gravação com as seguintes informações sobre cada um: Identificação, Canal (número do canal no sistema), Status, Duração (tempo do status atual), Tipo (Entrada ou saída), Telefone (número discado ou bina identificada) e Atendente.

!	Identificação	Canal	Placa / Canal	Status	Duração	Tipo	Telefone	Atendente
●	Ramal1901	1	1 / 1	Aguardando	01:23:00			
●	Ramal1902	2	1 / 2	Aguardando	01:23:00			
●	Ramal1903	3	1 / 3	Aguardando	01:23:00			
●	Ramal1904	4	1 / 4	Aguardando	01:23:00			
●	Ramal1905	5	1 / 5	Aguardando	01:23:00			
●	Ramal1906	6	1 / 6	Aguardando	01:23:00			
●	Ramal1907	7	1 / 7	Aguardando	01:23:00			
●	Ramal1908	8	1 / 8	Aguardando	01:23:00			

Licenciado para: DEL GRANDE INFORMATICA

Quando há placas no Gravador, o número do canal fica relacionado à placa a qual o mesmo pertence.

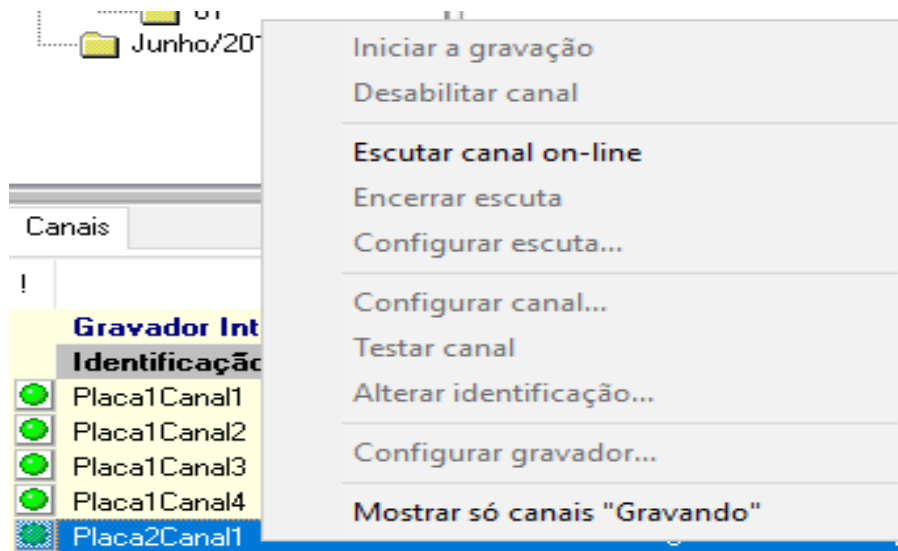
Cada canal do gravador pode assumir os seguintes status:

- **Desativado:** O canal está desabilitado e não efetuará gravações;
- **Aguardando:** O canal aguarda que o usuário efetue ou receba ligações para iniciar as gravações;
- **Gravando:** O canal está gravando o áudio do dispositivo conectado à sua interface.

O tempo total que o canal está gravando ou no status Aguardando é exibido no campo Duração.

Ao clicar com o botão direito do mouse sobre um destes canais, será aberto um menu com os comandos de controle do canal, descritos a seguir. Somente usuários cadastrados com permissão para executar estes comandos poderão fazê-lo.





Os seguintes comandos estão disponíveis através do clique com o botão direito do mouse sobre o canal:

- **Iniciar/Interromper gravação:** Inicia ou interrompe manualmente a gravação no canal selecionado;
- **Habilitar/Desabilitar canal:** Ativa ou desativa o canal selecionado. Isso faz com que o gravador ignore o áudio recebido pelo dispositivo conectado na interface do canal correspondente;
- **Escutar canal on-line:** Permite que o usuário escute na sua máquina o áudio da gravação em andamento;
- **Encerrar escuta (\*):** Interrompe a escuta através do canal de escuta;
- **Configurar escuta (\*):** Configura um canal de escuta (\*);
- **Configurar canal(\*):** Permite acesso às configurações do canal;
- **Testar canal (\*):** Inicia um teste interno no qual o sistema gera uma gravação de 40 segundos contendo tons DTMF e períodos de silêncio. É utilizado para análise de problemas;
- **Alterar identificação:** Permite que seja alterado o nome exibido na coluna Identificação. Atente que o mesmo nome estará presente nos arquivos de gravação do canal;
- **Configurar gravador (\*):** Permite acesso às configurações gerais do gravador.

