



INTELIX OUVIDORIA

MANUAL DO USUÁRIO



VERSÃO DO MANUAL: 1.0.2

Copyright © 2019 Del Grande
Informática e Telecomunicações,
Indústria e Comércio Ltda.

**Intelix Ouvidoria é marca
registrada da Del Grande.**

Suporte técnico:

Telefone: 48 3254-8686

Fax: 48 3254-8601

E-mail: suporte@delgrande.com.br

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

Matriz: Garopaba/ SC
Filial: São Paulo/ SP

DEL GRANDE

www.delgrande.com.br



Sumário

Sumário	3
Introdução	4
Gerenciamento de ocorrências	4
Monitoramento de ocorrências	4
Botão detalhes	4
Histórico	4
Pesquisa	4
Voicemail	4
Tela Inicial	5
Capítulo 1 – Acesso	6
Configuração de Acesso	6
Capítulo 2 – Menu Principal	7
Atualizar	7
Pesquisa	7
Histórico	8
Status das ocorrências	8
Capítulo 3 – Menu Detalhes	9
Funções menu detalhes	9
Ouvindo Relato	10
Respondendo Relato	11
Editando e ouvindo relato	12
Capítulo 4 – Modo de Compatibilidade	13
Requisitos	13
Internet Explorer	13
Acessar configurações de compatibilidade	13
Efetuar as alterações	14



Introdução

A Interface Web conhecida como Intelix Ouvidoria é uma ferramenta para gerenciamento, acompanhamento e respostas de ocorrências abertas pelo usuário via URA. Nela são encontradas algumas funções para auxiliar na organização, acompanhamento e respostas de ocorrências.

As principais características do Intelix Ouvidoria são:

Gerenciamento de ocorrências

Capacidade de ouvir, responder e visualizar histórico de diversas ocorrências (via pesquisa por “nº de protocolo” ou texto em “resposta” ao cliente).

Monitoramento de ocorrências

Usuário é capaz de acompanhar a situação de cada ocorrência, podendo atualizar o sistema a qualquer momento para ter acesso a novas ocorrências.

Botão detalhes

Pelo botão detalhes, é possível abrir uma ocorrência, ouvi-la, respondê-la via texto (que depois será transcrito para áudio), além de visualizar se a mesma foi ouvida e/ou encerrada pelo usuário.

Histórico

O botão histórico mostra tudo que já se passou com a ocorrência, desde quantidade de relatos, usuários que responderam ou ouviram as ocorrências até sua finalização.

Pesquisa

É possível fazer uma pesquisa no sistema tanto por número do protocolo/ocorrência até pelo que foi escrito no campo “resposta” de qualquer ocorrência.

Voicemail

Quando uma nova ocorrência é aberta, o sistema pode enviar um e-mail informando que a mesma foi aberta e anexando ao e-mail um arquivo de áudio para escuta.



Tela Inicial

A tela inicial do Intelix Ouvidoria é exibida a seguir:



The screenshot shows the Intelix Ouvidoria interface. At the top, there is a navigation bar with the Intelix logo, the text 'Intelix Ouvidoria', a user profile 'delgrande', and an 'Atualizar' button. On the right side of the navigation bar, there is a search input field labeled 'Pesquisar...' and a 'Sair' button. Below the navigation bar, the main heading is 'Denúncias ouvidoria' with the 'DEL GRANDE' logo to its left. The main content area contains a table with the following data:

Protocolo	Data	Relatos/Respostas	Status	Opções
123456	29/11/2019 00:00:00	4/4	Respondido	Detalhes Histórico
123457	29/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	Detalhes Histórico
123459	28/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	Detalhes Histórico
123461	26/11/2019 09:00:00	1/1	Finalizado	Detalhes Histórico
123460	25/11/2019 13:00:00	1/1	Finalizado	Detalhes Histórico



Capítulo 1 – Acesso

Acesse o seguinte endereço no seu browser: <https://<SERVIDOR>/intelixOuidoria>, onde <SERVIDOR> é o endereço IP ou nome do servidor onde o Intelix Ouvidoria foi instalado. A seguinte tela será exibida:



