



INTELIX
PABX IP
MANUAL



MANUAL INTELIX PABX IP

Copyright © 2021 Del Grande Informática e telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

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

Versão do manual: 9.0.1

Suporte técnico:

Telefone: (48) 3254-8600

Fax: (48) 3254-8601

E-mail: suporte@delgrande.com.br

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

Os equipamentos PABX IP Intelix - Intelix Call Center - Intelix AN Full - Intelix IP foram projetados para operar em ambiente empresarial/industrial controlado como salas de Centro de processamento de Dados (CPD), sala de servidores e equipamentos como centrais telefônicas e servidores de rede. Não deve ser utilizado em ambiente residencial.

Del Grande

www.delgrande.com.br

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



Sumário

Apresentação	9
Capítulo 1 – Instalação	10
Roteiro de Instalação	10
Capítulo 2 – Gerenciamento de usuários	11
Cadastro de usuários	11
Cadastro de perfis de usuários	12
Controle de Permissões	13
Alterar dados	15
Capítulo 3- Configuração do Intelix	16
Iniciar a configuração	16
O submenu do Configurador	17
Configuração de perfis	17
Configuração de Ramais	18
Perfis de ramais	18
Siga-me remoto	22
Grupos de ramais	22
Configuração de Call Center	24
Perfil de Atendentes	24
Gerenciamento de Atendentes	25
Gerenciamento de Filas	26
Filas x Atendentes	30
Música de Espera	31
Configurações – Chat Externo	31
Mensagens prontas – Chat Externo	32
Mensagens padrão – Chat Externo	32
Perguntas Pesquisa– Chat Externo	33
Repostas Pesquisa – Chat Externo	33
Pesquisas – Chat Externo	35
Motivos de Pausa	36
Motivos de Chamada	36
Submotivos	37
Configuração de Troncos	38
Tronco Analógico	39
Tronco Celular	39
Tronco Digital	40
Tronco SIP	41



Limites de ligações	42
Configuração de DDR	43
Configuração de Rotas de Entrada	43
Filtro por Bina	44
Configuração de Rotas de Saída	44
Perfis de Rotas de Saída	44
Cadastro de Rotas de Saída	45
Criando uma chave para uma rota de saída	47
Consulta de Operadora	48
Tarifação	50
Configuração de tarifas	50
Histórico de tarifas	51
Blacklist ou lista negra	51
Configuração de Permissões	52
Redirecionamento de Chamadas	53
Encaminhamento de Chamadas	54
Agenda do Intelix	55
Servidor de E-mail	57
Licença do Intelix	57
Serviços	57
Opções de Configuração	58
Capítulo 4 – Software DGPhone	61
Instalação e configuração do DGPhone	62
Iniciando o software DGPhone	63
Usando várias instâncias do DGPhone	63
Conhecendo o softphone DGPhone	64
Efetuando chamadas	68
Atendimento de chamadas	68
Comandos durante uma chamada	69
Chamadas em Espera	69
Utilizando mais de uma linha	69
Transferência de ligações	70
Transferência cega	70
Transferência assistida	70
Captura de ligações	71
Conferência	71
Capítulo 5 – DGPhone Console	72



Capítulo 6 – Comandos para ramal físico	73
Efetuando chamadas	73
Transferência de ligações	73
Transferência cega	73
Transferência assistida	73
Captura de ligações	74
Siga-me	74
Escuta e supervisão via ramal	74
Capítulo 7 – Intelix Atendente	76
Instalação e configuração do Intelix Atendente	76
Iniciando o Intelix Atendente	78
Status do atendente	79
Sinalização do motivo da chamada	80
Motivação Posterior da Chamada	82
Sinalização de pausa	83
Chat	84
Fax	85
Capítulo 8 – Monitoramento do Call Center	87
Iniciando o Monitor Call Center	87
Exibição nos modos completo e resumido	88
Gerenciamento de atendentes	89
Configurações de exibição	90
Usando a ajuda	91
Capítulo 9 – Comandos para atendentes	93
Capítulo 10 – Relatórios	94
Configurações	94
Ajuda	94
Paginação e Ordenação	94
Gráficos	95
Exportação	95
Relatórios do Call Center	95
Tipos de relatório	96
Relatório de Chamadas (PABX)	98
Tipos de relatório	99
Relatórios do Chat	100
Tipos de relatório	101
Relatórios de Chat Externo	101



Tipos de Relatório	102
Relatórios do Discador	102
Tipos de relatório	103
Relatórios de Ura	104
Tipos de relatório	105
Relatório de Ações dos Usuários	105
Capítulo 11 – Intelix Discador	107
Iniciando o Discador	108
Campanhas	108
Menu Campanha	109
Criando uma nova campanha	109
Tipos de Campanha	111
Campanha do tipo automático	111
Campanha do tipo manual	111
Campanha do tipo call-back	111
Selecionando uma campanha	112
Editando uma campanha	112
Definição do horário de funcionamento	113
Exemplo 1: uma única regra	114
Exemplo 2: duas regras simultâneas	115
Exemplo 3: qualquer de duas regras	115
Exemplo 4: dois níveis de regras	116
Exemplo 5: dois níveis de regras	116
Salvando a configuração de horário	117
Ícone de horário de funcionamento	117
Configuração de atendentes	117
Monitoramento da Campanha	118
Dados para discagem	118
Menu Dados	119
Importar dados	120
Exportar dados	120
Apagar dados	120
Visualizar dados	121
Metas de campanha	122
Adicionar metas	123
Importar metas	123
Apagar metas	124
Visualizar metas	125



Configurações gerais	126
Classificações	126
Alteração de classificação	127
Classificação de chamadas	128
Integração com o Discador através do Intelix Atendente	130
Discador em modo manual	130
Filtro de Mailing	132
Capítulo 12 – Monitor Intelix	135
Configurar Conexão	135
Exibição dos dados	136
Exibição de ramais	136
Exibição de atendentes	136
Gerenciamento de atendentes	137
Exibição de troncos	138
Exibição de filas	139
Menu Discador	142
Monitor Intelix Chat	143
Monitorar Conversa	146
Notificações do chat	147
Capítulo 13 – Intelix Chat	148
Configuração	148
Tela do Usuário	148
Cadastro de filas e atendentes	150
Monitoramento	151
Intelix Atendente Chat	151
Configuração	152
Status do atendente	153
Sinalização de pausa	153
Chat	153
Tempo de resposta	155
Motivar um atendimento	157
Mensagens prontas	157
Transferir Chat	158
Botões de acesso rápido	158
TDD	158
Capítulo 14 – Intelix Queue Monitor	160
Características básicas do sistema	160
Comunicação	160



MANUAL INTELIX PABX IP

Formato dos Pacotes	160
Login	160
Eventos	161
Eventos de Chamada	161
Exemplo de uma chamada atendida	162
Buscando a lista de chamadas em andamento	165
Pausa de agentes	167
Buscando a lista de Motivos de Pausas	168
Buscando a lista de Classificação de Chamadas	168
Evento de Classificação de Chamadas	169
Efetutando chamadas através do Intelix Queue Monitor	169
Exemplo de uma chamada atendida (número externo > ramal)	170
Exemplo de uma chamada não atendida (número externo > ramal)	171
Exemplo de uma chamada atendida (ramal > número externo)	171
Motivos de Falha	172
Sequência de funcionamento com Discador	172
Capítulo 15 – Agendamento de relatórios	174
Modo de utilizar	174
Histórico de agendamentos	175
Anexo I – Resumo de comandos para atendente e ramal	176



Apresentação

O **Intelix PABX** é uma central telefônica que, além de gerir o fluxo de chamadas da telefonia convencional, integra recursos de telefonia computadorizada tais como conectividade com ramais IP e *softphones*, gravação de chamadas, correio de voz, discador e URA.

A versão **Intelix PABX para Call Center** inclui recursos para gerenciamento de filas de atendimento, monitoramento e supervisão de atendentes, bem como emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento.

O Intelix PABX permite diminuir custos de telefonia por:

- Usar telefonia VoIP em ramais locais ou remotos, ou seja, localizados em filiais distantes, mas ligadas à matriz via rede de dados (Internet ou VPN) de forma a evitar as tarifas das operadoras.
- Utilizar *softphones* nos pontos de atendimento, com todos os recursos de um terminal telefônico.
- Fácil migração para recursos avançados, como URA, DAC, gravação e discagem automática de chamadas, além de correio de voz e de fax.

O Intelix PABX pode ser conectado diretamente à rede pública de telefonia (PSTN) com troncos analógicos ou digitais (E1 ISDN ou R2D), distribuindo ligações para ramais analógicos, ramais IP e *softphones* em redes de dados.

O gerenciamento é realizado em interface web (browser) para configuração e monitoramento de ramais e filas, bem como emissão de relatórios.



Capítulo 1 – Instalação

Roteiro de Instalação

1. Efetue a instalação do Linux OpenSuSe 11.2 ou 12.2 conforme descrito nos manuais MADCT007 ou MADCT008;
2. Efetue a instalação do Asterisk e do Intelix, conforme descrito no manual MADCT001;
3. Cadastre um usuário com permissões de administrador. Consulte o capítulo 2, “Cadastro de usuários”;
4. Instale as placas de ramais e troncos;
5. Efetue a configuração necessária do hardware. No caso de placas Khomp, por exemplo, pode ser necessário utilizar o K3lconfig;
6. Configure o hardware no Intelix por meio do arquivo **admcanal.php**;
7. Efetue a configuração do Intelix utilizando o browser. Consulte o capítulo 3, “Configuração do Intelix”, realizando os seguintes passos:
 - a. Crie os perfis de rota de saída;
 - b. Configure os perfis e permissões dos ramais;
 - c. Configure os ramais e grupos. Adicione cada ramal ao seu respectivo grupo;
 - d. Efetue a configuração das filas de atendimento;
 - e. Configure os perfis de atendente;
 - f. Cadastre os atendentes;
 - g. Relacione cada uma das filas com os atendentes que as atenderão (filas x atendentes);
 - h. Cadastre os motivos de pausa e motivos de chamada;
 - i. Se houver URA, proceda à instalação da mesma;
 - j. Configure os troncos e a faixa DDR;
 - k. Configure as rotas de entrada (pelo menos a rota padrão);
 - l. Configure a “consulta operadora”;
 - m. Configure as rotas de saída;
 - n. Se for o caso, configure o redirecionamento de chamadas;
 - o. Se for o caso, configure o encaminhamento de chamadas;
 - p. Se for o caso, configure o discador telefônico de acordo com as instruções no capítulo 12, “Intelix Discador”.



Capítulo 2 - Gerenciamento de usuários

Os usuários devem ser cadastrados com suas respectivas permissões de acesso às seções do Intelix. O administrador do sistema tem todas as permissões habilitadas, enquanto que os demais usuários podem ser configurados conforme as suas necessidades. Além disso, é possível configurar um perfil de permissões e designar para um ou mais usuários.

Para acessar a interface de configuração, acesse o endereço:

`http://<ip_do_intelix>/intelix`

Por exemplo, caso o endereço IP do Intelix seja 192.168.0.1, o endereço de acesso será:

`http://192.168.0.1/intelix`

Cadastro de usuários

Para cadastrar, consultar ou excluir um usuário:

Selecione o menu com o nome do usuário e, em seguida, a opção *Usuários* e uma janela como a seguir será aberta:

Usuários cadastrados no Intelix				Ajuda	Novo Usuário
Login	Nome	Perfil	Último acesso	Ações	
adenilson	adenilson	-	29/05/2017 às 09:01:43	Editar	Remover
alex	alex	-	29/05/2017 às 09:02:01	Editar	Remover

É exibida uma lista com os usuários já cadastrados, indicando as suas permissões de acesso na coluna “Perfil”. Essa coluna pode conter o nome “Administrador” (usuário com permissão completa), “-” (usuário com permissões personalizadas) ou o nome de um perfil de permissões. O botão *Novo Usuário*, no canto direito da tela, adiciona um novo usuário ao sistema.



Cadastrar Usuário
×

Nome

Login

Senha

Confirmar Senha

Perfil

Ajuda Fechar Cadastrar

Configura o nome e login do usuário, a senha e suas permissões. Caso selecionada a opção “Personalizada” no campo “Perfil” é possível configurar permissões personalizadas para o usuário. Clique em *Cadastrar* para inserir o novo usuário.

Na coluna *Ações*, na lista de usuários, é possível editar ou remover o usuário selecionado.

Cadastro de perfis de usuários

Selecione o menu com o nome do usuário e, em seguida, a opção *Perfis* e uma janela como a seguir será aberta:

Perfis de Usuários cadastrados no Intelix
Ajuda Novo Perfil



Nenhum perfil de usuário cadastrado

O botão *Novo Perfil*, no canto direito da tela, adiciona um novo usuário ao sistema. Então, é possível configurar um nome para o perfil e todas as suas permissões.

Controle de Permissões

Ao cadastrar um perfil ou usuário com permissões personalizadas, é possível configurar um conjunto de permissões, estas relacionadas a todas as ferramentas do Intelix Web (Configurador, Discador, Monitoramento, Relatórios e Dashboard). Os acessos dos usuários respeitam criteriosamente as permissões configuradas.

Visualização Configurador Discador

Geral		
	Tipo	Visualizar
<input type="checkbox"/>	Atendente	<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Novos
<input type="checkbox"/>	Fila	<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Novos
<input type="checkbox"/>	URA	<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Novos
<input type="checkbox"/>	Ramal	<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Novos

As permissões são qualificadas em quatro tipos: Visualizar, Editar, Cadastrar e Remover. Alguns itens não possuem todos os tipos, onde são indicados pelo símbolo ✕

Para cada tipo de permissão, existem dois modos de seleção. São eles:

- **Simples:** Quando a opção é composta por apenas um item. Ex.: Motivos de Chamada;
- **Composta:** É possível habilitar permissões para “Todos” e “Novos”. A primeira é responsável por habilitar o acesso para todos os itens de um determinado grupo de permissões (Ex.: Todos os atendentes existentes) enquanto a outra é relacionada aos novos itens cadastrados (Ex.: Quando um novo atendente for criado, a permissão é adicionada automaticamente ao usuário).

Ao selecionar um grupo com permissões compostas é possível configurar os itens deste grupo. Exemplo:

Atendente	Visualizar
4002 (Atendente 1)	<input type="checkbox"/>
4003 (Atendente 2)	<input type="checkbox"/>
4004 (Atendente 3)	<input type="checkbox"/>

A configuração de acesso também é dividida em setores. São eles:

- Visualização:** Equivale ao primeiro nível das permissões, ou seja, o que o usuário pode visualizar. Neste setor são listadas todas as permissões relacionadas ao acesso a opções que possuem itens. Ex.: Permissão para visualizar atendentes, onde eu posso selecionar quais atendentes desejo habilitar;

	Tipo	Visualizar
<input checked="" type="checkbox"/>	Atendente <small>Clique para visualizar os itens</small>	<input checked="" type="checkbox"/> Todos <input checked="" type="checkbox"/> Novos

- Configurador:** Permissões relacionadas às opções do Configurador Web. Através deste setor é possível selecionar os menus que deseja habilitar no Configurador Web;

Troncos				
	Tipo	Cadastrar	Editar	Remover
<input type="checkbox"/>	Blacklist	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Consulta Operadora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	DDR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Discador:** Conjunto de permissões relacionadas aos itens do Discador. Ex.: Habilitar o acesso ao Discador, assim como configurar quais campanhas o usuário pode gerenciar.

Discador				
	Tipo	Cadastrar	Editar	Remover
<input type="checkbox"/>	Campanha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Novos	<input type="checkbox"/> Todos <input type="checkbox"/> Novos

Observações:

- Para que seja possível configurar uma permissão de gerência, anteriormente é necessário habilitar a visualização da mesma. Exemplo: Não é possível habilitar a permissão para remover um atendente que não é possível visualizar.
- Algumas permissões são exclusivas para o perfil Administrador, tais como o desligamento do servidor, cadastro de usuários e perfis de configuração.

Alterar dados

Selecione o menu com o nome do usuário e, sem seguida, a opção *Meus Dados*. Nesta opção é possível alterar o login ou a senha do próprio usuário.



Capítulo 3- Configuração do Intelix

Este capítulo descreve como configurar o seu sistema de telefonia utilizando a interface web de administração do Intelix. A configuração compreende o gerenciamento de usuários, definição de ramais, grupos e filas de atendimento, bem como rotas e troncos.

Para acessar a interface de configuração, acesse o endereço:

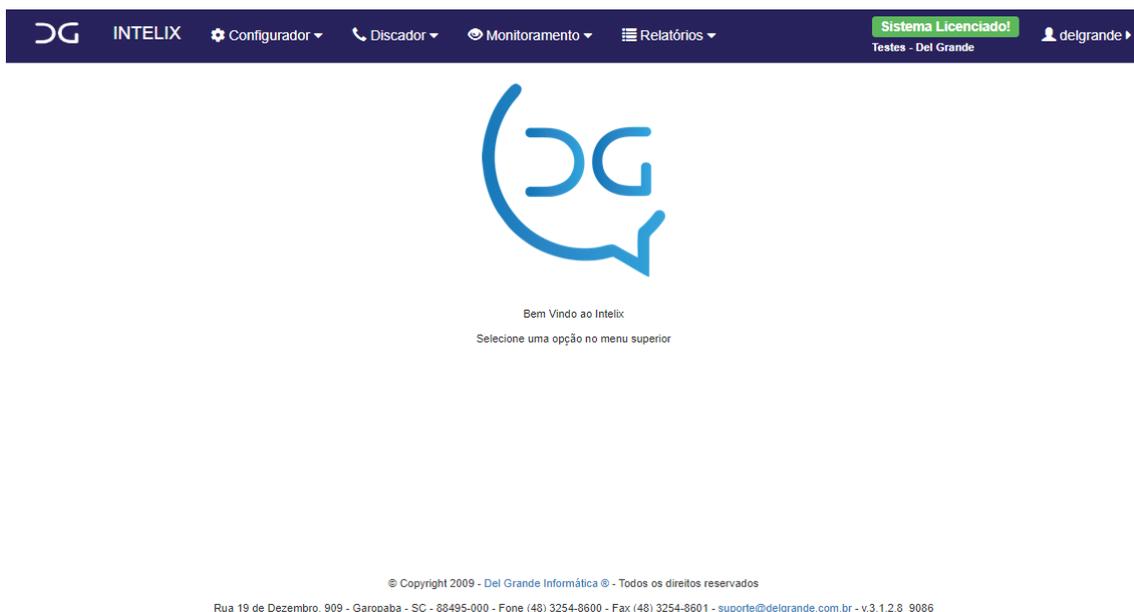
`http://<ip_do_intelix>/intelix`

Por exemplo, caso o endereço IP do Intelix seja 192.168.0.1, o endereço de acesso será:

`http://192.168.0.1/intelix`

Iniciar a configuração

Depois de efetuar login na interface de administração do Intelix, a tela inicial mostrada a seguir será exibida com acesso a todas as configurações do sistema no menu inicial.