*\*Não disponível para central Intelix*

**Nota:** Para mais informações sobre escuta de canais, consulte o capítulo Escuta Telefônica.





## Capítulo 5 – Escuta telefônica

Além de gravar as atividades nas linhas telefônicas para consulta posterior, o Gravador Intelicon permite também a escuta telefônica em tempo real de qualquer canal, no instante em que os diálogos estão acontecendo.

### Fazendo a escuta em telefone

Neste modo, liga-se um aparelho telefônico, uma linha ou ramal no canal do Gravador que foi configurado como escuta telefônica. Pode-se configurar a escuta de três maneiras:

- Áudio ouvido diretamente, ligando um aparelho telefônico nesta saída. O Gravador também pode atender uma ligação automaticamente e disponibilizar o áudio se a saída estiver conectada a um fone de ouvido, por exemplo.
- O Gravador solicita um número a ser discado no início da escuta.
- O Gravador disca automaticamente para um número pré-definido.

Quando um canal foi configurado para escuta, os comandos Escutar canal, Encerrar escuta e Configurar escuta estarão disponíveis no menu aberto com o botão direito do mouse sobre o canal.

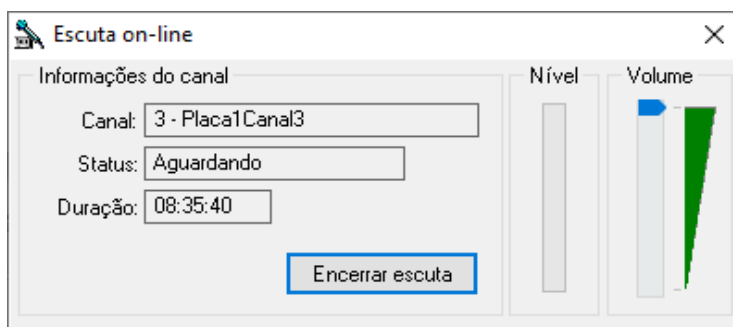
**Nota:** Essa facilidade não está disponível para central Intelix.

### Fazendo a escuta online

No modo de escuta online pode-se ouvir no computador **qualquer canal de gravação que tenha recebido permissão para ser escutado.**

Quando um canal foi configurado para ser escutado, o comando Escutar canal on-line estará disponível no menu aberto com o botão direito do mouse sobre o canal. Ao selecionar Escutar canal para iniciar uma escuta, uma janela será aberta com as informações do canal, um controle de volume e um indicador do nível do áudio.





Para finalizar a escuta, clique em *Encerrar escuta*.