A imagem mostra a interface de login do sistema Intelix Ouvidoria. No topo, há um cabeçalho com o texto "Intelix Ouvidoria - Login do Usuário". Abaixo dele, centralizado, está o logotipo "DG" em azul, onde o "D" é uma letra cursiva dentro de um círculo e o "G" é uma letra cursiva dentro de um balão de fala. Abaixo do logotipo, há dois campos de entrada: o primeiro, rotulado "Usuário" com um ícone de pessoa, e o segundo, rotulado "Senha" com um ícone de cadeado. Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Entrar".

© Copyright 2009 - Del Grande Informática ® - Todos os direitos reservados

Rua 19 de Dezembro, 909 - Garopaba - SC - 88495-000 - Fone (48) 3254-8600 - Fax (48) 3254-8601 - suporte@delgrande.com.br - v.1.0.1.1

Efetuada o login, o Intelix Ouvidoria exibirá uma nova tela com várias informações e opções.

Configuração de Acesso

Por padrão, a tela de login é exibida sempre que a Interface Web é acessada. A autenticação será sempre feita via dados de usuário e senha.

Para cadastrar novos usuários, acesse a ferramenta de Configuração do Intelix através do endereço: <http://<SERVIDOR>/intelix>. No menu "Usuários" no canto superior direito. Lembrando que o usuário precisa ter a permissão para a adição de novos usuários.



Capítulo 2 – Menu Principal

No menu principal estão disponíveis as opções de Atualizar, Pesquisa, Detalhes e Histórico. Além de poder visualizar usuário logado, status do relato e todas as ocorrências (nº de protocolos, datas, relatos/respostas e opções). Conforme mostrado abaixo:



DEL GRANDE Denúncias ouvidoria

Protocolo	Data	Relatos/Respostas	Status	Opções
123456	29/11/2019 00:00:00	4/4	Respondido	
123457	29/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	
123459	28/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	
123461	26/11/2019 09:00:00	1/1	Finalizado	
123460	25/11/2019 13:00:00	1/1	Finalizado	

Atualizar

O Botão atualizar funciona como gatilho para atualização de novas ocorrências e deve ser acionado sempre manualmente.



Pesquisa

Pelo campo pesquisa é possível localizar ocorrências tanto pelo número de protocolo quanto pelo texto que foi inserido na resposta. O botão “X” limpa o filtro.



DEL GRANDE Denúncias ouvidoria

Pesquisando por: 123 ✕

Protocolo	Data	Relatos/Respostas	Status	Opções
123456	29/11/2019 00:00:00	4/4	Respondido	
123457	29/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	
123459	28/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	
123461	26/11/2019 09:00:00	1/1	Finalizado	
123460	25/11/2019 13:00:00	1/1	Finalizado	

No exemplo acima foi pesquisado todas as ocorrências que iniciassem com “1911”.



Histórico

Ao clicar no botão histórico é aberta uma tela com informação de Protocolo da ocorrência, data(s), relato (que pode ter mais de um por ocorrência) e informação, onde mostrará quem ouviu a ocorrência, quem respondeu a ocorrência, se a ocorrência respondida foi ouvida pelo cliente e etc.

Histórico ×

Protocolo: 424757

Data	Relato	Informação
27/11/2019 12:46:10	1	Áudio ouvido por: delgrande
27/11/2019 12:43:42	1	Áudio ouvido por: delgrande
27/11/2019 12:25:57	1	Áudio ouvido por: delgrande
27/11/2019 11:53:45	1	Ouvindo a resposta pela URA
27/11/2019 11:52:57	1	Resposta salva por: delgrande
27/11/2019 11:34:37	1	Áudio ouvido por: delgrande

Tela protocolo da ocorrência.