As opções disponíveis no menu principal são:

- **Configurador:** Possibilita acesso a todas as configurações do Intelix PABX, além da opção de backup do sistema;
- **Discador:** Quando o Discador Intelix estiver instalado, essa opção permite acesso a todas as configurações das campanhas, regras de discagem e monitoramento de desempenho;
- **Monitoramento:** Informa o status dos ramais, troncos e filas;

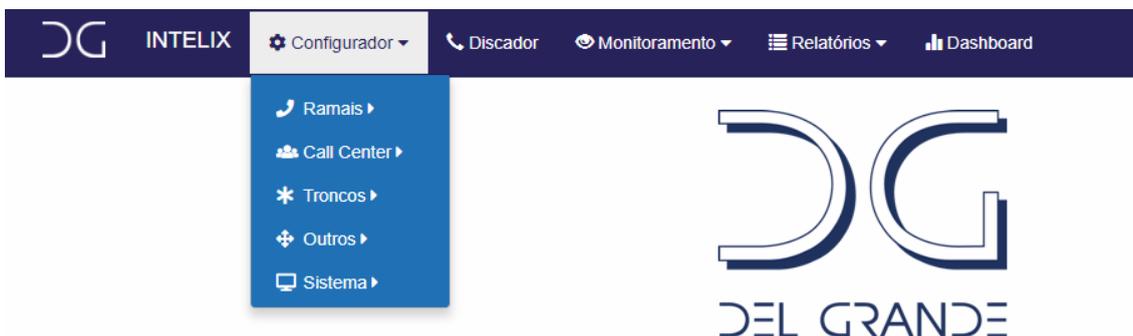


- **Relatórios:** Gera os relatórios para acompanhamento do desempenho do sistema;
- **Dashboard:** Janela de monitoramento do desempenho do servidor.

Ao selecionar uma destas opções, o submenu horizontal correspondente aparecerá abaixo do menu principal.

O submenu do Configurador

Ao selecionar a opção *Configurador* do menu principal, o submenu correspondente aparecerá:



Cada uma destas opções será detalhada nas seções seguintes.

Configuração de perfis

O Intelix PABX armazena sua configuração através de perfis. Isso possibilita que o usuário defina um conjunto de configurações e o associe a um perfil específico. Assim, quando quiser utilizar os parâmetros pré-estabelecidos, basta selecionar o perfil a ele associado.

Existem dois tipos de perfil:

- **Ramal:** armazena as permissões e características de ramais. Isso permite definir diferentes categorias de acesso ao sistema telefônico de acordo com os vários tipos de usuário. Por exemplo, pode-se criar um perfil “geral” para usuários que podem fazer ligações internas e externas locais para telefones fixos, celulares, interurbanas e internacionais; um perfil “atendente” para usuários que podem fazer apenas ligações internas e externas locais; e um perfil de “supervisor” que pode capturar e monitorar ligações;
- **Atendente:** De forma semelhante ao perfil de ramal, define um conjunto de configurações para os atendentes.

Configuração de Ramais

O submenu *Ramais* disponibiliza as seguintes opções: *Perfis* de ramal, *Gerenciamento* de ramais e *Grupos*. Cada uma destas será explicada a seguir.

Perfis de ramais

A opção *Ramais Perfis* permite fazer o cadastro de um novo perfil de ramal, bem como alterar ou excluir um perfil já cadastrado. No cadastro de um perfil de ramais, definem-se as características dos ramais que receberão este perfil (correio de voz, gravação, chamadas em espera e se é atendente) e as suas permissões.



Nome	Ramais utilizando o perfil
Atendente	23
Monitoria	11
Administração	9
Supervisor	3

As permissões incluem: transferência, transbordo interno e externo, captura de ligações, siga-me (interno, externo e remoto), ligações internas, locais, DDD, DDI, para celular e monitorar ligações.

Ao clicar no botão *Adicionar*, a janela a seguir será aberta para se definir um novo perfil, suas características e permissões.

MANUAL INTELIX PABX IP

ADICIONAR PERFIL DE RAMAIS ✕

Nome:

Correio de voz: Não Sim

É atendente: Não Sim

Gravar as ligações: Não Sim

Chamadas em espera: Não Sim

Transferência: Não Sim

Captura de ligações: Não Sim

Siga-me interno: Não Sim

Siga-me externo: Não Sim

Siga-me remoto: Não Sim

Ligações internas: Não Sim

Ligações locais: Não Sim

Ligações DDD: Não Sim

Ligações DDI: Não Sim

Ligações celular: Não Sim

Monitorar ligações: Não Sim

Digite o nome do perfil e escolha as características e permissões dos ramais ligando ou desligando a caixa de seleção correspondente. Depois, clique em *Cadastrar*

Gerenciamento de ramais

A opção *Ramais Gerenciamento* permite fazer o cadastro de um novo ramal, bem como alteração ou exclusão de ramais existentes. São exibidos os ramais previamente cadastrados, tipo, perfil do ramal, rota e outras características como mostra a tela:



RAMAIS - GERENCIAMENTO							
Exibir: 10		Pesquisar...		Registros: 1-10 de 158			
<input type="checkbox"/>	Número	Nome	Tipo	Perfil/Destino	IP/Máscara da rede	Perfil Rota de Saída	
<input type="checkbox"/>	1000	Virtual URA Atendimento	Virtual	URA DGConfigUra_Atendimento		Padrao	
<input type="checkbox"/>	1001	Virtual URA Ouvidoria	Virtual	URA DGConfigUra_Ouvidoria		Padrao	
<input type="checkbox"/>	1002	Virtual URA Suporte	Virtual	URA DGConfigUra_Suporte			
<input type="checkbox"/>	5400	5400	Softphone SIP	Atendente	10.0.0.0/255.0.0.0	Padrao	
<input type="checkbox"/>	6000	6000	Softphone SIP	Atendente	10.0.0.0/255.0.0.0	Padrao	
<input type="checkbox"/>	6400	6400	Softphone SIP	Atendente	10.0.0.0/255.0.0.0	Padrao	
<input type="checkbox"/>	6401	6401	Softphone SIP	Supervisor	10.0.0.0/255.0.0.0	Padrao	
<input type="checkbox"/>	6402	6402	Softphone SIP	Atendente	10.0.0.0/255.0.0.0	Padrao	
<input type="checkbox"/>	6403	6403	Softphone SIP	Supervisor	10.0.0.0/255.0.0.0	Padrao	
<input type="checkbox"/>	6404	6404	Softphone SIP	Atendente	10.0.0.0/255.0.0.0	Padrao	

Para criar um novo ramal, clique em *Adicionar* e a janela a seguir será aberta:

- **Tipo de Ramal:**

- **Softphone-SIP:** Utilize essa opção se for utilizado um softphone com protocolo SIP, como o DGPhone;
- **Softphone-IAX:** Utilize essa opção se for utilizado um softphone com protocolo IAX, como o IAXLite;
- **Físico:** Indica que o ramal será utilizado com um aparelho analógico tradicional. Nesse caso, deve-se selecionar também a interface (placa) onde o telefone será conectado;
- **Virtual:** Essa opção deve ser utilizada quando o ramal não existe fisicamente e será usado somente para operações no PABX, como atendimento ou desvio de chamadas;
- **Discador:** Ramal utilizado exclusivamente pelo módulo Discador do Intelix.

- **Número do Ramal:** Deve ter de 2 a 4 dígitos. Para ramais com softphone, é possível cadastrar uma faixa de ramais informando o número do primeiro e último ramal;
- **Nome:** É a descrição que aparecerá no telefone do número chamado.
- **Senha softphone:** Permite configurar uma senha que será solicitada no registro do softphone; **OBS:** Caso a opção de configuração “Exigir

ADICIONAR RAMAL
✕

Geral
Transbordo
Avançado

Tipo: Softphone SIP

Número:

Nome:

Senha softphone:

IP/Máscara de rede:

Perfil do ramal: Atendente

Tipo de softphone: Peer

Perfil de Rota de Saída: Padrão

Softphone NAT: Não Sim

Envia DDR: Não Sim

?
Cancelar
Cadastrar



senhas fortes para ramais” esteja ativada, esta senha deve ser considerada forte para habilitar o cadastro ou edição de um ramal.

- **IP / Máscara de Rede:** Indica o endereço IP (ou faixa de IPs) com o qual o softphone pode se conectar;
- **Perfil do ramal:**selecione um perfil definido anteriormente conforme descrito na seção anterior, “Perfis de ramais”;
- **Tipo de Softphone:** Por padrão, é utilizado o tipo *Peer*, que permite ao ramal efetuar e receber chamadas. O tipo *User* é utilizado para gateways que registram mais de uma conta SIP no mesmo IP/Porta;
- **Perfil Rota Saída:** Selecione o perfil que será aplicado nas ligações efetuadas pelo ramal;
- **Softphone NAT:** Quando selecionada, essa opção permite que o softphone efetue a conexão a partir de uma rede externa;
- **Envia DDR:** Quando selecionada, essa opção faz com que a numeração do ramal seja enviada nas ligações externas efetuadas por um tronco do qual o ramal seja DDR;
 - **Exemplo:** Se o número do ramal for 8602 e o mesmo efetuar uma ligação através do tronco 3254-8600, o número que aparecerá no destino será 3254-8602;

- **Aba Transbordo:** Permite configurar os destinos da ligação quando o ramal não responde (não atende), está ocupado ou está indisponível (softphone não conectado);

A captura de tela mostra a aba 'Transbordo' do formulário 'ADICIONAR RAMAL'. O formulário possui três abas: 'Geral', 'Transbordo' (ativa) e 'Avançado'. Na aba 'Transbordo', há três campos de seleção com o rótulo 'Quando não responde:', 'Quando ocupado:' e 'Quando indisponível:', todos com o valor 'Nenhum' selecionado. Na base do formulário, há um ícone de ajuda (?), um botão 'Cancelar' e um botão 'Cadastrar'.

- **Aba Avançado:**

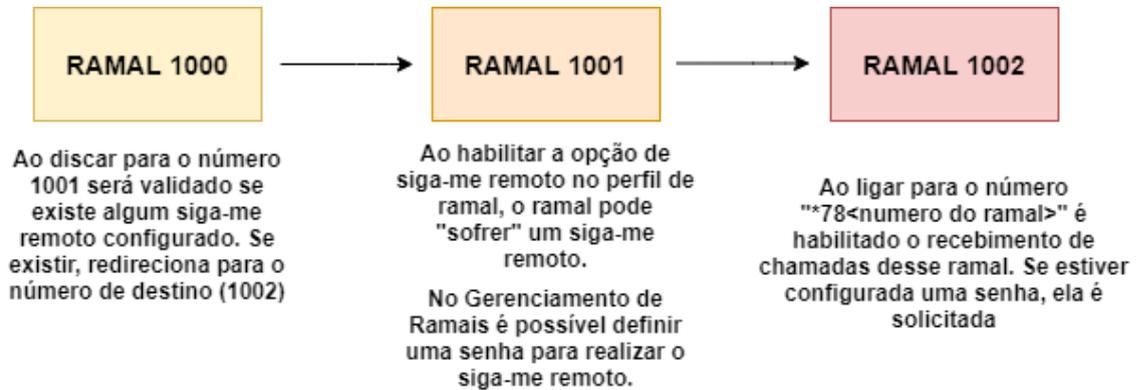
- **Senha para ligações:** Permite configurar uma senha que será solicitada quando o ramal efetuar ligações. A senha pode ser solicitada conforme o tipo e ligação selecionada: (Local, DDD, DDI e celular);
- **Correio de Voz:** Caso alguma opção de transbordo esteja selecionada com a opção *Voicemail*, é necessário configurar nesta caixa a senha de acesso à caixa postal e o e-mail para o qual será enviada a mensagem gravada;
- **Senha para Siga-me Remoto:** Permite configurar uma senha a ser utilizada pelo ramal ao habilitar um siga-me remoto.

A captura de tela mostra a aba 'Avançado' do formulário 'ADICIONAR RAMAL'. O formulário possui três abas: 'Geral', 'Transbordo' e 'Avançado' (ativa). Na aba 'Avançado', há três opções de habilitação com botões 'Não' e 'Sim': 'Habilitar senha para ligações', 'Habilitar Correio de Voz' e 'Habilitar Senha para Siga-me Remoto'. Na base do formulário, há um ícone de ajuda (?), um botão 'Cancelar' e um botão 'Cadastrar'.

Siga-me remoto

Uma das opções do perfil de ramal é relacionada ao siga-me remoto, um formato alternativo de habilitar o siga-me entre ramais.

Exemplo:



Analisando o exemplo acima, quando o ramal **1002** ativa o siga-me remoto do ramal **1001** (`*781001`) ele passa a receber as ligações desse ramal.

Observações:

- Para funcionar a estrutura conforme exemplo exibido anteriormente, o ramal **1001** deve ter a permissão para realizar uma ligação interna para o ramal **1002**;
- Utiliza-se `*79<numero do ramal>` para remover um siga-me remoto;
- Um segundo siga-me remoto para o mesmo ramal sobrescreve o primeiro;
- Como o siga-me funciona de forma semelhante a um redirecionamento, o número de origem é o exibido para o número de destino. No caso do exemplo, para o ramal **1002** vai aparecer uma chamada do ramal **1000**, sem citar o ramal **1001**;
- No relatório **Chamadas / Detalhamento de Chamadas** é possível consultar todos os detalhes sobre a ativação e remoção do siga-me remoto.

Grupos de ramais

Quando vários ramais fazem parte de um grupo, qualquer ramal do grupo poderá atender uma chamada direcionada ao número do grupo.

A opção *Ramais Grupos* exibe os grupos e permite fazer o cadastro de um novo grupo, bem como alteração ou exclusão dos existentes. São

exibidos os ramais cadastrados com seu número, nome e outras características descritas a seguir.

RAMAIS - GRUPOS						
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-2 de 2			
	Número	Nome	Estratégia	Timeout	Envia DDR	
<input type="checkbox"/>	40000	Grupo 1	Sequencial	10	Sim	
<input type="checkbox"/>	50000	Grupo 2	Rotativo	30	Não	

Para adicionar um grupo, clique em *Adicionar* e será aberta a janela a seguir. Para alterar um grupo existente, clique sobre o nome do grupo e a mesma janela aparecerá com as definições atuais do grupo, contendo:

- **Número do grupo:** Número que receberá as chamadas destinadas ao grupo.
- **Nome:** nome do grupo;
- **Tipo de Chamada:**
 - No modo *Sequencial* os ramais serão chamados na ordem em que aparecem no grupo. A cada nova ligação o Intelix percorrerá a lista e entregará a ligação ao primeiro ramal livre que encontrar;
 - No modo *Rotativo*, o sistema lembrará o último ramal que recebeu a ligação e tentará passar a ligação para o próximo ramal livre da lista;
 - No modo *Todos*, todos os ramais do grupo tocarão ao mesmo tempo.
- **Tempo de Chamada:** Determina o tempo em segundos que o telefone vai tocar quando receber uma nova chamada;
- **Envia DDR:** Quando assinalada, essa opção faz com que a numeração do ramal seja enviada nas ligações externas efetuadas por um tronco do qual o ramal seja DDR. Caso o ramal não seja DDR do tronco ou não esteja com essa opção habilitada, o Intelix tentará utilizar o número do grupo como DDR;

Exemplo: considere um grupo com o número 8602 que possua como um de seus elementos o ramal 8650. Nesse caso, temos as seguintes situações:

- **Ramal e grupo com opção *Enviarem DDR* habilitada:** Se for utilizado um tronco da mesma numeração do ramal (ex: 32548600), será enviado o DDR do ramal (32548650);
- **Somente grupo com a opção *Envia DDR* habilitada:** Se for utilizado um tronco da mesma numeração do grupo (ex: 32548600), será enviado o DDR do grupo (32548602).

Definindo os ramais do grupo

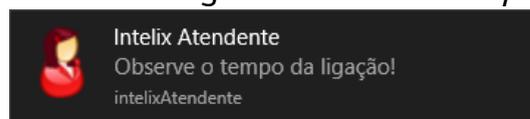
Para adicionar ramais ao grupo, basta arrastar os itens desejados na coluna da esquerda, **Ramais Disponíveis**, para a coluna da direita, **Ramais no Grupo**. Para retirar um ramal do grupo, faça o contrário: arraste o item da coluna da direita para a coluna da esquerda.

Configuração de Call Center

Perfil de Atendentes

De forma semelhante aos ramais, o Intelix permite que sejam configurados perfis de atendentes. Selecione esta opção no menu *Call Center Atendentes Perfis*.

- **Nome:** nome do perfil;
- **Tempo de descanso:** tempo em segundos após uma ligação no qual o atendente não receberá novas chamadas;
- **Max. Atendimentos (Chat) *:** Número máximo de atendimentos simultâneos que o atendente pode realizar através do chat;
- **Tempos de Alerta:** Nos campos dessa seção é possível definir o tempo de duração da chamada depois do qual o atendente receberá uma notificação. **Exemplo:** Nas chamadas de entrada, foi definido o valor 120 para “Aviso” e 180 para “Máximo”. Nesse caso, quando o atendente receber uma chamada da fila, verá, após 120 segundos, uma notificação com a mensagem “*Observe o tempo da ligação!*”.



Após 180 segundos, uma nova notificação será exibida: “*Tempo máximo em ligação excedido!*”.

- **Permissão de ligações:** ligue as opções que correspondam aos tipos de ligações que os atendentes com este perfil poderão fazer: celular, locais, DDD, DDI, internas;
- **Autoatendimento:** quando esta opção estiver assinalada, a ligação será atendida automaticamente, sem que seja necessário pressionar a tecla "#";
- **Gravação:** Habilita a gravação das ligações do atendente;
- **Ouvir música de espera:** faz com que o atendente ouça a música de espera enquanto aguarda uma nova chamada;
- **Transferência:** quando ligada, habilita a transferência de ligações;
- **Captura de ligações:** permite que o atendente capture ligações da fila onde está logado. Esta opção estará disponível somente quando a facilidade de *Call Back Login* estiver ativa.

Gerenciamento de Atendentes

A opção *Call Center Atendentes Gerenciamento* exibe os atendentes previamente cadastrados, permite fazer o cadastro de um novo atendente, definir se ele será oculto, alterar e excluir os existentes. Ao selecionar esta opção, será aberta a janela a seguir:

ATENDENTES - GERENCIAMENTO						
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-10 de 192		< >	
<input type="checkbox"/>	Número	Nome	Perfil	Oculto	Status	
<input type="checkbox"/>	9001	Gabriel	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9002	Diogo	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9003	Barbara	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9004	Tiago	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9005	João	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9006	Renan	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9007	Marcio	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9008	Robson	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9009	Maria	Geral	Não	Ativado	
<input type="checkbox"/>	9010	Claudia	Geral	Não	Ativado	

Quando um atendente é definido como oculto, ele não será mais exibido na lista de seleção dos relatórios.

Para alterar a configuração de um atendente, clique sobre a linha correspondente e uma tela com as configurações do atendente será aberta.

Para cadastrar um novo atendente, clique no botão *Adicionar*. Nos dois casos, uma tela como a seguinte será exibida:

Informe as características do atendente conforme descrito a seguir.

Atenção: é possível criar mais de um atendente ao mesmo tempo definindo números sequenciais nos dois campos do item **Número**.

- **Número:** informe o número do atendente. Este número será utilizado para que o atendente efetue login através do telefone (por exemplo, *9800). Para criar mais de um atendente com números sequenciais, preencha o campo **Fim** com o número do último atendente. Deixe este campo em branco para apenas um atendente;
- **Nome:** nome do atendente. Se for informado um valor no campo *Fim* para a criação de vários atendentes de uma só vez, o Intelix utilizará os números informados como nomes dos atendentes;
- **Senha:** senha que o atendente digitará no telefone para efetuar login;
- **Perfil:** selecione um perfil para o atendente dentre os perfis pré-configurados;
- **Senha para ligações:** nesta seção você pode definir uma senha que será solicitada quando o atendente efetuar ligações. Especifique também o tipo de ligação no qual a senha deve ser solicitada (Local, DDD, DDI e/ou celular). Se nenhum tipo de ligação for assinalado, o Intelix solicitará a senha em qualquer ligação efetuada pelo atendente.