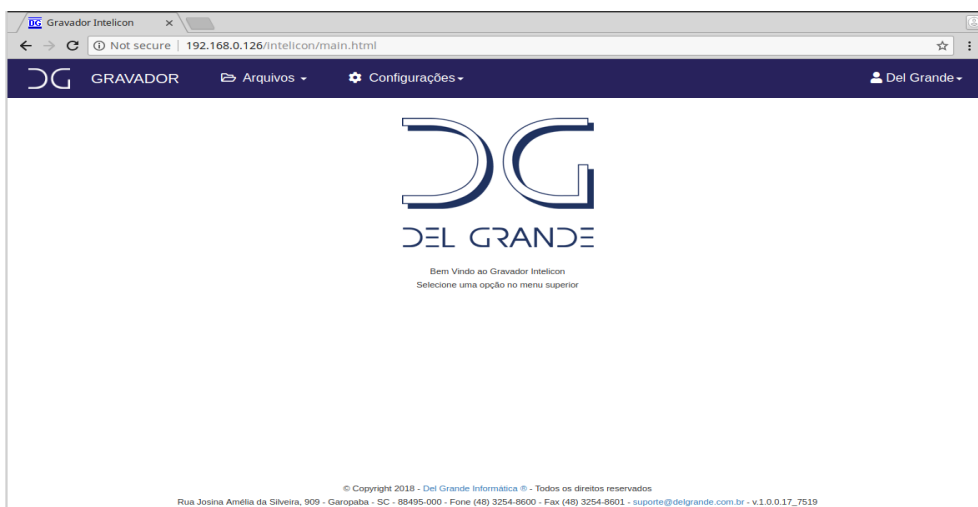


## Capítulo 6 – Intelicon Web

O Cliente Intelicon WEB é a Interface para acesso via browser de navegação do usuário para o Cliente Intelicon. Com ele você não precisa instalar aplicativos. Para acessar as gravações, você precisa apenas saber o endereço IP do Gravador. Exemplo: 192.168.0.1/intelicon. A tela de login abaixo é a tela que aparecerá.



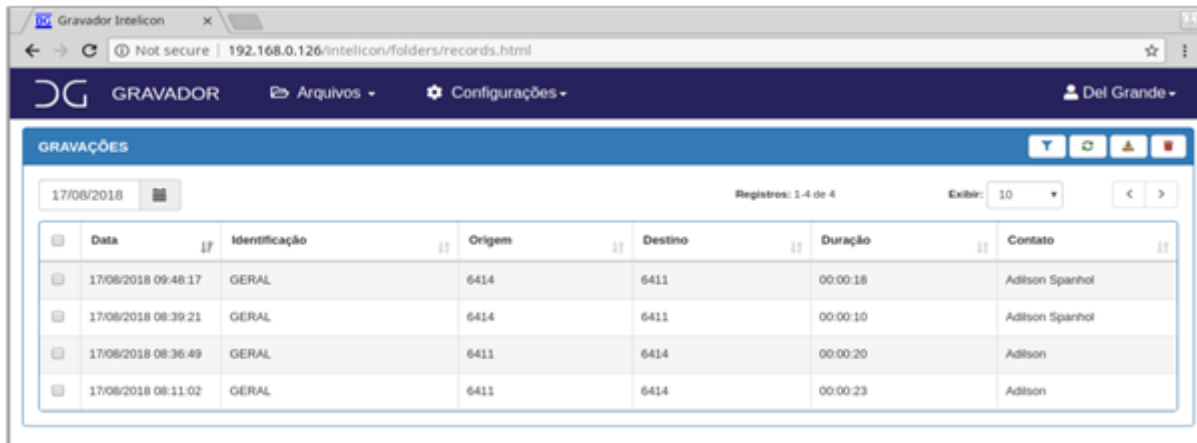
Após inserir seu usuário e senha, clique em Entrar. A seguinte tela é a tela inicial do Cliente Intelicon WEB:



## Acessando as gravações

Para acessar as gravações, Selecione o menu Arquivo – Gravações:

A partir dessa tela você poderá executar várias ações nas gravações como escutar, filtrar, copiar.



The screenshot shows a web browser window with the URL 192.168.0.126/intelicon/folders/records.html. The interface has a dark blue header with the Intelicon logo and navigation menus for 'Arquivos' and 'Configurações'. Below the header, there's a section titled 'GRAVAÇÕES' with a date selector set to '17/08/2018'. A table displays four recording entries with columns for Date, Identification, Origin, Destination, Duration, and Contact. The table also includes a 'Registros: 1-4 de 4' indicator and a 'Exibir: 10' dropdown menu.

Data	Identificação	Origem	Destino	Duração	Contato
17/08/2018 09:48:17	GERAL	6414	6411	00:00:18	Adilson Spanhol
17/08/2018 08:39:21	GERAL	6414	6411	00:00:10	Adilson Spanhol
17/08/2018 08:36:49	GERAL	6411	6414	00:00:20	Adilson
17/08/2018 08:11:02	GERAL	6411	6414	00:00:23	Adilson

A barra de botões no canto superior direito permite efetuar operações com filtro de gravações, download e exclusão de arquivos.