Status das ocorrências

No menu principal é possível visualizar o status de cada ocorrência, para isso o sistema dispõe de três cores para identificação visual:

- **Cinza:** Sinaliza ocorrência em aberto;
- **Azul:** Sinaliza ocorrência respondida;
- **Verde:** Sinaliza ocorrência finalizada.

Protocolo	Data	Relatos/Respostas	Status	Opções
123456	29/11/2019 00:00:00	4/4	Respondido	🔍 Detalhes 📄 Histórico
123457	29/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	🔍 Detalhes 📄 Histórico
123459	28/11/2019 00:00:00	1/0	Em aberto	🔍 Detalhes 📄 Histórico
123461	26/11/2019 09:00:00	1/1	Finalizado	🔍 Detalhes 📄 Histórico
123460	25/11/2019 13:00:00	1/1	Finalizado	🔍 Detalhes 📄 Histórico

Tela de status das ocorrências.

Capítulo 3 – Menu Detalhes

O menu detalhes exibirá todas as informações da ocorrência, quantidade de relatos, ouvir e responder ocorrências, data(s) de abertura e fechamento de ocorrências. Conforme abaixo:

#	Data	Audio	Ouvido em	Resposta	Respondido por	Respondido em	Resposta ouvida em
1	27/11/2019 10:03:13		28/11/2019 12:26:27	Seu protocolo será cancelado.  	delgrande	27/11/2019 11:52:57	27/11/2019 11:53:45
2	27/11/2019 11:54:13		-		-	-	-

Funções menu detalhes

- **#:**Exibe a quantidade de relatos por ocorrência;
- **Data:**Exibe a(s) data(s) e hora(s) que foram abertos os relatos;
- **Áudio:**Botão onde é acionado o “play” para a escuta do relato;
- **Ouvido em:**Exibe a(s) data(s) e hora(s) em que foram ouvidos os relatos;
- **Resposta-Responder:**Botão onde é digitado a resposta da ocorrência;
- **Resposta:**Com a resposta já efetuada, pode-se editar a mesma e ouvir o que foi digitado;
Obs. Só é possível editar uma resposta se a mesma não tiver sido encerrada pelo cliente.
- **Respondido por:**Exibe usuário(s) que responderam o relato;
- **Respondido em:**Exibe a(s) data(s) e hora(s) em que foi respondido o relato;
- **Resposta ouvida em:**Exibe a(s) data(s) e hora(s) em que o cliente ouviu a resposta.



Ouvindo Relato

No menu áudio é exibido o botão de “Play” , que quando acionado abre o player da gravação da ocorrência.



No exemplo acima é exibido o espectro de áudio (00:00:00 até 00:00:38) do relato 1.



Botão retroceder: Retrocede a gravação em 10 segundos;



Botão reproduzir: Reproduz o relato gravado pelo cliente;



Botão avançar: Avança a gravação em 10 segundos;