Gerenciamento de Filas

Uma fila de atendimento permite o atendimento simultâneo de várias ligações, mesmo quando todos os atendentes estão ocupados. As chamadas podem ficar em espera, com a possibilidade de ouvir uma música ou mensagem promocional, ao invés de dar sinal de ocupado ou enviá-las para um correio de voz.

A opção *Call Center Filas Gerenciamento* exibirá as filas de atendimento existentes e permite criar filas, alterar a configuração de uma fila existente, definir se ela será oculta, bem como a sua exclusão.

Ao selecionar esta opção, será aberta uma janela como a seguinte, que mostra as filas e suas respectivas características.

FILAS - GERENCIAMENTO						
ID	Tipo	Número	Nome	Oculto		
1	Voz	5001	Institucional	Sim		
2	Voz	5003	Suporte	Não		
3	Voz	5000	SAC	Não		
4	Voz	5002	Atendimento	Não		
5	Voz	5004	Ativo	Não		
6	Voz	5005	Processos Operacionais	Não		
7	Voz	5006	Diversos	Não		
9	Voz	5007	SAC 2	Não		
10	Voz	5008	Financeiro	Não		
11	Voz	5009	Reclamação / E-mail	Não		

Para ocultar ou exibir uma ou mais filas, selecione a opção *Ocultar/Exibir*. Quando uma fila é definida como oculta, ela não será mais exibida na lista de seleção dos relatórios, no Monitor Intelix e no Monitor Web (Menu Monitoramento – Call Center).

Para criar uma fila, clique no botão *Adicionar*. Uma tela como a seguinte será aberta:

Para alterar a configuração de uma fila existente, clique sobre a linha da fila e uma tela com as configurações existentes será aberta, semelhante à figura anterior.

Os campos comuns às duas janelas são descritos a seguir.

- **Tipo da fila:** selecione o tipo voz ou chat;
- **Número da fila:** número da fila;
- **Nome:** nome da fila;
- **Estratégia:** Define o modo de distribuição das chamadas aos atendentes. Pode ser *Sequencial*, *Mais tempo livre*, *Menos tempo livre*, *Randômico*, *Rotativo* ou *Todos* (chama todos os atendentes livres simultaneamente);
- **Fala tempo estimado:** habilita a informação ao usuário sobre o tempo estimado para o atendimento;



- **Tempo chamando atendente:** informa o tempo máximo em segundos que a chamada tocará no atendente. Excedido este valor, a mesma volta para fila;
- **Nível Serviço:** indica o valor (em segundos) que servirá de base para o cálculo do nível de serviço do atendimento;
- **Tempo para anúncio:** indica o intervalo de tempos (em segundos) que o PABX divulgará a posição na fila e o tempo estimado para o atendimento;
- **Peso:** informa a relevância das chamadas da fila atual em comparação com as outras filas. Durante o atendimento, um atendente logado em duas filas receberá primeiro as chamadas provenientes daquela com maior peso;
- **URL Integração:** utilizada para acionamento de links de integrações. Esses links são abertos no navegador do atendente pelo aplicativo *Intelix Atendente*;
- **Destino pós-atendimento:** utilizado para direcionar a chamada(voz/chat) para outro lugar, após o fim do atendimento;
- **Qtde. máxima atendentes em pausa:** Permite definir a quantidade máxima de atendentes que podem colocar o status de pausa na fila;
- **Perc. máximo atendentes em pausa (%):** Permite definir a porcentagem máxima de atendentes que podem colocar o status de pausa na fila;
- **Controle de Transferência:** habilita o controle de transferência para a fila, ou seja, será definido as filas que poderão receber transferências da fila em questão;
- **Fala posição:** habilita a divulgação da posição do usuário na fila, enquanto aguarda o atendimento;
- **Auto pausa:** quando assinalada, faz com que o atendente que não atendeu a chamada entre automaticamente no estado de pausa.
- **Aba Tempo de Alerta:** quando “*Habilitar Tempo para Alerta*” estiver igual a sim, as seguintes opções aparecerão:
 - **Tempo para alerta quando ocupado:** quando o atendente estiver em ligação e a duração da chamada exceder o valor informado neste campo, será exibida uma tela de notificação. Pode ser utilizado, por exemplo, para que o atendente perceba que o tempo da ligação está próximo do máximo permitido;
 - **Tempo para alerta duração máxima excedida:** quando o atendente estiver em ligação e a duração da chamada exceder o valor informado neste campo, será exibida uma tela de notificação informando, por exemplo, que o tempo máximo da ligação foi excedido.
- **Aba Transbordo:**

EDITAR FILA

Gerar Tempo de Alerta Transbordo

Habilitar Tempo para Alerta: Não Sim

Quando ocupado: 5

Duração máxima excedida: 10

? Cancelar Alterar

- **Receber chamadas sem atendentes:** define o comportamento da fila quando há apenas atendentes indisponíveis (atendentes adicionados à fila que não estão logados) ou pausados, através das seguintes configurações:
 - **Receber Chamadas:** habilita a entrada de ligações na fila mesmo sem atendentes disponíveis;
 - **Transbordo:** destino para o qual as chamadas serão encaminhadas quando não houver atendentes disponíveis e Receber Chamadas não estiver marcado.
- **Habilitar limite de chamadas na fila:** limita a quantidade de chamadas na fila, através das seguintes configurações:
 - **Número Máximo:** quantidade máxima de chamadas na fila de espera;
 - **Transbordo:** destino para as novas chamadas quando a quantidade na fila for igual a Número Máximo.
- **Habilitar transbordo por tempo:** limita a quantidade de tempo que uma chamada pode ficar em espera, através das seguintes configurações:
 - **Tempo máximo:** tempo máximo, em segundos, que a chamada poderá permanecer na fila;
 - **Transbordo:** Destino da chamada quando o Tempo máximo na fila for excedido.
- **Aba Controle de Transferência:** caso a opção **Controle de transferência** seja habilitada, serão exibidas duas colunas, **Filas disponíveis** e **Filas que podem receber transferências**, para definir se uma fila pode, ou não, receber transferências da fila em edição, basta arrastar a fila de uma coluna para a outra.
- **Tipo Chat selecionado:** quando tipo for alterado para chat, alguns campos serão omitidos e aparecerá a aba *Tempo de Resposta* contendo as seguintes configurações:
 - **Habilitar tempo máximo para resposta:** configurações personalizadas sobre o tempo de resposta no atendimento do Chat;
 - **Habilitar tempo para alerta:** tempo que a cor do chat é alterada, alertando o atendente que deve ser enviada uma resposta para o cliente;
 - **Habilitar mensagem de timeout:** mensagem pronta que será sugerida ao atendente após o tempo máximo para resposta, caso o mesmo não tenha iniciado uma resposta.

Observações:

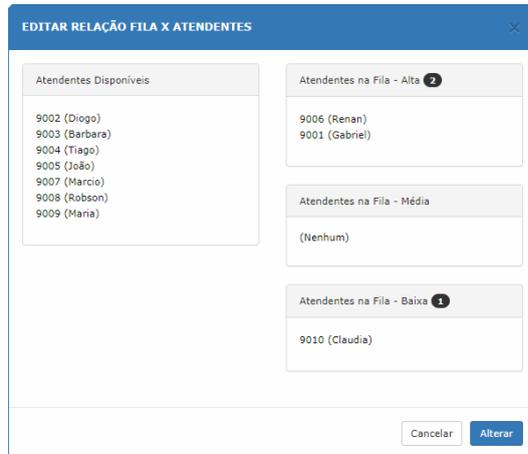
- Também é possível configurar informações globais (para todas as filas de chat), através do menu *Call Center / Chat Externo / Configurações*;
- O número identificador da fila que aparece na tela *Filas* será criado automaticamente pelo sistema e não pode ser alterado.



Filas x Atendentes

Depois de criadas uma ou mais filas, é necessário informar quais atendentes ficarão trabalhando em cada fila. Isto é feito por meio do menu *Call Center Filas Fila x Atendentes*. Ao selecionar esta opção, serão mostradas as filas existentes com o número de atendentes a elas alocados com as prioridades definidas.

Selecione a fila desejada e uma tela como a seguinte será aberta:



Nessa tela você pode relacionar atendentes com diferentes prioridades à fila selecionada, cujo nome aparece na barra superior.

Todos os atendentes disponíveis aparecem na coluna à esquerda. Os atendentes devem ser colocados na fila em uma das listas à direita (prioridade alta, média ou baixa). O atendente com prioridade mais alta terá preferência no recebimento das chamadas.

Clique no nome do atendente disponível e arraste-o para a lista de prioridade desejada. Para retirar um atendente da fila, clique no seu nome em uma das listas à direita e arraste-o para a lista à esquerda. Também é possível mudar a prioridade de um atendente arrastando-o de uma lista à outra diretamente.

Há também a opção “Edição” nesta página, indicada pelo botão com um lápis verde, na parte superior direita. Esta opção mostrará algo parecido com a anterior, porém podendo selecionar a fila que deseja alterar as relações, e filtrar os atendentes de acordo com o perfil para facilitar sua busca.

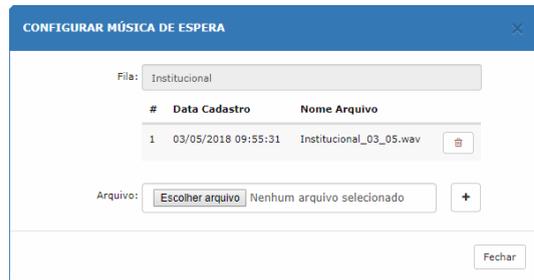
Definidos os atendentes nas filas, quando o atendente efetuar o login, entrará na(s) fila(s) onde foi alocado.

Atenção: esta configuração tem relação direta com a estratégia de distribuição de ligações da fila de atendimento.

Exemplo: considere uma fila cuja estratégia de distribuição de chamadas seja *Mais Tempo Livre*. Quando receber uma nova chamada, o Intelix verifica se há atendentes com prioridade alta que não estão em atendimento. Se houver, busca dentre estes aquele que está a mais tempo livre. Caso estejam todos ocupados, o Intelix aplica a mesma regra (mais tempo livre) para os atendentes com prioridade média e, depois, para os de prioridade baixa.

Música de Espera

A música de espera é o áudio tocado enquanto o usuário espera na fila de atendimento. Para definir música de espera para uma fila, selecione no menu *Call Center Filas Música de espera* e clique sobre a fila na lista que será exibida.

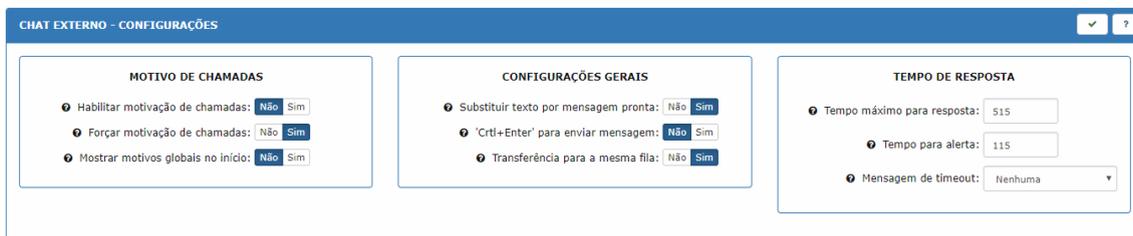


Será aberta a janela abaixo onde podem ser selecionados um ou mais arquivos de áudio. São aceitos arquivos no formato *wav* ou *mp3*. Os arquivos serão reproduzidos na ordem em que foram cadastrados.

Clique em *Escolher arquivo* e selecione um arquivo na janela que for aberta. Ao clicar em *Adicionar*, o arquivo será incluído na lista *Existente*. Para remover, selecione o arquivo na lista e clique em *Remover*.

Configurações – Chat Externo

Através da tela de configurações é possível definir uma série de parâmetros utilizados no Chat Externo, acessível em *Call Center Chat Externo Configurações*.



As configurações são divididas em três módulos:

- **Motivo de Chamadas:** configurações sobre a opção de motivar os atendimentos do chat;
- **Configurações Gerais:** opções relacionadas à conversa do chat e transferência do atendimento;
- **Tempo de Resposta:** configurações globais sobre o tempo de resposta no atendimento. Também é possível personalizar essa opção para cada fila, através do menu *Call Center / Filas / Gerenciamento*.

Mensagens prontas – Chat Externo

As mensagens prontas são frases que podem ser utilizadas na conversa do Chat Externo pelo atendente. Isto é feito por meio do menu *Call Center Chat Externo Mensagens Prontas*.

É possível configurar as mensagens do Chat Externo e relacioná-las às filas de atendimento.

Se uma mensagem não estiver relacionada a nenhuma fila, então a mesma estará disponível para todas as filas de atendimento do chat.

CHAT EXTERNO - MENSAGENS PRONTAS		
Exibir:	10	Pesquisar...
		Registros: 1-6 de 6
<input type="checkbox"/>	Mensagem	Filas
<input type="checkbox"/>	Olá, em que posso ajudá-lo(a)?	(Todas)
<input type="checkbox"/>	Aguarde um momento, por gentileza, enquanto eu verifico a sua informação/solicitação/dúvida.	(Todas)
<input type="checkbox"/>	Pode me informar, por gentileza, o número do Cartão ou CPF do cliente?	(Todas)
<input type="checkbox"/>	Obrigado (a) por ter aguardado.	(Todas)
<input type="checkbox"/>	Algo mais em que posso ajudá-lo (a).	(Todas)
<input type="checkbox"/>	A Del Grande agradece seu contato, tenha um bom dia, boa tarde, boa noite.	(Todas)

Para cadastrar uma nova mensagem, clique no botão *Adicionar* e uma tela como a seguinte será exibida:
Atenção, é possível relacionar mensagens apenas com filas do chat que estão ativas.

ADICIONAR MENSAGEM PRONTA

Mensagem:

Filas Disponíveis

1 (Atendimento)

Filas Selecionadas

(Nenhum)

Mensagens padrão – Chat Externo

As mensagens padrão são frases que poder ser utilizadas no Chat Externo em situações específicas. Acessível por meio do menu *Call Center Chat Externo Mensagens Padrão*.

CHAT EXTERNO - MENSAGENS PADRÃO

Mensagem de espera:

Atendimento Inicial:

Atendimento Indisponível:

- **Mensagem de Espera:** É exibida ao usuário antes do atendimento;

- **Atendimento Inicial:** Insira neste campo a mensagem que deve ser exibida ao usuário no início do atendimento;
- **Atendimento Indisponível:** Essa mensagem será exibida ao usuário o serviço de atendimento estiver indisponível.

Perguntas Pesquisa– Chat Externo

As Perguntas Pesquisa são os questionamentos feitos ao usuário do Chat Externo ao responder a pesquisa de satisfação. Acessível por meio do menu *Call Center Chat Externo Perguntas Pesquisa*.

A captura de tela mostra uma janela modal intitulada "ADICIONAR PERGUNTA". No topo, há um cabeçalho azul com o título e um ícone de fechar. O formulário contém dois campos de entrada: "Nome:" com o valor "Nome" e "Pergunta:" com o valor "Pergunta". Na base da janela, há um ícone de ajuda (?), um botão "Cancelar" e um botão "Cadastrar".

- **Nome:** É uma breve descrição da pergunta. Ele será exibido ao configurar a pesquisa e ao gerar o relatório de pesquisa do chat;
- **Pergunta:** É o questionamento feito ao usuário. Ele será exibido no formulário da pesquisa;

Respostas Pesquisa – Chat Externo

As Respostas Pesquisa são as possíveis respostas para serem utilizadas em conjunto com as perguntas da pesquisa. Acessível por meio do menu *Call Center Chat Externo Respostas Pesquisa*.

- **Aba Geral**

A captura de tela mostra uma janela modal intitulada "ADICIONAR RESPOSTA". No topo, há um cabeçalho azul com o título e um ícone de fechar. O formulário possui duas abas: "Geral" (ativa) e "Opções". Sob a aba "Geral", há um campo "Nome:" com o valor "Nome", um menu suspenso "Tipo:" com o valor "Múltipla Escolha" e um controle de "Habilitar Resposta Personalizada:" com as opções "Não" e "Sim" (selecionada). Na base da janela, há um ícone de ajuda (?), um botão "Cancelar" e um botão "Cadastrar".

- **Nome:** É o nome da resposta. Ele será exibido ao configurar a pesquisa;

Tipo de Resposta:

- **Múltipla Escolha:** Exibe uma listagem para que seja escolhida apenas uma opção;
- **Lista Suspensa:** Exibe o menu para a seleção de uma opção;
- **Caixa de Seleção:** Exibe uma listagem para que sejam escolhidas diversas opções;
- ***Resposta Curta:** Exibe uma pequena caixa de texto onde será inserida a resposta;
- ***Resposta Longa:** Exibe uma caixa de texto grande para inserir a resposta;

**Quando selecionada, essa opção irá ocultar: Aba de "Opções", configuração de "Observação na última Opção de Resposta" e configuração de "Observação Obrigatória".*

- **Habilitar Resposta Personalizada:** Permite exibir uma caixa de texto quando o usuário selecionar a última opção da pergunta. É útil para solicitar uma resposta personalizada ao questionamento;
- **Resposta Personalizada Obrigatória:** Torna obrigatório o preenchimento da caixa de texto relacionada à última opção da pergunta.
Essa opção será exibida somente se a opção anterior estiver ativa;

● **Aba de Opções**

A captura de tela mostra uma janela de configuração intitulada 'ADICIONAR RESPOSTA'. A janela possui duas abas: 'Geral' e 'Opções'. Na aba 'Opções', há uma lista de três itens de opção. Cada item consiste em um campo de texto com uma seta para cima e uma para baixo à esquerda, e um ícone de lixeira à direita. Os itens são: 'Opção 1', 'Opção 2' e 'Digite a Opção'. Abaixo da lista, há um botão verde com um símbolo de mais '+'. Na base da janela, há um ícone de ajuda '?', um botão 'Cancelar' e um botão 'Cadastrar'.

Nessa aba é possível cadastrar, remover e reordenar os itens (Respostas possíveis) do tipo selecionado;

Pesquisas – Chat Externo

As Pesquisas do Chat Externo são exibidas ao usuário no fim do atendimento. Acessível por meio do menu *Call Center Chat Externo Pesquisas*.