Para visualizar as gravações de um determinado dia, basta selecionar a data desejada no calendário do canto superior esquerdo.

## Filtros de exibição

O Cliente Intelicon Web permite localizar gravações através de vários parâmetros:

- **Data Inicial:** Data e hora de início da busca de gravações.
- **Data Final:** Data e hora de término da busca de gravações.
- **Identificação:** Identificação geral do protocolo HFA, SIP ou trading.
- **Origem:** Identificação da origem da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada efetuada ou recebida (A ligou para B).
- **Destino:** Identificação do destino da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada realizada ou recebida (A recebeu de B).
- **Duração:** Tempo de duração da gravação em segundos;
- **Comentário:** Trecho do comentário inserido na gravação;
- **Tamanho:** Localiza gravações pelo tamanho do arquivo em KB;
- **Grupo de canais:** Permite aplicar o filtro a um grupo de canais específico;
- **Contato:** Filtro pelo nome do contato;

## Canais de Gravação

Para acessar os canais de gravação, você deve utilizar o menu Arquivos – Canais. Em seguida, abrirá a seguinte tela para visualização dos canais:



The screenshot shows a web browser window with the URL 192.168.0.126/intelicon/folders/channels.html. The interface includes a header with the logo 'GRAVADOR' and navigation options 'Arquivos' and 'Configurações'. Below the header, there is a section titled 'CANAIS' with a sub-tab 'Gravador VoIP'. A table displays four records, all with the status 'Aguardando' and a duration of 06:08:20. The first record has a duration of 01:14:40. Each record is preceded by a green dot icon.

Identificação	Origem	Destino	Status	Duração
			Aguardando	01:14:40
			Aguardando	06:08:20
			Aguardando	06:08:20
			Aguardando	06:08:20

Identificação dos campos:

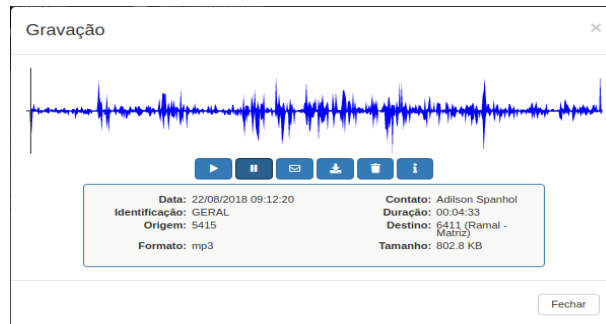
- **Identificação:** Identificação geral do protocolo HFA, SIP ou Trading.
- **Origem:** Identificação da origem da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada efetuada ou recebida (A ligou para B).
- **Destino:** Identificação do destino da ligação, podendo ser interpretada como uma chamada realizada ou recebida (A recebeu de B).
- **Status:** Indica se o canal está em gravação ou se está aguardando ser utilizado.
- **Duração:** Indica o tempo da gravação em andamento ou o tempo desde a última utilização.
- **Status dos Canais de Gravação:** A tela abaixo mostra um canal gravando. Os status dos canais podem ser: gravando e aguardando.

The screenshot shows the same web interface as above, but with one channel in the 'Gravando' status. The first record has a red dot icon, the identification 'GERAL', origin '6411', destination '6414', status 'Gravando', and duration '00:00:15'. The other three records have green dot icons and are in the 'Aguardando' status with a duration of 06:12:00.







Identificação	Origem	Destino	Status	Duração
GERAL	6411	6414	Gravando	00:00:15
			Aguardando	06:12:00
			Aguardando	06:12:00
			Aguardando	06:12:00

## Ouvir gravações

A tela abaixo mostra uma gravação sendo executada. Para abrir o arquivo de gravação e escutar, basta dar um duplo clique sobre a gravação



Legenda dos botões:

-  Botão de play
-  Botão de Pausa
-  Botão de envio de e-mail
-  Botão de download do arquivo
-  Botão de excluir o arquivo
-  Botão de informações da ligação (transferência, conferência e etc.)