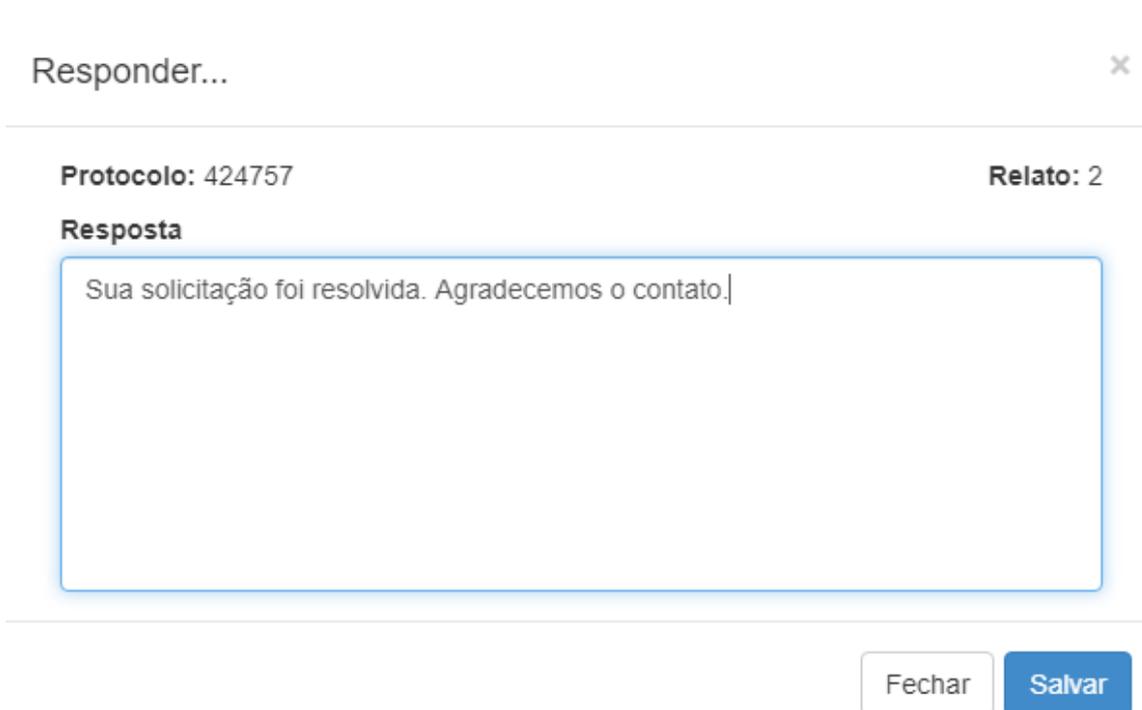


Botão baixar áudio: Efetua o download da gravação. O formato baixado é “.wav”.

Respondendo Relato

Ao abrir uma ocorrência é possível ver o(s) relato(s) deixado (s) pelo cliente.

Na coluna resposta haverá um botão responder , clicando no mesmo será aberto uma tela para o operador digitar a resposta do relato falado (gravado) pelo cliente.



Responder... ×

Protocolo: 424757 **Relato:** 2

Resposta

Sua solicitação foi resolvida. Agradecemos o contato.

Tela de resposta ao relato.

- **Protocolo:** Exibe o protocolo do(s) relato(s);
- **Relato:** Exibe qual relato está selecionado para resposta;
- **Resposta:** Caixa de texto onde o operador vai digitar a resposta que posteriormente será convertida em áudio;
- **Botão fechar:** Fecha a resposta sem alteração nenhuma;
- **Botão salvar:** Salva a resposta, que posteriormente será convertida em áudio;



Editando e ouvindo relato

Sempre que o operador responder uma ocorrência/retrato, na coluna resposta aparecerá uma prévia do que foi escrito, seguido de um botão “editar ”, que abrirá uma tela para editar o que foi relatado anteriormente.

No botão “ouvir resposta ” é possível ouvir o que foi transcrito para áudio (TTS), seguido do usuário, data e hora que foi feito a edição.

#	Data	Audio	Ouvido em	Resposta	Respondido por	Respondido em	Resposta ouvida em
1	27/11/2019 10:03:13		28/11/2019 12:55:51	Seu protocolo será cancelado.  	delgrande	27/11/2019 11:52:57	27/11/2019 11:53:45
2	27/11/2019 11:54:13		-	Sua solicitação foi resolvida...  	delgrande	28/11/2019 15:47:45	-

Obs. Não é possível editar relato se o cliente já estiver fechado ele.

Capítulo 4 – Modo de Compatibilidade

Requisitos

O Intelix Ouvidoria é compatível com os seguintes navegadores:

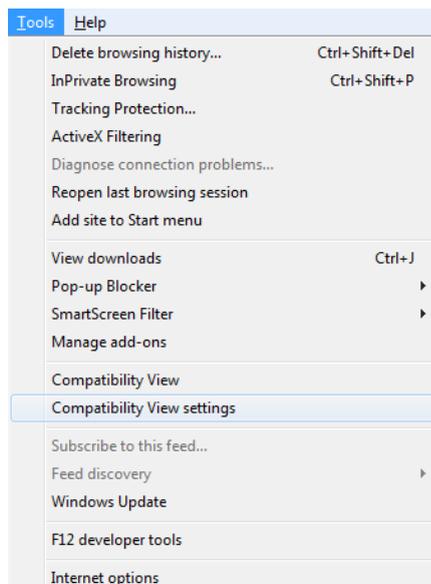
- Firefox 56 ou superior
- Internet Explorer 11 ou superior
- Safari 11 ou superior
- Opera 48 ou superior
- Chrome 61 ou superior
- Edge 40 ou superior