• Aba Geral

- **Nome:** É o nome da pesquisa, ele será exibido ao gerar o relatório "*pesquisa de satisfação do chat externo*";
- **Título:** É o título da pesquisa, ele será exibido ao usuário na tela de pesquisa;
- **Mensagem Inicial:** É a mensagem exibida no topo do formulário de pesquisa;
- **Mensagem Final:** É a mensagem exibida após o envio do formulário de pesquisa;

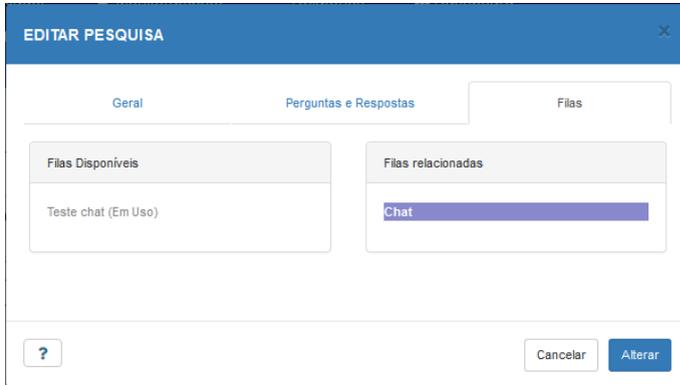
A imagem mostra a interface de usuário para adicionar uma pesquisa. O formulário é dividido em três abas: 'Geral', 'Perguntas e Respostas' e 'Filas'. Na aba 'Geral', há campos para: 'Nome' (campo de texto), 'Título' (campo de texto), 'Mensagem Inicial' (área de texto) e 'Mensagem Final' (área de texto). No canto inferior direito, há botões para '?', 'Cancelar' e 'Cadastrar'.

• Aba de Perguntas e Respostas

A imagem mostra a interface de usuário para adicionar uma pesquisa na aba 'Perguntas e Respostas'. O formulário contém duas perguntas configuradas. Cada pergunta tem um campo 'Pergunta' (com uma seta para cima e uma seta para baixo), um campo 'Resposta' (com uma seta para cima e uma seta para baixo) e uma opção 'Pergunta Obrigatória' com botões 'Não' e 'Sim'. A primeira pergunta tem o texto 'Problema Resolvido' e a segunda pergunta está vazia. No canto inferior direito, há botões para '?', 'Cancelar' e 'Cadastrar'.

Nessa aba é possível adicionar, remover e ordenar as relações entre **perguntas** e **respostas**, também é possível definir se a pergunta é obrigatória;

● **Aba de Filas**



Nessa aba é possível relacionar filas de chat com a pesquisa de satisfação;

** É possível configurar apenas uma pesquisa para cada fila. Por isso, a fila ficará inativa caso ela já esteja relacionada à outra pesquisa.*

Motivos de Pausa

Quando o atendente entra em pausa, precisa informar ao Intelix o motivo para tal interrupção. O administrador do sistema deve definir os nomes de motivos que achar apropriados.

No menu *Call Center Motivos Pausa*. Será exibida a lista de motivos. Para cadastrar um novo, clique em *Adicionar* e digite o seu nome informando se é produtiva. Clique em *Cadastrar* para efetivar a operação.

Além disso, assim como no gerenciamento de atendentes e filas, é possível ocultar ou exibir determinados motivos de pausa. Quando um item é ocultado mesmo não é mais apresentado ao atendente no aplicativo Intelix Atendente, porém continua visível nos relatórios.

Motivos de Chamada

Os *motivos de chamada* permitem que o atendente classifique uma chamada recebida. O administrador do sistema deve definir os nomes de motivos (e submotivos) que achar apropriados à sua operação. Estes motivos serão listados no *Intelix Atendente*.



Acessível no menu *Call Center Motivos Chamadas*. Para cadastro de um novo motivo, clique em *Adicionar* e informe seu nome. Depois, selecione em quais filas este motivo poderá ser acionado.

Para definir os submotivos para este motivo, clique na aba *Submotivos*, como mostra a imagem abaixo:

Veja a seção seguinte para cadastrar submotivos.

Submotivos

Os submotivos de chamada permitem que o atendente especifique com mais detalhes os motivos da chamada recebida.

A definição de submotivos está disponível acessando o menu *Call Center Motivos Submotivos*.

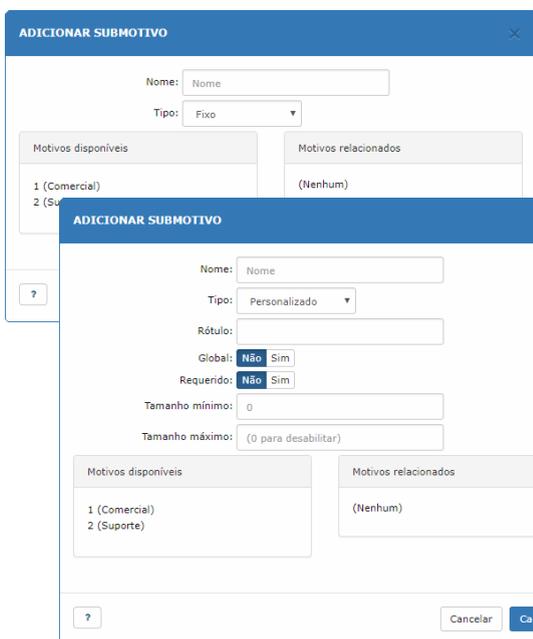
	Tipo	Nome	Rótulo	Global	Requerido	Tam. Min.	Tam. Max.
<input type="checkbox"/>	Fixo	Problema	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	Personalizado	ComercialExtra	Detalhamento	Não	Não	0	60
<input type="checkbox"/>	Fixo	Requisição	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	Fixo	Incidente	-	-	-	-	-

Cada submotivo precisa necessariamente estar relacionado a um motivo de chamada. Quando o atendente seleciona o motivo no *Intelix Atendente*, os submotivos relacionados serão exibidos imediatamente abaixo do mesmo.

Os submotivos podem ser:

- **Fixos:** aparecem em uma lista para que o atendente o selecione;
- **Personalizados:** aparecem na forma de um campo texto no qual o atendente pode inserir a descrição.

Um submotivo fixo requer apenas a definição do seu nome. Clique em *Adicionar* para abrir a janela, certifique-se que o Tipo está selecionado como *Fixo* e digite seu nome.



Clique em *Adicionar* para abrir a janela e selecione o Tipo como *Personalizado* para informar suas configurações.

Os submotivos personalizados possuem os seguintes parâmetros de configuração:

- **Nome:** nome do submotivo;
- **Rótulo:** É o texto que aparecerá à esquerda do campo texto para o atendente;
- **Global:** Significa que o submotivo aparecerá quando qualquer motivo for selecionado. Nesse caso, a lista de submotivos fixos nunca será exibida;
- **Requerido:** Exige que o submotivo seja preenchido pelo atendente;
- **Tamanho mínimo:** Informa a quantidade mínima de caracteres na descrição;
- **Tamanho máximo:** Tamanho máximo da descrição do submotivo.

Configuração de Troncos

Usando a opção menu *Troncos Gerenciamento* é possível adicionar, excluir e alterar troncos do Intelix. Selecionando esta opção a janela a seguir será aberta com quatro tipos de troncos: analógico, celular, E1 digital e SIP.

TRONCOS - GERENCIAMENTO						
Exibir:	Pesquisar...		Registros: 1-4 de 4			
<input type="checkbox"/>	Tipo	Nome	Endereço/Interface	Operadora Padrão	Destino	
<input type="checkbox"/>	SIP	0800	10.1.1.2		URA DGURA	
<input type="checkbox"/>	Digital	BiDirecional	Khomp/B0c0-29	48	Ignorar	
<input type="checkbox"/>	Digital	E1-0800-1	Khomp/B1c0-29	48	URA DGURA	
<input type="checkbox"/>	Digital	E1-0800-2	Khomp/B2c0-29	48	URA DGURA	

Para inserir um novo tronco, clique em *Adicionar* e depois selecione o tipo correspondente ao tronco que será definido.

A seguir são descritas as opções de configuração de cada tipo de tronco.

Tronco Analógico

A janela para configuração de um tronco analógico é mostrada a direita:

- **Nome:** descrição do tronco;
- **Interface:** selecione a interface relacionada ao tronco;
- **Operadora padrão:** configure o número da operadora que será inserido automaticamente na discagem em todos os ramais;
- **Prefixo:** utilizado somente nas chamadas de saída. Ele permite enviar ao provedor ou interface externa (ATA, por exemplo) uma *string* específica antes do número;
 - **Exemplo:** se foi especificado o valor **L1** neste campo, quando for discado o número 32548600, o Intelix encaminhará o número L132548600;
- **Rota Padrão:** selecione o destino (ramal, grupo, fila ou URA) que será utilizado como padrão para as ligações de entrada.

Tronco Celular

A janela para configuração de um tronco celular é mostrada a direita:

- **Nome:** descrição do tronco;
- **Interface:** selecione a interface relacionada ao tronco;
- **Operadora padrão:** configure o número da operadora que será inserido automaticamente na discagem em todos os ramais;
- **Prefixo:** utilizado somente nas chamadas de saída. Ele permite enviar ao provedor ou interface externa (ATA, por exemplo) uma *string* específica antes do número;
 - **Exemplo:** se foi especificado o valor **L1** neste campo, quando for discado o número 32548600, o Intelix encaminhará o número L132548600;

- **Enviar ID de chamada:** se este campo estiver marcado, a ligação será efetuada normalmente com o número do celular como identificação. Quando não estiver marcado, o Intelix enviará na chamada o código #31#, que solicita à operadora para não informar o número do chamador;
- **Rota Padrão:** selecione o destino (ramal, grupo, fila ou URA) que será utilizado como padrão para as ligações de entrada.

Atenção: algumas operadoras, como a Claro, não reconhecem o comando #31# como inibidor de identificação de chamadas.

Tronco Digital

A janela para configuração de um tronco digital é mostrada a direita:

A janela 'ADICIONAR TRONCO' contém os seguintes campos e opções:

- Tipo: Digital (menu suspenso)
- Nome: Nome do Tronco (campo de texto)
- Interface: (menu suspenso)
- Id de Chamada: Id de Chamada (campo de texto)
- Operadora Padrão: (campo de texto)
- Prefixo: Prefixo (campo de texto)
- ROTA PADRÃO: Destino: Ignorar (menu suspenso)
- Botões: Cancelar e Cadastrar

- **Nome:** descrição do tronco;
- **Interface:** selecione a interface relacionada ao tronco;
- **ID de chamada:** utilizado para informar a identificação da chamada nas ligações de saída. Preferencialmente, o Intelix utilizará como ID de chamada o parâmetro definido nas configurações de grupos e ramais, por meio da opção *Envia DDR*. Caso aquele parâmetro não esteja definido, será utilizado o valor definido neste campo;
- **Operadora padrão:** configure o número da operadora que será inserido automaticamente na discagem em todos os ramais;
- **Prefixo:** utilizado somente nas chamadas de saída. Ele permite enviar ao provedor ou interface externa (ATA, por exemplo) uma *string* específica antes do número;
 - **Exemplo:** se foi especificado o valor **L1** neste campo, quando for discado o número 32548600, o Intelix encaminhará o número L132548600.
- **Rota Padrão:** selecione o destino (ramal, grupo, fila ou URA) que será utilizado como padrão para as ligações de entrada.

Tronco SIP

A janela para configuração de um tronco SIP é mostrada a direita:

- **Nome:** descrição do tronco;
- **Endereço para conexão:** endereço IP para conexão ao tronco SIP;
- **Porta:** porta para conexão (geralmente 5060);
- **Usuário/Senha:** Dados para autenticação no servidor da operadora;
- **Registrar:** quando marcado, indica se o Intelix deve se registrar no servidor SIP. Em alguns servidores isso não é necessário quando o tronco apenas efetua chamadas;
- **Id de chamada:** opção para configurar ID de chamada no tronco SIP;
- **Limite de chamadas:** Define o limite de chamadas simultâneas que podem ser realizadas pelo tronco;
- **Operadora padrão:** define a operadora padrão que será utilizada nas chamadas efetuadas pelo tronco;
- **Prefixo:** utilizado somente nas chamadas de saída. Ele permite enviar ao provedor ou interface externa (ATA, por exemplo) uma *string* específica antes do número;
 - **Exemplo:** se foi especificado o valor **L1** neste campo, quando for discado o número 32548600, o Intelix encaminhará o número L132548600.
- **Extensão:** Este é um recurso avançado do Intelix utilizado para identificar a origem da chamada e possibilitar seu redirecionamento. É configurado quando há vários troncos SIP destinados a um mesmo endereço IP. Nesses casos, insere-se neste campo a identificação da conta SIP;
- **Variável DDR:** nome da variável enviada pela operadora no cabeçalho SIP informando a identificação do número DDR;
- **Rota Padrão:** selecione o destino (ramal, grupo, fila ou URA) que será utilizado como padrão para as ligações de entrada.

Limites de ligações

A configuração de limites define o tempo máximo, em minutos, para cada tipo de ligação em cada tronco. Uma rota alternativa definida nas rotas de saída deverá ser utilizada quando o limite for ultrapassado.

A opção no menu *Configurador Troncos Limites* abre uma janela informando os limites de todos os troncos.

Tronco	Local Fixo	Local Celular	DDD Fixo	DDD Celular	DDI	Data
0800	33% Utilizado de 200 min	10% Utilizado de 200 min	42% Utilizado de 200 min	23% Utilizado de 200 min	5% Utilizado de 90 min	01/05/2018
E1 01	89% Utilizado de 200 min	78% Utilizado de 200 min	122% Utilizado de 200 min	83% Utilizado de 200 min	-	01/05/2018
Celular 01	-	97% Utilizado de 500 min	-	66% Utilizado de 500 min	-	05/04/2018
E1 02	31% Utilizado de 100 min	-	39% Utilizado de 100 min	-	-	01/05/2018
Linha 01	10% Utilizado de 100 min	7% Utilizado de 100 min	0% Utilizado de 100 min	12% Utilizado de 100 min	17% Utilizado de 100 min	04/04/2018
E1 02	53% Utilizado de 100 min	58% Utilizado de 100 min	46% Utilizado de 100 min	18% Utilizado de 100 min	28% Utilizado de 100 min	04/04/2018

Clique no botão *Configuração geral* para atribuir limites de diferentes tipos de ligações em vários troncos ao mesmo tempo, mas podem-se definir limites de um tronco específico clicando sobre o seu registro:

CONFIGURAÇÃO GERAL

Limites Troncos

Limites de ligações (minuto)

Local fixo: Local celular:

DDD fixo: DDD Celular:

DDI:

Configurações

Dia de início:

Defina o número máximo de minutos para ligações locais de telefones fixo e celular, interurbano fixo e celular, bem como as internacionais. Informe também o *Dia de início* e selecione os troncos na aba *Troncos*.

Ao clicar no botão *Alertas*, a janela ao lado será exibida:

Um alerta pode ser configurado com uma mensagem vocalizada enviada para um e-mail ou para um ramal

ALERTAS DE LIMITES DE LIGAÇÕES

Mensagem: Não Sim

Email:

Nível de ocupação para envio de email: %

quando o limite for atingido, ou uma determinada porcentagem deste limite.

Defina o e-mail e a porcentagem ou nível de ocupação para emitir o alerta.

Configuração de DDR

Pode-se definir a faixa de numeração DDR (Discagem Direta a Ramal) de cada tronco por meio da opção no menu *Troncos DDR*.

Clique em *Adicionar* para configurar uma nova faixa DDR ou sobre um item existente na lista para alterá-lo. A janela de configuração de DDR é mostrada ao lado.

Selecione o tronco cujos números DDR serão definidos e informe o *DDR Inicial* e *DDR Final* nos campos correspondentes.

Configuração de Rotas de Entrada

Essa opção está disponível no menu *Troncos Rotas de Entrada Gerenciamento*. A janela de configuração de rotas de entrada é mostrada abaixo.

As rotas de entrada possibilitam o direcionamento das chamadas provenientes de um tronco digital ou SIP pré-configurado a um determinado destino. Este destino pode ser um ramal, fila, grupo de ramais, URA ou mesmo o redirecionamento para outro PABX.

O campo *DDR* é obrigatório e indica o número que será relacionado ao destino. Todos os DDRs não configurados serão direcionados para a *Rota Padrão*, configurada no menu *Troncos Gerenciamento* conforme descrito na seção “Configuração de Troncos”.

Filtro por Bina

O filtro por bina funciona como uma exceção às regras cadastradas nas *Rotas de Entrada*. Ou seja, as chamadas recebidas de um determinado DDR serão encaminhadas para o destino configurado nas *Rotas de Entrada*, exceto se a identificação do chamador (bina) recebida na ligação estiver configurada no *Filtro por Bina*.

Neste caso, prevalecerá a configuração deste último.

Esta opção está disponível no menu *Troncos Rotas de Entrada Filtro por bina*.

Na tela de cadastro de um novo filtro, mostrada acima, é preciso somente selecionar a *Rota de entrada*, especificar a *Bina* que será recebida e o *Destino* final da ligação.

Configuração de Rotas de Saída

Define-se “Rota de Saída” como um caminho possível de uma ligação originada para o meio externo. Usando este parâmetro, pode-se criar uma “Chave” que, aplicada ao número digitado, irá direcionar a chamada ao tronco apropriado. É possível determinar, por exemplo, que todas as chamadas DDD saiam pelo link E1, enquanto as chamadas locais são originadas pelo tronco analógico.

Perfis de Rotas de Saída

As rotas de saída são agrupadas em perfis. Com isso, é possível efetuar um tratamento diferenciado nas ligações iniciadas a partir de ramais específicos. Por exemplo, todas as ligações locais efetuadas pelos ramais do setor de suporte devem sair pelo tronco SIP, enquanto as chamadas do setor comercial devem sair pelo tronco digital.

Para configurar os perfis de rotas de saída, selecione o menu *Troncos Rota de Saída Perfis*.

ROTA DE SAÍDA - PERFIS				
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-3 de 3	< >
<input type="checkbox"/>	Nome	Qtde. Rotas Cadastradas	Gerenciar Rotas	
<input type="checkbox"/>	Padrao	2		
<input type="checkbox"/>	Discador	3		
<input type="checkbox"/>	Servicos	1		

Ao clicar em *Adicionar*, será aberta uma janela para definir o nome do perfil.

Cadastro de Rotas de Saída

Após definidos os perfis de rota de saída, pode-se efetuar o cadastro das rotas. Para isso, selecione o menu *Troncos Rota de Saída Perfis* e clique no botão de edição , na coluna *Gerenciar Rotas*, na linha correspondente ao perfil desejado.

Uma janela como a seguir será aberta com as rotas de saída do perfil selecionado.