## Escuta on line de gravações

Na escuta on-line você poderá escutar ligações/gravações enquanto elas ocorrem, não somente após serem finalizadas.

Para realizar a escuta on-line, basta levar o cursor do mouse sobre a gravação (círculo da primeira coluna dos canais gravando) e clicar no símbolo de play. A tela abaixo demonstra uma gravação com escuta on-line ativa.

	Identificação	Origem	Destino	Status	Duração
	GERAL	6411	6414	Gravando	00:00:15





Play da escuta online ativa;



Símbolo indicando que a escuta online está ativa;



Botão de Pausa – pausa a escuta online.

## Relatório de gravações

O Cliente Intelicon Web disponibiliza os seguintes relatórios:

- **Lista de gravações:** Lista todas as gravações do período indicado;
- **Resumo de gravações:** Exibe o resumo das gravações por Origem, totalizando a quantidade de gravações.
- **Resumo de gravações por hora:** Gera relatório resumido por Origem e, mostra a quantidade de registro por hora.

**Relatórios**

Tipo:

Data Inicial:

Data Final:

[Gerar o Relatório](#)

Exemplo de Relatório Tipo Lista de Gravações:

LISTA DE GRAVAÇÕES									
Período: 17/08/2018 00:00:00 a 20/08/2018 23:59:59									
						Registros: 1-6 de 6	Exibir: 10	< >	
Data inicio	Data fim	Identificação	Origem	Destino	Duração	Tamanho	Extra		
17/08/2018 08:11:02	17/08/2018 08:11:25	GERAL	6411	6414	00:00:23	69.8 KB			
17/08/2018 08:36:49	17/08/2018 08:37:09	GERAL	6411	6414	00:00:20	61.2 KB			
17/08/2018 08:39:21	17/08/2018 08:39:31	GERAL	6414	6411	00:00:10	30.8 KB			
17/08/2018 09:48:17	17/08/2018 09:48:35	GERAL	6414	6411	00:00:18	55.5 KB			
20/08/2018 15:46:10	20/08/2018 15:47:08	GERAL	6411	6414	00:00:58	172.3 KB			
20/08/2018 17:05:21	20/08/2018 17:06:11	GERAL	6411	6414	00:00:50	148.3 KB			

Exemplo de Relatório Tipo Resumo de Gravações:

RESUMO DE GRAVAÇÕES								
Período: 17/08/2018 00:00:00 à 20/08/2018 23:59:59								
						Registros: 1-2 de 2	Exibir: 10	< >
Origem	Identificação	Tempo médio	Duração	Quantidade	Tamanho			
	<b>Total</b>	00:00:29	00:02:59	6	537.9 KB			
6411	GERAL	00:00:37	00:02:31	4	451.6 KB			
6414	GERAL	00:00:14	00:00:28	2	86.3 KB			

Exemplo de Relatório Tipo Resumo de Gravações por Hora:

RESUMO DE GRAVAÇÕES POR HORA																										
Período: 17/08/2018 00:00:00 à 20/08/2018 23:59:59																										
																							Registros: 1-2 de 2	Exibir: 10	< >	
Origem	Identificação	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
	<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6
6411	GERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
6414	GERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2





## Suporte Del Grande

Qualquer dúvida que você tiver relacionada aos nossos produtos ou serviços, você pode contatar o nosso suporte através dos telefones:

**48 - 3254 8686 (das 8h às 18h)**

**48 - 3254 8666 (das 18h às 8h)**

Ou se você preferir, envie-nos um e-mail: [suporte@delgrande.com.br](mailto:suporte@delgrande.com.br) ou nos contate pelo chat, em nosso site: [www.delgrande.com.br](http://www.delgrande.com.br)

Esperamos que sua experiência com a Del Grande seja incrível!





# DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

Garopaba/ SC: (48) 3254-8600  
São Paulo/ SP: (11) 2935-9888  
comercial@delgrande.com.br