Internet Explorer

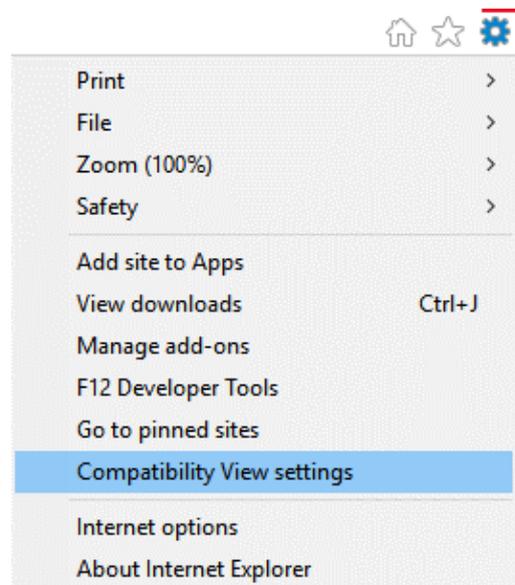
No Internet Explorer a partir da versão 9, **caso não funcione corretamente a aplicação**, é preciso desabilitar a opção de compatibilidade para que a aplicação funcione corretamente. Para isso, deve-se proceder da seguinte forma:

Acessar configurações de compatibilidade

Internet Explorer 9/10

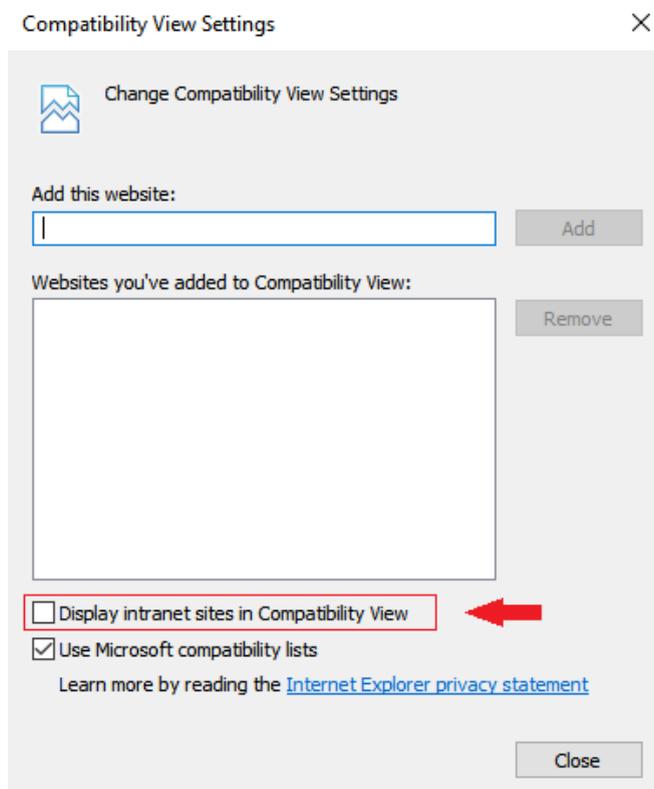


Internet Explorer 11



Efetuar as alterações

Desmarcar a opção “**Display intranet sites in CompatibilityView**”, em português: “**Exibir sites da intranet no modo de exibição de compatibilidade**”. Feito isso, a aplicação será executada normalmente.



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** ou nos contate pelo chat, em nosso site: **www.delgrande.com.br**

Esperamos que sua experiência com a
Del Grande seja incrível!



DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