TRONCOS - PERFIL "Padrao" - ROTAS						
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-2 de 2	< >		
<input type="checkbox"/>	Nome	Chave	Modo	Consulta Operadora	Qtde. Troncos	
<input type="checkbox"/>	Geral	X.	Sequencial	Não	1	
<input type="checkbox"/>	999999999	999999999	Rotativo	Sim	1	

Para alterar uma rota de saída, clique sobre o seu nome. Para adicionar uma rota, clique em *Adicionar* e será aberta uma janela como a seguir:



- **Nome:** insira neste campo, uma identificação para a rota de saída;
- **Chave:** deve-se inserir a expressão que será utilizada para filtrar os números discados. A tabela abaixo possui exemplos para os casos mais comuns;
- **Modo:** é forma como os troncos serão ocupados. No modo sequencial, o tronco não será ocupado enquanto o anterior estiver livre;
 - **Exemplo:** o tronco 10 não será ocupado enquanto o tronco 9 estiver livre. No modo rotativo, a chamada é direcionada ao próximo tronco da sequência.
- **Offset:** deve ser definido a quantidade de dígitos relativa à identificação da rota, a fim de que seja removida do número discado;
 - **Exemplo:** se a identificação da rota for 222XXX, então pode-se configurar o offset com valor 3 para que o “222” seja ignorado;
- **Prefixo:** definem-se os dígitos que devem ser adicionados ao número antes que a ligação seja efetuada;
- **Consultar Operadora:** caso esteja marcada a opção Consultar Operadora, o Intelix efetuará essa consulta antes de iniciar a ligação. Caso você deseja configurá-lo vá em Troncos Rotas de Saída Consulta Operadora;
- **Chamada Interna:** quando disponível, este campo permite sinalizar a rota de saída como uma chamada interna. Essa situação ocorre quando o Intelix está ligado a um PABX externo. Assim, embora seja uma ligação externa para o Intelix, continua sendo uma ligação interna para a empresa;
- **Rota caixa postal:** deve ser informado o prefixo a ser adicionado ao número caso a chamada seja encaminhada à caixa postal;
 - **Exemplo:** se for informado o valor “222” neste campo e uma chamada efetuada para o número “99199919” for encaminhado para a caixa postal, o Intelix irá procurar uma nova rota de saída com a identificação “22299199919”. Nesse caso, poderia ser cadastrada uma rota “222.” para direcionar a nova chamada.
- **Rota limite excedido:** deve ser informado o prefixo a ser adicionado ao número caso a chamada seja rejeitada por ter excedido o limite para o tipo de ligação em questão em todos os troncos desta rota;

- **Exemplo:** se for informado o valor “222” neste campo e uma chamada efetuada para o número “99199919” for rejeitada porque o limite para ligações local celular foi atingido em todos os troncos desta rota, o Intelix irá procurar uma nova rota de saída com a identificação “22299199919”. Nesse caso, poderia ser cadastrada uma rota “222.” para direcionar a nova chamada.

Atenção: Para adicionar troncos à rota, basta arrastar o tronco da caixa *Troncos Disponíveis* para a caixa *Troncos Relacionados*. A ordem de ocupação dos troncos será de cima para baixo. O próximo tronco será utilizado quando o anterior estiver ocupado ou apresentar problemas.

Criando uma chave para uma rota de saída

Uma chave é uma expressão usada para filtrar números discados e distribuir as chamadas para linhas específicas. É possível criar uma chave para um número específico ou uma chave que trate vários números que possuam certos padrões.

Para facilitar a criação de chaves, o Configurator do Intelix disponibiliza caracteres "curingas", utilizados para representar uma faixa de números ou números aleatórios:

X: Representa qualquer número de 0 a 9;

Z: Representa qualquer número de 1 a 9;

N: Representa qualquer número de 2 a 9;

. (ponto): Só pode ser usado no final da chave. Significa que há um ou mais números;

[] (colchetes): Usados para representar números de um dígito ou uma faixa de números (de um dígito). Por exemplo:

[358] = Aceita nesta posição apenas os números 3, 5 ou 8;

[3-69] = Aceita nesta posição apenas os números de 3 a 6 ou o número 9.

Exemplos de chaves completas:

	Chave	Descrição
1	999934XX	Filtra todos os números com 8 dígitos em que os 6 primeiros são iguais a 999934;
2	0XX48[1-6].	Filtra todos os números que comecem com 0, seguidos de 2 dígitos quaisquer, tenha o quarto e o quinto dígitos iguais a 48, que o sexto dígito seja um número



		entre 1 e 6, e tenha no mínimo 7 dígitos. (corresponde a uma ligação interurbana para o DDD 48)
3	3XXXXXXXX	Filtra qualquer número com 8 dígitos que comece com 3. (típica ligação local em SC)
4	[89]XXXXXXXX	Filtra qualquer número com 8 dígitos que comece com 8 ou 9. (típica ligação para celular)
5	NZ.	Filtra qualquer número em que o primeiro dígito seja um número de 2 a 9, o segundo seja um número de 1 a 9, e tenha no mínimo 3 dígitos;
6	X.	Essa chave irá receber qualquer número que tenha no mínimo 2 dígitos.

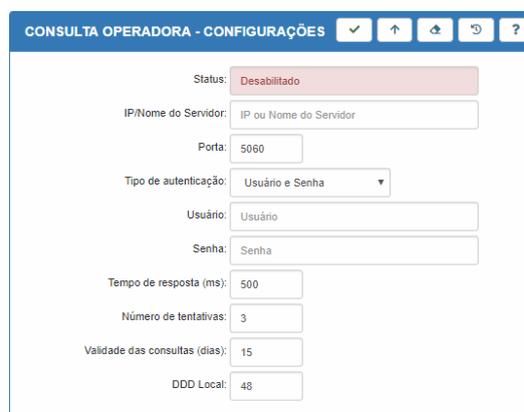
As chaves são validadas por ordem inversa de probabilidade de correspondência ao seu padrão, ou seja, quanto menor a probabilidade de ocorrência do padrão da chave, tanto antes ela será avaliada.

Por exemplo, considerando as chaves acima, um número discado seria comparado primeiramente à chave 1, depois com a 2, e assim por diante. Se não corresponder a nenhuma chave e tiver 2 dígitos ou mais, entrará na chave 6.

Consulta de Operadora

Esta opção encontra-se no menu *Troncos Rotas de saída Consulta operadora*, que abre a seguinte janela.

- **IP/Nome do Servidor e Porta:** dados para conexão com a Operadora.
- **Tipo de autenticação:** pode ser efetuado por usuário/senha ou por uma chave de autenticação informada pelo servidor. No segundo caso, o campo “Chave” deve ser preenchido.
- **Tempo de resposta:** é o tempo em milissegundos que o Intelix deve esperar uma resposta do servidor.
- **Número de tentativas:** número de vezes que a consulta deve ser efetuada caso não receba a resposta no tempo determinado.
- **Validade das consultas:** indica o tempo em dias que o resultado da consulta pode ser utilizado. Após esse tempo, uma nova consulta será efetuada.
- **DDD Local:** é utilizado quando o número informado não possui o DDD. Nesse caso, o valor do campo é concatenado ao número informado e posteriormente enviado ao servidor de consulta.




Essa facilidade permite a criação de uma rota de saída a partir do código de uma operadora. Quando a ligação for efetuada, o Intelix consultará um servidor externo (VOffice ou Telein, por exemplo) para saber a qual operadora o número pertence. Então, o Intelix aplicará as demais regras da tabela de rotas de saída.

O parâmetro *Offset* definido na rota de saída informa quantos dígitos devem ser descartados para que permaneçam apenas os números que devem ser discados.

Exemplo: Imagine que todas as ligações locais para celulares da operadora **41** devem sair pelo tronco “**Celular 1**”. Vamos supor, neste exemplo, que seja utilizado o servidor VOffice. A resposta desse servidor obedece ao seguinte formato:

CCCOOXXXXXXXX

Onde CCC é um código específico (no exemplo acima deverá retornar 553), OO é o código da operadora e XXXXXXXX é o número informado.

Para que o Intelix efetue a discagem apenas dos números XXXXXXXX, deve ser descartada a sequência CCCOO. Assim, deve ser configurado o *Offset* = 5.

No exemplo acima, as seguintes rotas devem ser criadas:

- [6-9]XXXXXXXX Rota para números de celular local. Deve-se marcar a opção “Consultar operadora”;
- 55341[6-9]XXXXXXXX Rota para tratar a resposta da consulta de operadora. Deve-se configurar o *offset* = 5 para ignorar os 5 primeiros dígitos.

Para acessar a página de *Consulta Operadora Cache*, clique em *Números em cache*  e será direcionado a página abaixo:

CONSULTA OPERADORA - CACHE			
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-3 de 3
<input type="checkbox"/>	Telefone	Código da Operadora	Data da Consulta
<input type="checkbox"/>	1999999999	553016	04/05/2018 15:07:22
<input type="checkbox"/>	4399999999	553102	04/05/2018 15:06:41
<input type="checkbox"/>	5199999999	553097	04/05/2018 15:07:44

No Consulta Operadora Cache são exibidos os números de telefones, o código da operadora retornado na consulta e a data em que foi realizada. Nesta lista, é possível filtrar os dados e remover os números já consultados.



Tarifação

As tarifas são usadas para a geração de relatórios de custos de ligações, permitindo a mensuração dos gastos totais ou de determinados troncos, ramais, campanhas etc.

Estas e outras opções de filtros de consulta de tarifas estão disponíveis na geração de relatórios do Intelix.

A visualização e a definição de tarifas são feitas a partir do menu *Troncos Tarifas*.

TRONCOS - TARIFAS						
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-7 de 7			
<input type="checkbox"/>	Nome	Local Fixo	Local Celular	DDD Fixo	DDD Celular	DDI
<input type="checkbox"/>	0800	R\$ 0.04	R\$ 0.35	R\$ 0.09	R\$ 0.36	R\$ 0.00
<input type="checkbox"/>	BiDirecional	R\$ 0.05	R\$ 0.31	R\$ 0.06	R\$ 0.31	R\$ 0.00
<input type="checkbox"/>	E1-0800-1	R\$ 0.04	R\$ 0.25	R\$ 0.05	R\$ 0.29	R\$ 0.00
<input type="checkbox"/>	E1-0800-2	R\$ 0.05	R\$ 0.31	R\$ 0.06	R\$ 0.31	R\$ 0.00

Configuração de tarifas

Usando a *Configuração geral* definem-se tarifas para todos os troncos, mas podem-se definir tarifas diferenciadas para cada tronco individualmente. Para atribuir ou alterar os valores de um tronco específico, basta clicar sobre o registro do mesmo como mostrado na figura anterior.

Ao usar a configuração geral, a seguinte janela será aberta para definir preços por minuto para cada tipo de ligação.

CONFIGURAR TARIFAS

Geral
 Troncos

PREÇOS DE LIGAÇÕES (POR MINUTO)

Local Fixo:

Local Celular:

DDD Fixo:

DDD Celular:

DDI:

CONFIGURAÇÕES

Tempo sem cobrança:

Tempo mínimo cobrado:

Arredondar:

- **Local fixo:** Custo do minuto de uma ligação local para telefone fixo;
- **Local celular:** Custo do minuto de uma ligação local para telefone celular;
- **DDD fixo:** Custo do minuto de uma ligação interurbana para telefone fixo;
- **DDD celular:** Custo do minuto de uma ligação interurbana para telefone celular;
- **DDI:** Custo do minuto de uma ligação internacional;

- **Tempo sem cobrança:** as chamadas com duração menor que o tempo neste campo não serão contabilizadas. Utilize 0 (zero) para contabilizar todas as chamadas;
- **Tempo mínimo cobrado:** as chamadas com duração maior que Tempo sem cobrança e menor que o tempo definido neste campo serão contabilizadas utilizando este tempo mínimo. Utilize 0 (zero) para que seja considerada a duração exata de todas as chamadas;
- **Arredondar:** Valor utilizado para arredondamento da duração da chamada.

Aba Troncos:

Para adicionar em um tronco as configurações definidas, arraste o item da coluna da esquerda para a coluna da direita.

Ao clicar sobre um tronco na tabela de tarifas, será aberta uma janela semelhante à de *Configuração geral*, mas sem a aba de *Troncos*, para a definição deste tronco.

Histórico de tarifas

O *Histórico geral*  exibe o histórico de tarifas para todos os troncos, informando a data e o usuário que as definiu.

TRONCOS - TARIFAS - HISTÓRICO											
Exibir: 10		Pesquisar...		Registros: 1-9 de 9							
<input type="checkbox"/>	Nome	Data	Usuário	Local Fixo	Local Celular	DDD Fixo	DDD Celular	DDI	Tempo sem cobrança	Tempo mínimo cobrado	Arredondar
<input type="checkbox"/>	0800	21/08/2017 15:10:19	delgrande	0.05	0.31	0.06	0.31	0.00	0	0	0
<input type="checkbox"/>	0800	04/05/2018 15:45:55	delgrande	0.04	0.35	0.09	0.36	0.70	3	20	0
<input type="checkbox"/>	BiDirecional	21/08/2017 15:10:19	delgrande	0.05	0.31	0.06	0.31	0.00	0	0	0
<input type="checkbox"/>	E1-0800-1	21/08/2017 15:10:19	delgrande	0.05	0.31	0.06	0.31	0.00	0	0	0
<input type="checkbox"/>	E1-0800-1	04/05/2018 15:50:56	delgrande	0.04	0.25	0.05	0.29	0.00	0	0	0
<input type="checkbox"/>	E1-0800-2	21/08/2017 15:10:19	delgrande	0.05	0.31	0.06	0.31	0.00	0	0	0

Blacklist ou lista negra

A configuração de blacklist ou lista negra faz o cadastro de números de telefone que devem ter suas ligações de entrada e/ou saída bloqueadas.

Para cadastrar uma blacklist, escolha a opção no menu *Troncos Blacklist* e uma janela como a seguir será aberta.



TRONCOS - BLACKLIST			
<input type="checkbox"/>	Telefone	Entrada	Saída
<input type="checkbox"/>	1199999999	Sim	Sim
<input type="checkbox"/>	1188888888	Não	Sim
<input type="checkbox"/>	5111111111	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	1233333333	Sim	Sim
<input type="checkbox"/>	1288888888	Sim	Sim

Clique no botão *Adicionar* e outra janela será aberta para digitar o número e indicar o tipo de bloqueio (entrada ou saída):

ADICIONAR BLACKLIST

Telefone:

Chamadas de entrada: Não Sim

Chamadas de saída: Não Sim

O tipo *Chamadas de entrada* indica que as ligações originadas no número em questão e recebidas no Intelix serão bloqueadas. O bloqueio de *Chamadas de saída* indica que as ligações realizadas no Intelix para o número serão bloqueadas.

Ao clicar na opção *Importar arquivo*, pode-se importar um arquivo texto ou CSV com um número em cada linha. Uma janela será aberta para escolher um arquivo:

IMPORTAR ARQUIVO BLACKLIST

Telefone: Nenhum...

Chamadas de entrada: Não Sim

Chamadas de saída: Não Sim

Para desbloquear chamadas de/para um número, selecione-o na lista e clique no botão *Excluir*.

Configuração de Permissões

No menu *Permissões*, pode-se definir para quais ramais as permissões de ligação interna, monitoramento e captura serão válidas. As definições são feitas para os diferentes perfis previamente definidos, tanto os de ramais como os de atendentes.

As permissões que podem ser definidas são:

- **Ligação interna:** permite ligações para outros ramais;
- **Monitoramento:** permite ouvir a ligação de outro ramal;



- **Captura de ligações:** Permite capturar (“puxar”) a ligação que está tocando em outro ramal.

Observe que as permissões acima são definidas nos respectivos perfis de ramal (*Ramais Perfis*) e de atendentes (*Call Center Atendentes Perfis*). Aqui será definido para quais ramais estas permissões serão válidas.

Para editar estas permissões acione o item *Permissões* no menu horizontal e a seguinte janela será aberta com os perfis existentes. Se a permissão foi definida previamente no perfil, aqui aparecerá o botão em azul para selecionar os ramais para os quais a permissão será válida.

PERMISSÕES						
Exibir: 10		Pesquisar...		Registros: 1-5 de 5		
<input type="checkbox"/>	Tipo	Perfil	Ligação Interna	Monitoramento	Captura de Ligações	
<input type="checkbox"/>	Atendente	Geral	Sim	Não	Não	
<input type="checkbox"/>	Ramal	Atendente	Sim	Sim	Sim	
<input type="checkbox"/>	Atendente	SAC	Sim	Não	Não	
<input type="checkbox"/>	Ramal	Voicemail	Não	Não	Não	
<input type="checkbox"/>	Ramal	Supervisor	Sim	Não	Sim	

Clique sobre a linha/coluna desejada e será aberta uma janela como a seguir:

Inicialmente, todos aparecerão apenas na lista *Não habilitados*. Para habilitar um ramal, grupo e/ou fila, basta arrastar os itens desejados para a lista *Habilitados* e para desabilitar, arraste um item no sentido contrário.

EDITAR PERMISSÕES

Ligação Interna Monitoramento Captura de Ligações

Ramais, grupos e filas habilitados a receber ligação:

Não habilitados	Habilitados
Fila: 1 (Institucional)	Fila: 5 (Processos Operacionais)
Fila: 2 (Suporte)	Fila: 7 (Diversos)
Fila: 3 (SAC)	Fila: 9 (SAC 2)
Fila: 4 (Atendimento)	Fila: 10 (Financeiro)
Fila: 5 (Ativo)	Fila: 11 (Reclamação / E-mail)
Grupo: 40000 (Grupo 1)	Grupo: 50000 (Grupo 2)
Ramal: 6400 (6400)	Ramal: 6402 (6402)
Ramal: 6401 (6401)	Ramal: 6403 (6403)

Cancelar Alterar

Redirecionamento de Chamadas

O redirecionamento de chamadas possibilita que o Intelix transfira para outro PABX as ligações recebidas da central pública. Nesta situação, a chamada é recebida através de uma “Rota de Entrada”.

Esta opção está disponível no menu *Outros Redirecionamento*. Serão exibidos os redirecionamentos existentes como mostrado a seguir.



REDIRECIONAMENTO					
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-2 de 2		
<input type="checkbox"/>	Nome	Tronco	DDR Chave	Reencaminha ID	
<input type="checkbox"/>	E1	0800	1234	Sim	
<input type="checkbox"/>	E1 2	E1 2	1111	Não	

Para alterar um redirecionamento existente, clique sobre o seu nome.

Para adicionar um novo redirecionamento, clique em *Adicionar*. São necessários os seguintes parâmetros:

- **Nome:** identificação do redirecionamento;
- **Tronco:** selecione o tronco ligado ao PABX externo;
- **DDR Chave:** número DDR que será informado ao PABX externo quando este dado não é informado pela central pública;
- **Reencaminhar ID de Chamada:** Quando assinalado, encaminha ao PABX externo a identificação da chamada (bina) fornecida pela central pública.

ADICIONAR REDIRECIONAMENTO

Nome:

Tronco:

DDR Chave:

Reencaminha ID:

Encaminhamento de Chamadas

O encaminhamento é utilizado para direcionar a ligação recebida em um ramal ou grupo de ramais a outro destino (ramal, grupo ou discagem).

Esta opção está disponível no menu *Outros Encaminhamento*. Serão exibidos os encaminhamentos existentes como mostrado a seguir.

ENCAMINHAMENTO								
Exibir:	10	Pesquisar...	Registros: 1-5 de 5					
<input type="checkbox"/>	Nome	Origem	Tipo	Dia	Início	Fim	Destino	
<input type="checkbox"/>	Natal	Ramal 6500	Dia específico	24/12/2018	00:00:00	23:59:59	Discagem: 4199999999	
<input type="checkbox"/>	Natal2	Ramal 6500	Dia específico	25/12/2018	00:00:00	23:59:59	Discagem: 4199999999	
<input type="checkbox"/>	Padrão	Ramal 6500	Fixo	-	-	-	Discagem: 4199999999	
<input type="checkbox"/>	Segunda	Ramal 6500	Dia da semana	Segunda-Feira	00:00:00	23:59:59	Discagem: 4199999999	
<input type="checkbox"/>	Semana	Ramal 6500	Segunda/Sexta	-	13:00:00	23:59:59	Discagem: 4199999999	



Para alterar um encaminhamento existente, clique sobre o seu nome.

Para adicionar um novo encaminhamento, clique em *Adicionar* e uma janela como a seguir será aberta.

Pode-se ter um encaminhamento com configuração fixa ou agendada para dias/horários específicos escolhendo uma das opções no menu *Tipo*.

Os parâmetros necessários são:

- **Nome:** identificação do encaminhamento.
- **Tipo:** selecione se o encaminhamento deve ser *Fixo* ou válido apenas para *Dia específico*, *Dia semana* ou *Segunda/Sexta*. Se não for fixo, serão exibidos outros campos para selecionar data ou dia e horários de início e fim.
- **Origem:** podem ser selecionados ramais ou grupos.
- **Destino:** podem ser selecionados ramais, filas, grupos e URAs. Também pode ser informado neste campo um número externo que receberá as chamadas.

Além destes, existe também a opção *Ignorar*. Com esta opção, todas as chamadas ao número de origem receberão sinal de ocupado.

Agenda do Intelix

A agenda do Intelix faz com que um número seja identificado automaticamente quando a chamada a partir deste número for recebida. Caso o número cadastrado esteja relacionado a uma fila, terá prioridade de atendimento na mesma.

Esta opção está disponível no menu *Outros Agenda*.

	Código	Nome	Telefones
<input type="checkbox"/>	0001	Del Grande	4832548600 - Fixo
<input type="checkbox"/>	0002	Del Grande	4832548601 - Fax
<input type="checkbox"/>	0003	Exemplo 3	4899999999 - Exemplo 3
<input type="checkbox"/>	0004	Exemplo 4	99999999 - Exemplo 4

Para acessar as configurações da agenda, clique sobre o botão . A seguinte tela a direita será exibida:

Quando o Intelix recebe uma chamada e o número corresponde a um contato cadastrado, ele encaminhará o nome do contato para o usuário que atender a chamada, seja no softphone, telefone VoIP, ou no Intelix Atendente.

Se a opção "*Exibir o código do contato junto ao nome do mesmo ao atendente?*" estiver ativada, o código do contato aparecerá junto ao nome. Exemplo: 123-Intelix.

Nessa tela também é possível configurar os campos adicionais que serão exibidos na agenda. Se você, por exemplo, adicionar o campo "CPF", esse campo aparecerá logo abaixo da linha "Nome do Cliente" quando um novo contato for adicionado.

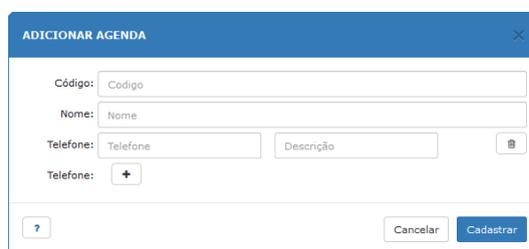
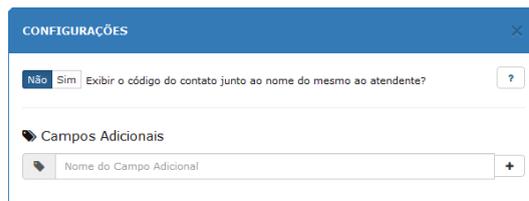
A seguir é exibida a tela de cadastro de um novo contato com os seguintes campos:

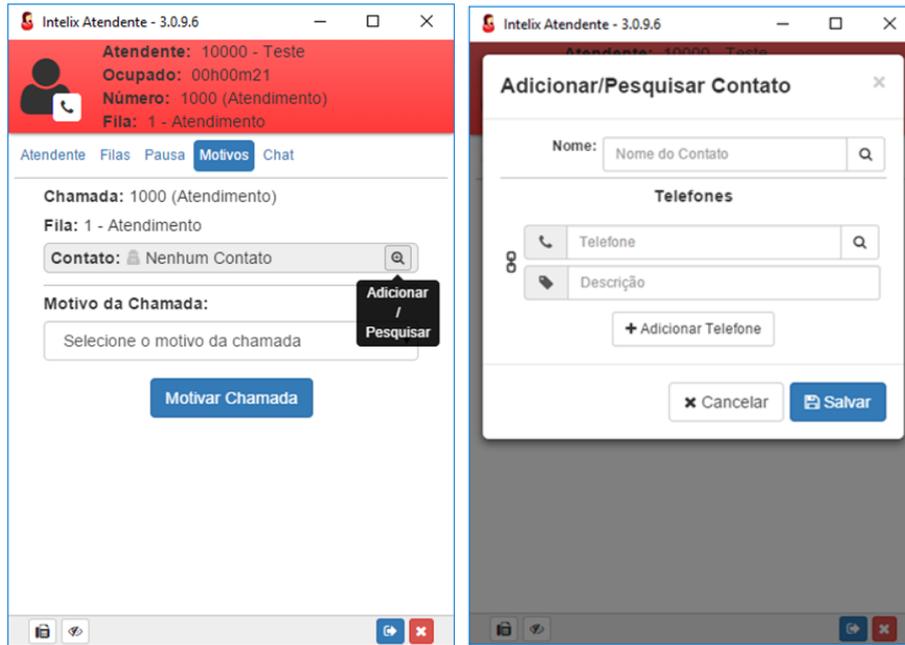
- **Código:** Campo não obrigatório. Se preenchido, o valor deste campo aparecerá na identificação da chamada recebida;
- **Nome:** Nome do contato;
- **Descrição:** Tipo de telefone (comercial, residencial, celular etc.).

Observe que é possível cadastrar vários números de telefone para o mesmo cliente. Para isso, basta clicar no botão . Serão exibidos novos campos para cadastro do telefone e descrição.

Para excluir um número, clique sobre o botão .

Se a opção Motivo de Chamada estiver habilitada, esses campos também estarão disponíveis para o atendente durante o atendimento da ligação. Assim, o atendente poderá atualizar os dados ou cadastrar novos números para o cliente.





Servidor de E-mail

Através do Configurador Web é possível configurar um servidor de e-mail, este utilizado nos serviços que necessitam do envio de e-mails. Ex.: Correio de Voz:

Antes de salvar os dados, é possível verificar se as informações estão corretas através da opção *Testar Conexão*.

The image shows a configuration form titled 'SERVIDOR DE E-MAIL'. It has a blue header bar with a green checkmark, a refresh icon, and a help icon. The form contains the following fields: 'Servidor:' with the value 'Servidor'; 'Usuário:' with the value 'Usuário'; 'Senha:' with the value 'Senha'; 'Remetente:' with the value 'Email'; 'Porta:' with the value 'Porta'; and 'Segurança:' with a dropdown menu showing 'SSL'.

Licença do Intelix

Na opção *Licença* disponível no menu *Sistema* deve-se informar os dados relacionados à licença do Intelix fornecidos pela Del Grande Informática.

Quando a licença adquirida possuir validade determinada, assinale a caixa de seleção no campo *Demonstração* e digite a data informada.

NOTA: O configurador do Intelix informará se os dados da licença estiverem incorretos. Se, ainda assim, os dados forem salvos, o funcionamento do Intelix será imediatamente interrompido.

Serviços

Efetuada as mudanças necessárias na configuração do Intelix, basta selecionar o menu *Sistema Serviços*. A seguinte janela será exibida:



Na linha **Configurações**, os botões permitem: *Ativar*, *Importar* ou *Exportar configurações do Intelix*, ou seja, configurações de ramais, atendentes, filas e etc... É possível também abrir as opções de configuração do Intelix, as quais permitem ativar ou desativar algumas funcionalidades.

Na linha **Serviço Intelix**, os botões permitem: *Iniciar*, *Reiniciar* ou *Parar*, ou seja, interromper o funcionamento do Intelix. O servidor não será reiniciado.

Na linha **Servidor**, as opções permitem *Reiniciar* ou *Desligar* o computador no qual o Intelix está instalado.

Opções de Configuração



A opção “Exigir senhas fortes para ramais” bloqueia o cadastro ou edição de ramais que não possuem uma senha forte. Ao ativar esta opção, no cadastro ou edição de um ramal, logo abaixo da senha será exibida uma barra de progresso com notificações sobre a força da senha. Uma senha forte deve conter letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos, um exemplo de senha forte seria a senha “Senha@123#”. Abaixo encontram-se, respectivamente, exemplos da janela de cadastro de um ramal com uma senha fraca e com uma senha forte.

ADICIONAR RAMAL
×

Geral
Transbordo
Avançado

Tipo:

Número:

Nome:

Senha softphone:

Sua senha não pode conter o número do ramal

Muitas repetições

Fraco

IP/Máscara de rede:

Perfil do ramal:

Tipo de softphone:

Perfil de Rota de Saída:

Softphone NAT: Não Sim

Envia DDR: Não Sim

?
Cancelar
Cadastrar



MANUAL INTELIX PABX IP

ADICIONAR RAMAL ✕

Geral Transbordo Avançado

Tipo:

Número:

Nome:

Senha softphone:

Muito forte

IP/Máscara de rede:

Perfil do ramal:

Tipo de softphone:

Perfil de Rota de Saída:

Softphone NAT: Não Sim

Envia DDR: Não Sim



Capítulo 4 – Software DGPhone



O DGPhone é um *softphone* para Windows que oferece todas as características de um telefone tradicional, além de outras mais avançadas. As operações do telefone podem ser acionadas através do teclado ou do mouse para fazer e receber chamadas, colocar chamadas em espera, transferências, chamadas em conferência etc.

No sistema fornecido pela Del Grande, o software DGPhone funcionará conectado em rede local à plataforma Intelix, que dá acesso à rede de telefonia tradicional.

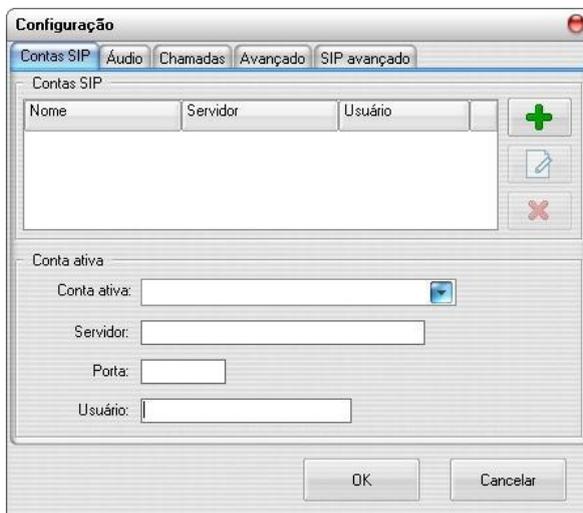
O DGPhone apresenta as seguintes características:

- Display de chamadas e mensagens;
- Teclado para efetuar chamadas e sinalização;
- Controle de volume do microfone e alto-falante;
- Gerenciamento de múltiplas linhas;
- Rediscagem;
- Colocar chamada em espera;
- Transferência;
- Opção modo Sem Som (Mute);
- Opção Não Perturbe (Do Not Disturb);
- Agenda de contatos;
- Histórico de chamadas – recebidas, efetuadas, perdidas;
- Modo conferência

Instalação e configuração do DGPhone

Os passos a seguir mostram os procedimentos da instalação do software.

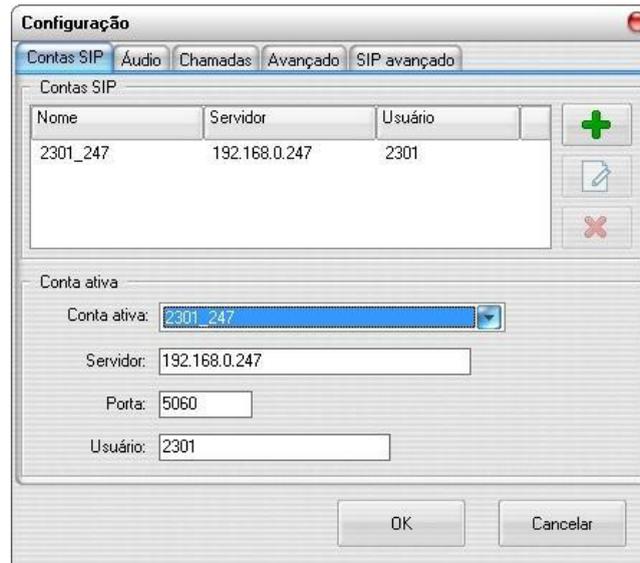
1. Execute o setup do DGPhone, clicando no botão *Próximo* sempre que solicitado.
2. Clique no botão *Encerrar* para completar a instalação e execute o DGPhone a partir do ícone na área de trabalho ou a partir do menu *Iniciar Programas*.
3. Configure o endereço IP do servidor, nome do usuário e a senha que lhe foram fornecidos pelo administrador quando a janela a seguir aparecer. Estas informações são essenciais para que o *softphone* comece a operar. As demais podem ficar como aparecem.



Selecione a opção  para adicionar uma conta. Informe o nome da conta, endereço IP do servidor, usuário e senha da conta SIP. Após inserir todas as informações, clique em *OK*.



Após cadastrar a conta SIP, selecione-a como a conta a ser utilizada, no campo *Conta Ativa*.



Iniciando o software DGPhone

Normalmente, o DGPhone estará configurado para inicializar automaticamente. Se isso não acontecer, o software pode ser iniciado através do ícone criado na área de trabalho do Windows ou através do menu *Iniciar Programas*.

Usando várias instâncias do DGPhone

Para iniciar mais de uma instância do DGPhone, proceda da seguinte maneira:

1. Faça uma cópia do atalho do DGPhone;
2. Clique com o botão direito sobre o novo atalho e selecione *Propriedades* no menu que será aberto.
3. No campo *Destino*, acrescente o número da porta e o nome do novo arquivo de configuração. Exemplo:

```
"C:\Program Files (x86)\Del Grande Informática\DGPhone\dgPhone.exe" 5070  
dgphone2.ini
```

Isso faz com que o DGPhone conecte na porta **5070** e guarde as configurações no arquivo **dgphone2.ini**.

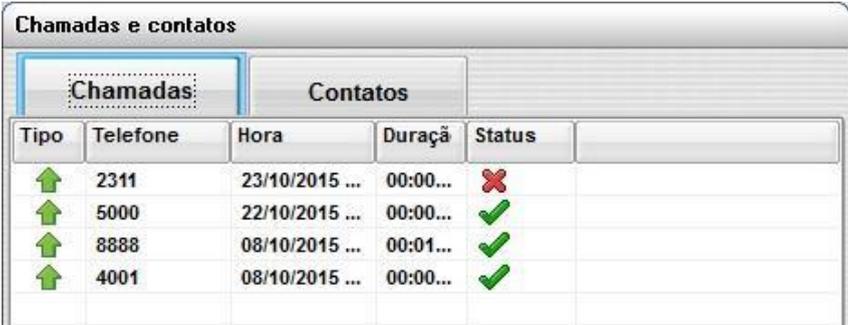
Feito isso, basta executar o novo atalho para abrir uma nova instância do DGPhone.

Conhecendo o softphone DGPhone

O software com tela em forma de telefone dá acesso a todas as funções do *softphone*.

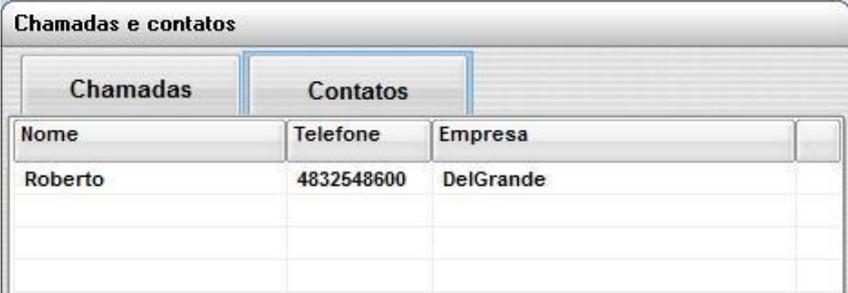
No menu *Exibir*, pode-se visualizaras telas adicionais do programa:

- **Linhas:** Mostra o status das 6 linhas pertencentes ao DGPhone. Quando utilizada, a cor é alterada para vermelho, indicando o canal ocupado
- **Chamadas e Contatos:** Exibe uma lista com duas opções de informações. Ao selecionar *Chamadas* é exibido um histórico das discagens do DGPhone, com o telefone discado, hora, duração, tipo de chamada e status. Ao selecionar *Contatos* é possível cadastrar uma identificação para um determinado número. Para cadastrar um novo contato seleciona a opção *Adicionar*.



Chamadas e contatos				
Chamadas		Contatos		
Tipo	Telefone	Hora	Duraçã	Status
↑	2311	23/10/2015 ...	00:00...	✘
↑	5000	22/10/2015 ...	00:00...	✔
↑	8888	08/10/2015 ...	00:01...	✔
↑	4001	08/10/2015 ...	00:00...	✔

Obs.: Os contatos cadastrados estão relacionados ao aplicativo do DGPhone, ou seja, caso seja registrado o mesmo ramal, porém em outra máquina, a lista estará zerada.



Chamadas e contatos		
Chamadas		Contatos
Nome	Telefone	Empresa
Roberto	4832548600	DelGrande

- **Ramais:** Exibe a lista de todos os ramais do Intelix, juntamente com seu status através do esquema de cores:

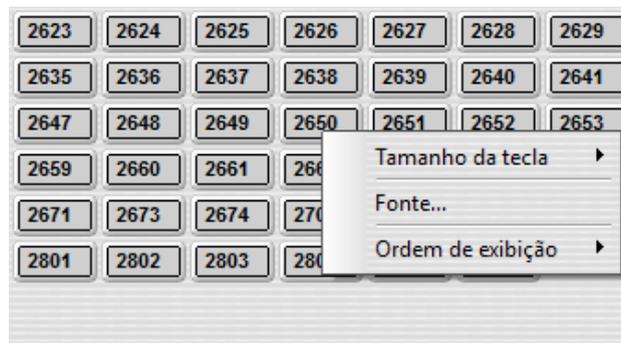
2341 : O ramal não está registrado

2330 : O ramal está registrado e livre

2301 : O ramal está registrado e ocupado

- **Teclas BLF:** O *Busy Lamp Field* é um conjunto de números, ramais ou troncos monitorados através do DGPhone. Através dele é possível monitorar o status destes canais, além de criar grupos de monitoramento. **Obs.: É necessário contatar a Del Grande para ativar a funcionalidade das teclas de BLF.**

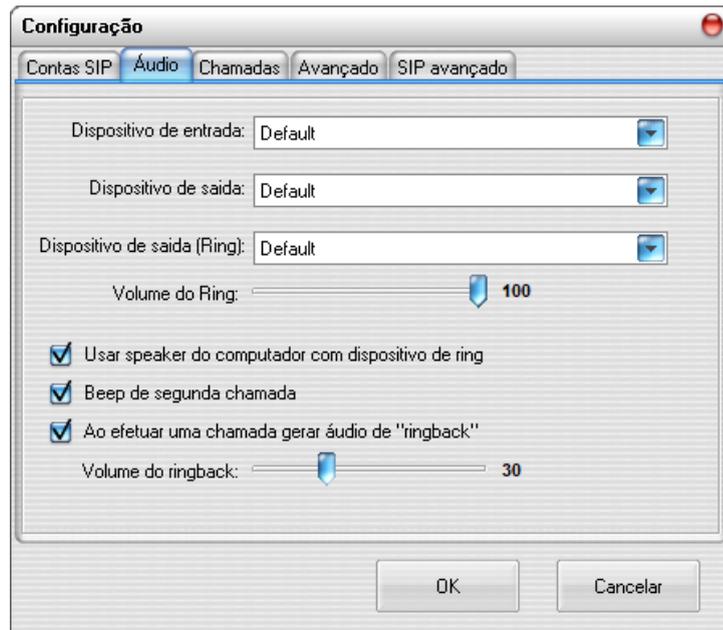
Em todas as janelas da opção *Exibir*, ao selecionar com o botão direito do mouse, é possível personalizar o tamanho, fonte e ordem das informações.



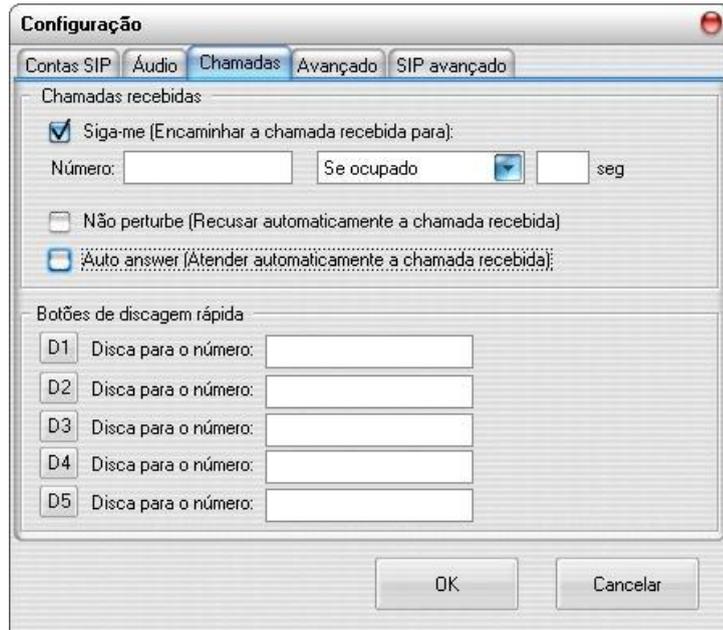
O menu *Ferramentas / Configurar* permite personalizar um conjunto de ferramentas do DGPhone.

- **Contas SIP:** Configurar uma ou mais contas SIP a serem utilizadas no DGPhone. Mais detalhes sobre a adição de contas no tópico *Instalação e Configuração do DGPhone*.
- **Áudio:** Nessa aba é possível configurar:
 - **Dispositivos:** Possibilidade de configurar qual dispositivo de áudio deve ser utilizado pelo DGPhone. Por padrão o aplicativo utiliza o dispositivo *default* do computador;
 - **Volume do Ring:** Ajuste do volume do *ring* (toque) de uma chamada que está sendo recebida;
 - **Usar speaker do computador como dispositivo de ring:** Utiliza o alto-falante do computador como dispositivo de saída (*ring*);

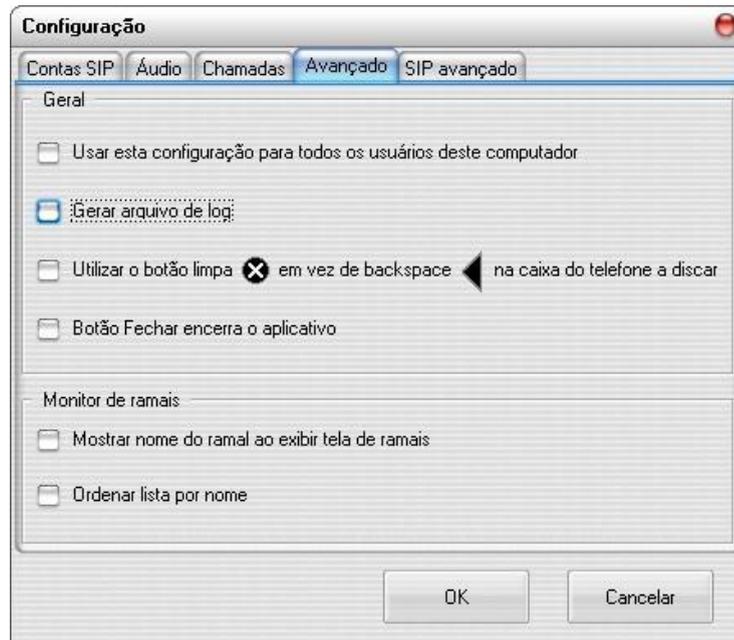
- **Beep de segunda chamada:** Habilita o som de toque de uma segunda chamada quando já estiver uma outra em curso.
- **Ao efetuar uma chamada gerar áudio de “ringback”:** Habilita a execução de um *ring* próprio do aplicativo antes da sequência de *rings* da operadora.
- **Volume do “ringback”:** Ajuste do volume do *ringback* (quando habilitado).



- **Chamadas:** Através deste menu é possível configurar algumas ferramentas de atendimento:
 - **Siga-me:** encaminhar a chamada recebida para um número específico.
 - **Não perturbe:** recusar automaticamente a chamada recebida. Quando a opção estiver pressionada, o *DGPhone* não atenderá nenhuma nova ligação. Se chegar uma nova ligação, o ramal informará tom de ocupado.
 - **Auto answer:** atender automaticamente a chamada recebida. Quando a opção estiver selecionada, o atendimento das ligações será feito automaticamente.
 - **Botões de discagem rápida:** configurar a ação dos botões de atalho (D1 a D6) do *DGPhone*.



- **Avançado:** É possível configurar opções específicas do DGPhone, como a geração do *log* do aplicativo, personalização do botão de apagar do aparelho, ordenação dos ramais no monitoramento, entre outros.



- **SIP avançado:** Quando necessário, é possível personalizar um IP e PORTA local para conexão com a conta SIP. Utilizado principalmente em conexões com máquina em formato de rede *host-only* (sem IP na rede local) ou sub-redes.

Efetuando chamadas

Tecla	Descrição
	1) Digite um número e pressione esta tecla para efetuar uma chamada. 2) Atenda uma ligação pressionando esta tecla.
	Encerra ou desliga uma chamada.

Para efetuar uma chamada, forneça um número usando o teclado do DGPhone ou o teclado do computador. Depois, deverá pressionar o botão assinalado em verde .

Observação: Não é necessário discar “0” para obter linha externa na central, basta discar o número desejado.

Para encerrar uma chamada, você pressione o botão  assinalado em vermelho.

Atenção: Se o atendente estiver numa fila e a forma de login for *9800, não deverá utilizar este botão para encerrar uma chamada, pois neste caso estará fazendo o logoff. Neste caso o atendente deve digitar * (asterisco) para encerrar a chamada.

Atendimento de chamadas

Tecla	Descrição
	Atenda uma ligação pressionando essa tecla.

Atenção: O atendimento de chamadas será feito de modo diferente se o usuário estiver logado numa fila de atendimento com o *9800. Neste caso, ao ouvir um sinal sonoro no seu fone (beep) deverá pressionar a tecla # (sustenido) para aceitar a ligação.

A sinalização de uma chamada entrando aparecerá no display junto com o sinal sonoro. Para atender uma chamada, você deve pressionar o botão assinalado em verde a seguir . Para encerrar uma chamada, pressione o botão assinalado em vermelho na figura .

Atenção: Se o atendente estiver numa fila, logado com o *9800, não deverá utilizar o botão  para encerrar uma chamada, pois neste caso estará fazendo o logoff. Neste caso o atendente deve digitar * (asterisco) para encerrar a chamada.

Comandos durante uma chamada

Controle	Descrição
	Controle de volume do microfone (à esquerda).
	Controle de volume do alto-falante (à direita).

Chamadas em Espera

Para colocar uma chamada em espera, basta selecionar a opção . O botão correspondente à linha mudará de cor para indicar que está em espera.

Para retirar a chamada de espera, você deverá clicar no botão da linha que estiver em espera.

Utilizando mais de uma linha

Logo abaixo do display existem seis botões numerados (L1, L2, ..., L6) que correspondem ao número de ligações simultâneas que o *softphone* pode gerenciar.

Por exemplo, se o usuário estiver em uma ligação na linha 1 e quiser efetuar outra ligação sem encerrar a primeira, basta clicar na linha 2 (L2) e efetuar a nova chamada. Quando o usuário aciona uma nova linha, a anterior ficará em espera automaticamente, não havendo a necessidade de pressionar a tecla *Espera*.

Para retomar a ligação anterior, basta clicar na linha 1 (L1). Se a ligação na linha 2 não foi encerrada, ela ficará em espera.

Transferência de ligações

O botão utilizado para fazer transferências é .

Existem duas maneiras de fazer a transferência: cega e assistida, descritas a seguir.

Transferência cega

Na transferência cega, o usuário que está transferindo não espera o destinatário atender e não é necessário nem mesmo esperar tocar no ramal.

Por exemplo, se o usuário está com uma ligação na linha 1 (L1), pode efetuar uma transferência cega para um novo destinatário, pressionando a tecla **TRANSF** e o número desejado em seguida. Não será necessário esperar o tom de chamada.

Transferência assistida

Na transferência assistida, o usuário que está transferindo espera tocar no ramal e falar com o destinatário.

Por exemplo, se você está com uma ligação na linha 1 (L1), para falar com o destinatário antes de transferir a ligação, obtenha uma nova linha pressionando a Tecla L2 e disque o número do destinatário. Quando se usa uma segunda linha, a primeira chamada fica em espera. Ao anunciar ao destinatário que você irá transferir uma ligação, pressione a tecla **TRANSF** e em seguida pressione a tecla L1. A transferência será efetuada.

Se o ramal destinatário da transferência não atender, a transferência pode ser cancelada pressionando duas vezes rapidamente a tecla # (sustenido).

Atenção: A transferência de chamadas será feita de modo diferente se o usuário estiver logado numa fila de atendimento com *9800. Neste caso, não pode ser pressionada a tecla TRANSF. O atendente deverá pressionar a tecla # (sustenido) e ouvir a central falar “*Transferência*”. Após ouvir esta mensagem, o atendente disca o ramal para o qual quer transferir a ligação e aguarda o ramal atender. Após o ramal consultado atender a ligação, o atendente efetua a transferência pressionando a tecla* (asterisco).



Captura de ligações

Tecla	Descrição
*5	Captura ligação: O ramal que discar para o número *5 captura uma ligação entrante que esteja tocando em um grupo ou fila na qual ele tenha permissão para captura.
*5XXXX	Captura ligação de um ramal ou grupo: Será capturada a ligação que está tocando no ramal XXXX ou em um determinado grupo de ramais.

A captura possibilita que um usuário atenda no seu ramal uma ligação que esteja tocando em outro ramal qualquer. É necessário ter habilitação para capturar outro ramal.

Conferência

Tecla	Descrição
	Selecione a primeira linha, ligue para o número desejado e pressione a tecla Conf . Selecione a segunda linha, disque para o número desejado e pressione a tecla Conf novamente. Nesse momento, você e as duas ligações efetuadas estarão em conferência. Para adicionar novos participantes, basta repetir o procedimento anterior.

Capítulo 5 – DGPhone Console

O DGPhone Console é uma versão do DGPhone destinada especialmente a aparelhos com telas sensíveis ao toque – touchscreen. As operações de chamada, transferência, conferência, etc., podem ser efetuadas facilmente, através de um simples toque na tela.

O DGPhone Console é composto por uma tela principal, um telefone virtual e quatro outras janelas disponíveis para exibição através do menu *Exibir*.

Todas as ferramentas do DGPhone se encontram também no DGPhone console.



Capítulo 6 – Comandos para ramal físico

Este capítulo descreve os comandos que devem ser usados em um terminal telefônico físico conectado como ramal da central Intelix para fazer ligações, transferência, captura, etc.

Efetuando chamadas

Para efetuar uma chamada, retire o fone do gancho e disque o número desejado.

Não é necessário discar “0” para obter linha externa na central, basta discar apenas o número desejado.

Transferência de ligações

Existem duas maneiras de transferir uma ligação: transferência cega ou assistida. Ambas são detalhadas a seguir.

Transferência cega

Na transferência cega, o usuário que está transferindo não espera o destinatário atender.

Pressione duas vezes a tecla # (sustenido) e espere até ouvir a central falar “*Transferência*”. Após ouvir a mensagem, disque o número do ramal para o qual quer transferir, aguarde o tom de chamada e desligue antes que o destinatário atenda.

Transferência assistida

Na transferência assistida, o usuário que está transferindo espera que o destinatário atenda a ligação.

Pressione duas vezes a tecla # (sustenido) e espere até ouvira central falar “*Transferência*”. Após ouvir a mensagem, disque para o ramal e aguarde o atendimento. Após o destinatário no ramal atender a ligação, o usuário efetiva a transferência desligando o telefone.



Captura de ligações

A captura possibilita que um usuário atenda no seu ramal uma ligação que esteja tocando em outro ramal qualquer (com permissão habilitada). Ela pode ser efetuada de duas formas:

- ***5**: Captura a ligação que estiver tocando em um grupo ou fila.
- ***5XXXX**: Captura a ligação que está tocando no ramal XXXX.

Siga-me

O “siga-me” é a facilidade que permite direcionar as ligações recebidas por um ramal para outro ramal ou número externo. O Intelix permite a ativação do “siga-me” em qualquer ramal que tenha essa facilidade habilitada.

Cada usuário pode configurar o “siga-me” apenas no seu ramal. Da mesma forma, a desativação deste serviço precisa ser executada no ramal que o configurou.

Configure o “siga-me” da seguinte forma:

- ***70 <número>**: Ativa o siga-me do ramal local para o número especificado. O Intelix confirmará a operação com a mensagem “Transferência ativada”;
- ***71**: Desativa o siga-me no ramal local. O Intelix confirmará a operação com a mensagem “Transferência desativada”;

Escuta e supervisão via ramal

O Intelix permite o monitoramento ou escuta de outros ramais. Em um call center, essa facilidade permite ao supervisor escutar e falar com um atendente para monitorar, supervisionar e orientar os atendentes durante o atendimento.

Existem três modos de monitoramento via ramal: somente escuta, escuta com fala discreta e somente fala. O funcionamento de cada modo é definido a seguir:

Para iniciar o monitoramento de um ramal de atendente, disque ***6** seguido do número correspondente à opção de modo descrita a seguir, seguido do número do ramal a ser monitorado:

***6<opção><número_do_ramal>**

Onde <opção> pode ser uma das seguintes:



MANUAL INTELIX PABX IP

Opção	Tipo	Descrição
1	Somente escuta	O supervisor ouvirá a conversa do ramal monitorado.
2	Escuta com fala discreta	O supervisor ouvirá a conversa do ramal monitorado e poderá falar com o atendente, mas o cliente não ouvirá a fala do supervisor.
3	Somente fala	O supervisor pode falar com o atendente, mas não poderá escutar o diálogo do atendente com o cliente.

Exemplos:

*616200 = O supervisor escuta a conversa do ramal 6200.

*626200 = O supervisor escuta a conversa do ramal 6200 e pode falar com o atendente deste ramal, sem que o cliente escute o que o supervisor diz para o atendente.

*636200 = O supervisor pode falar com um atendente do ramal 6200, mas não pode ouvir nada do que está sendo dito pelo atendente e pelo cliente.



Capítulo 7 – Intelix Atendente

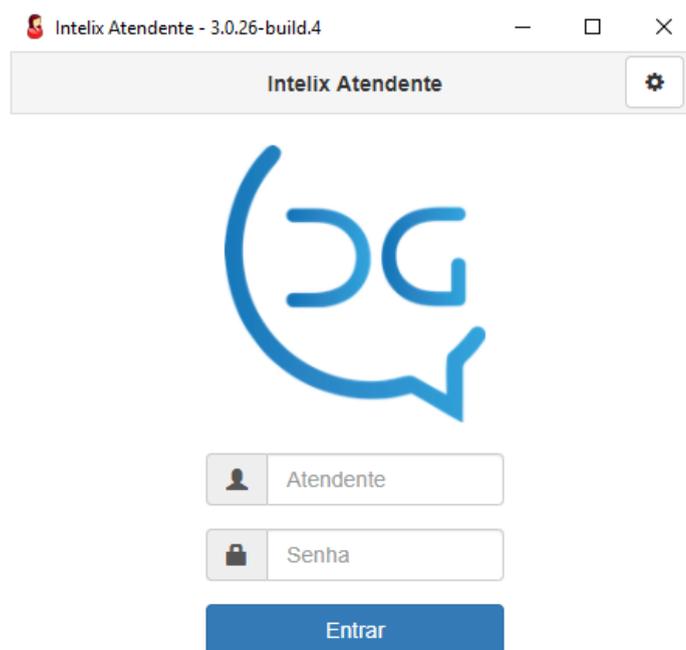
O Intelix Atendente é um software que faz parte do módulo Intelix Call Center e permite ao atendente visualizar o seu próprio status de atendimento, visualizar as filas de atendimento, sinalizar pausas, indicar o motivo de cada atendimento e conversar em chat com supervisor.

Instalação e configuração do Intelix Atendente

O administrador do sistema deve instalar o software a partir do arquivo executável fornecido no pacote do Intelix.

Depois de instalado, deve-se proceder à sua configuração conforme os passos a seguir.

Inicie a execução do Intelix Atendente clicando no seu ícone na área de trabalho. Será exibida a tela inicial do aplicativo:



1. Clique no botão . A seguinte tela será exibida:



Intelix Atendente - Configuração

Configuração

Endereço: 192.168.0.14

Configuração Avançada

Notificações

Ativar notificações Testar

Substituir URL do Discador

Não sobrepor as janelas

Modo CSTA

Salvar Cancelar Logs

2. Forneça as informações referentes ao servidor Intelix, portas e demais opções.

- **Endereço:** Endereço IP (ou nome) da máquina onde o Intelix está instalado;
- **Configuração Avançada:**
 - **Porta HTTP:** Porta de conexão do servidor HTTP. Padrão: 80;
 - **Porta Dados:** Porta TCP de conexão do Intelix Atendente. Padrão: 5038;
 - **Porta Discador:** Porta TCP para conexão com o Intelix Discador (quando este estiver disponível). Padrão: 9915;
- **Notificações:**
 - **Ativar notificações:** Permite que o Intelix Atendente exiba mensagens de aviso no formato de notificações. O botão “Testar” permite executar o teste dessa facilidade;
 - **Habilitar alerta para chamada em espera (se for selecionada a opção de ativar notificações):** Habilita um alerta para o

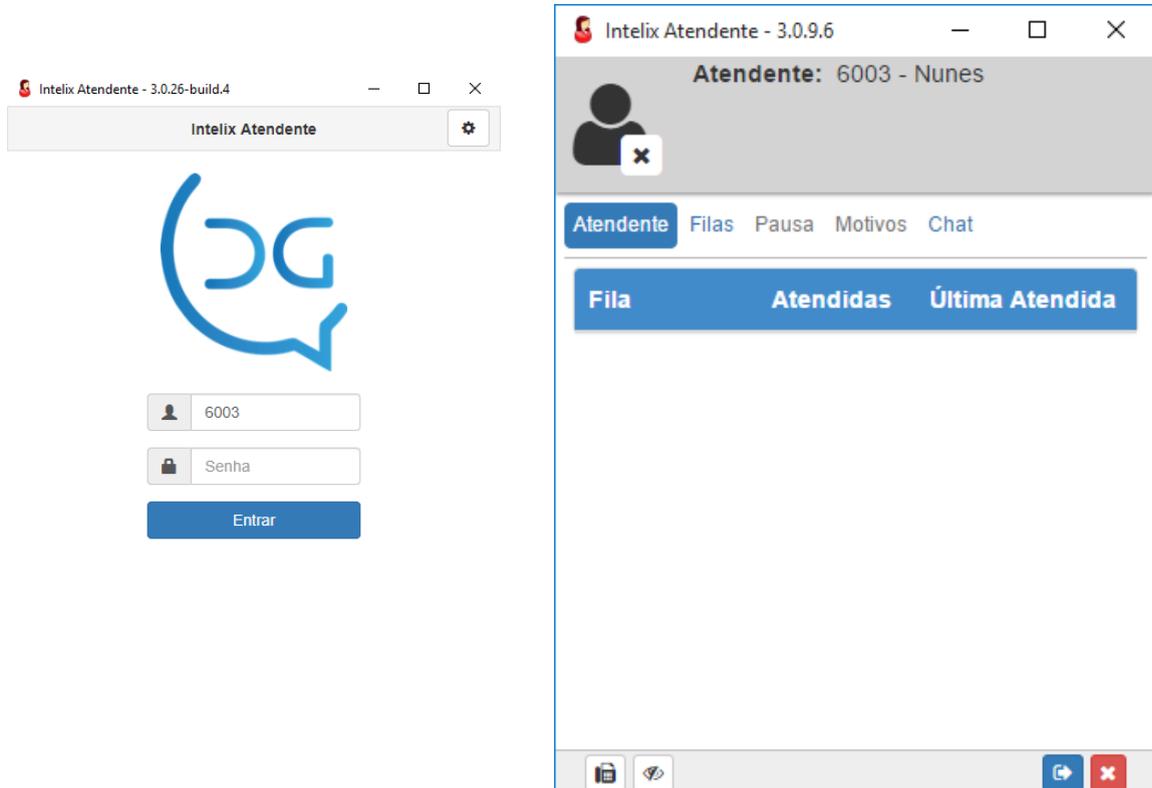
atendente quando uma chamada atingir um determinado tempo em espera na fila. Ao selecionar tal opção, é possível também configurar o tempo para emissão do alerta, assim como se tal notificação deve ficar repetindo enquanto a chamada não é atendida.

- **Substituir URL do Discador:** Deve ser marcado somente quando o Intelix Discador for utilizado remotamente;
- **Não sobrepor as janelas:** Evita que o aplicativo fique a frente das outras telas quando uma chamada entra na espera;
- **Modo CSTA:** Deve ser marcado somente quando o Intelix Atendente for utilizado em PABX com o protocolo CSTA. Nesse caso, deve ser informado também o número do ramal configurado na central telefônica.

Iniciando o Intelix Atendente

1. Para iniciar o Intelix Atendente, selecione no menu Iniciar do Windows: *Programas Intelix Intelix Atendente*.

A tela inicial é mostrada na figura a seguir. Nesta tela o atendente deve fazer o login de sua conta.



2. Informe o seu código de atendente e a sua senha (a mesma utilizada para logar o seu ramal no atendimento) e clique no botão *Entrar*. O Intelix Atendente exibirá a tela ao lado:

Após o atendente efetuar o login do seu ramal no atendimento com o



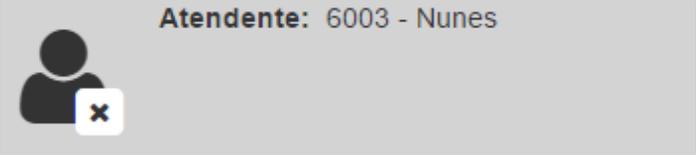
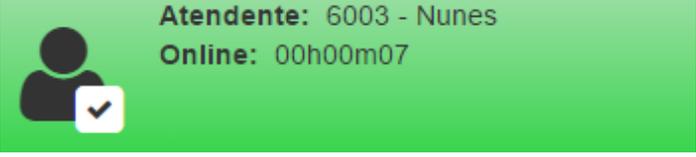
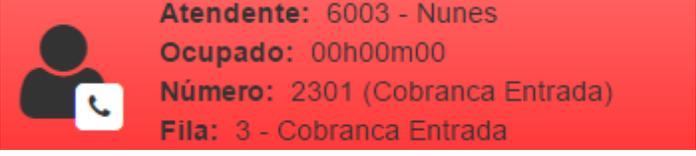
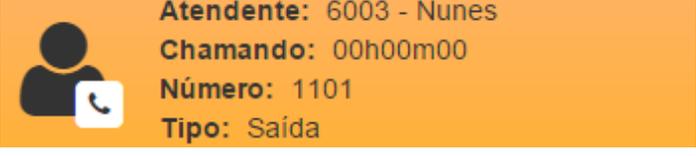
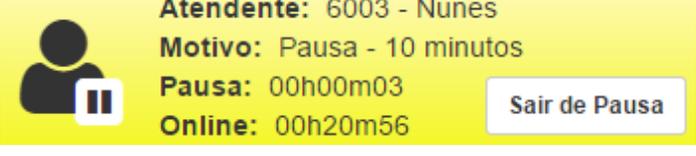
DGPhone (utilizando o comando *9800 ou *9900), o Intelix Atendente exibirá o seu status online, como mostra a tela ao lado.

Na aba inferior estão disponíveis alguns botões para acesso rápido:

- **Fax:** Permite o envio de fax
- **Sempre visível:** Faz com que a janela do Intelix Atendente permaneça no primeiro plano;
- **Deslogar:** permite que o atendente volte à tela de login
- **Fechar:** Encerra o Intelix Atendente.

Status do atendente

A parte superior da janela mostra o status do atendente, que pode ser um dos mostrados a seguir:

Status	Descrição
 <p>Atendente: 6003 - Nunes</p>	Atendente não está logado.
 <p>Atendente: 6003 - Nunes Online: 00h00m07</p>	Atendente logado e disponível
 <p>Atendente: 6003 - Nunes Ocupado: 00h00m00 Número: 2301 (Cobranca Entrada) Fila: 3 - Cobranca Entrada</p>	Atendente com chamada de entrada ou saída. A ligação já foi atendida.
 <p>Atendente: 6003 - Nunes Chamando: 00h00m00 Número: 1101 Tipo: Saída</p>	Atendente com chamada de saída que ainda não foi atendida.
 <p>Atendente: 6003 - Nunes Motivo: Pausa - 10 minutos Pausa: 00h00m03 Online: 00h20m56</p> <p>Sair de Pausa</p>	Atendente logado e em pausa.

A partir da versão 3.0.25.12 do Intelix Atendente é possível também visualizar, na barra de status, o **TMA (Tempo Médio de Atendimento)**. Essa informação aparece em posições diferentes, conforme o status atual do atendente.

Sinalização do motivo da chamada

Ao atender uma chamada, o atendente poderá classificar o seu motivo e o detalhamento do motivo, se existir. Além disso, é possível registrar o nome e o telefone do contato. O Intelix Atendente automaticamente exibe a aba *Motivo* ao receber uma ligação. A tela de atendimento é exibida abaixo:





Nenhum contato encontrado para o número recebido.

No campo "Contato", o Intelix Atendente exibirá o nome do contato, o número de contatos encontrados ou "Nenhum Contato". Nesse caso, o atendente poderá clicar no botão  para adicionar um novo contato. O botão "Adicionar Telefone" permite adicionar novos campos telefone/descrição para o contato.

Quando forem encontrados vários contatos para o mesmo número, o atendente poderá clicar no botão  para adicionar um novo contato ou clicar no campo "Contato" para selecionar um dos contatos encontrados. A tela abaixo ilustra essa situação:



Após selecionar ou cadastrar o contato, o atendente deve selecionar o motivo da chamada e clicar no botão *Salvar*.

Cada motivo de chamada pode ter submotivos relacionados. Estes podem ser obrigatórios e personalizados, conforme a configuração pré-definida pelo administrador.

Motivação Posterior da Chamada

A partir da versão 3.0.16.7, o Intelix Atendente permite que o atendente selecione o motivo de chamadas atendidas em dias anteriores. Essa opção está disponível para as chamadas dos últimos 7 (sete) dias, e no máximo 50 (cinquenta) chamadas.

A imagem a seguir ilustra a aba *Histórico*, onde as chamadas atendidas são listadas por ordem decrescente da data e hora de atendimento.



Além do número do chamador, identificação da fila e a hora da ligação, o Intelix Atendente exibe um identificador único (protocolo) da chamada.

Assim que for selecionado o motivo da chamada, a descrição do mesmo substituirá o botão “Motivar”.



Sinalização de pausa

Quando um atendente precisa se ausentar, deverá colocar sua posição de atendimento em pausa. Dessa forma, seu ramal não receberá novas ligações e o seu status de pausa será sinalizado para o supervisor.

Se a pausa for acionada durante o atendimento de uma ligação, a pausa será efetivada somente após seu término.

Para acionar a pausa, clique na aba *Pausa*, selecione o *Motivo da pausa* e clique no botão *Entrar em Pausa*.

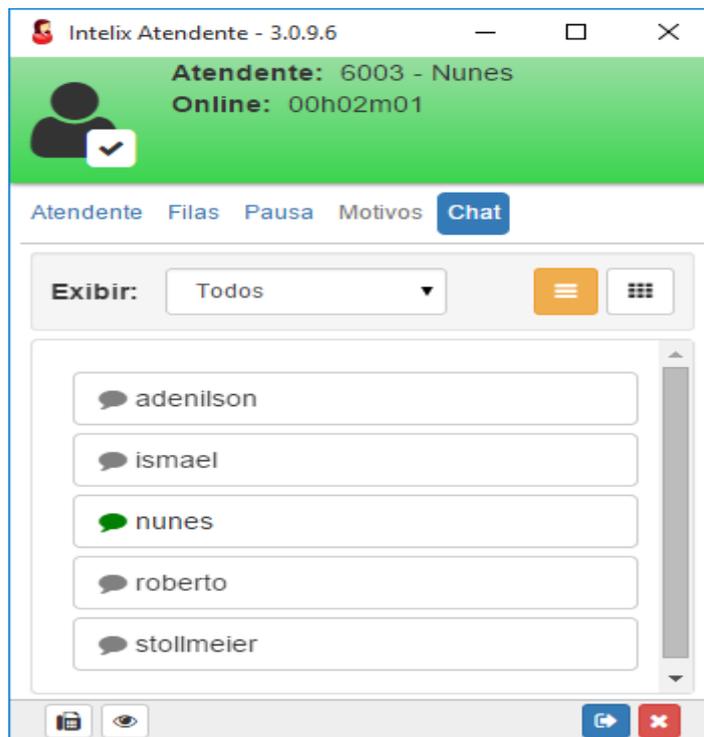


Ao retornar da pausa, basta clicar no botão *Sair de Pausa* e o status online e disponível voltará a aparecer tanto no Intelix Atendente como no monitoramento do supervisor.

Chat

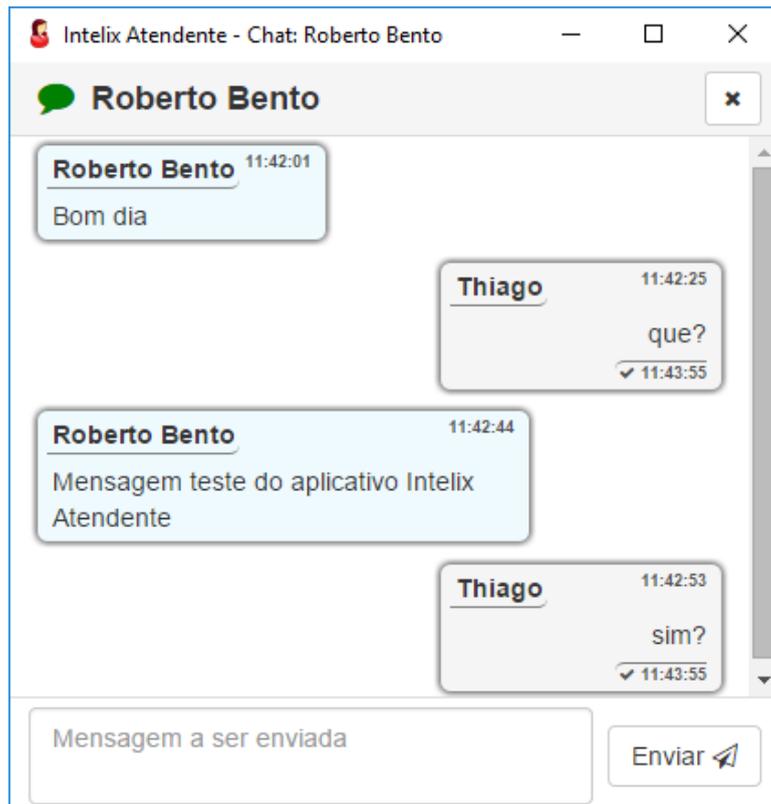
O Chat permite que o atendente converse online com seu supervisor ou outros usuários com permissão de chat. Você poderá enviar e receber mensagens de texto em uma pequena janela na tela de forma quase instantânea.

Para usá-lo, clique na aba *Chat* e aparecerá uma janela como a seguir.



Clique sobre um nome e uma janela será aberta para digitar o texto de chat. Digite o texto e teclé **Enter** ou clique no botão *Enviar*. Seu destinatário o receberá na sua tela. Aguarde a resposta para prosseguir o diálogo.





Atenção: As mensagens enviadas pelo supervisor enquanto o atendente estiver off-line serão exibidas assim que ele efetuar login no Intelix Atendente.

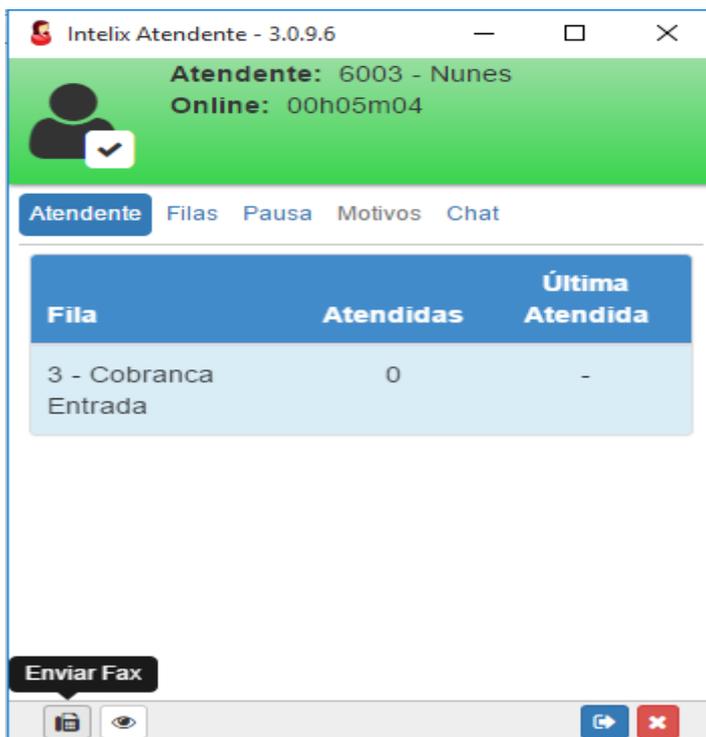


Fax

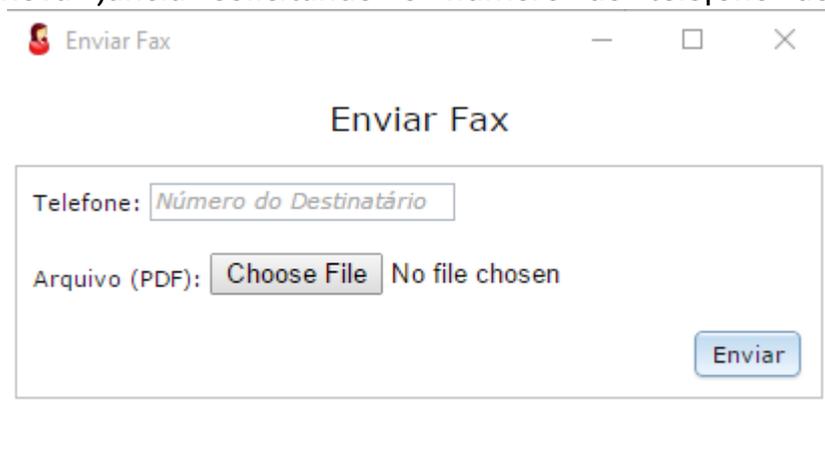
Nota: Facilidade disponível a partir da versão 2.0.2

Pode-se enviar arquivos PDF via fax por meio do Intelix Atendente desde que o Intelix tenha instalada a facilidade de servidor de fax.

O atendente não precisa estar logado em uma fila para solicitar envio de fax. Basta clicar no ícone de fax, no canto inferior esquerdo:



Será aberta uma nova janela solicitando o número de telefone do destinatário de fax e o arquivo PDF a ser enviado.



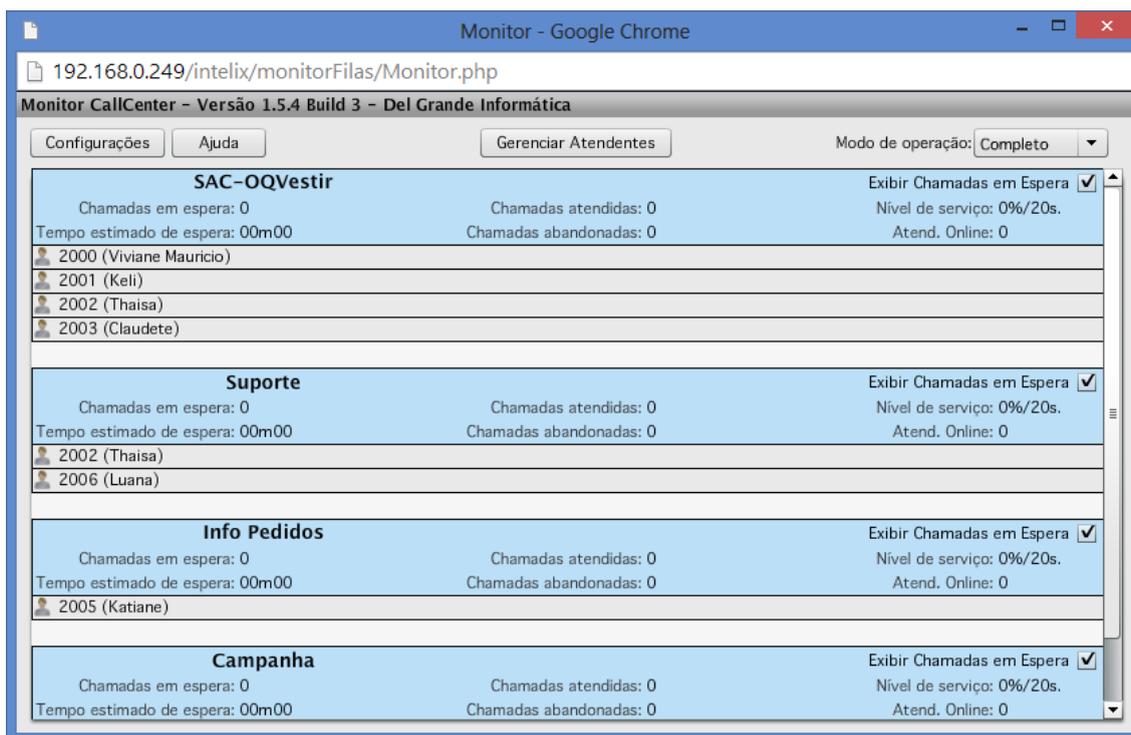
Capítulo 8 – Monitoramento do Call Center

O Intelix permite o monitoramento *online* de atendentes e filas de atendimento, dando ao supervisor recursos para interceder nas operações de sua equipe. Usando o Monitor Call Center, é possível visualizar situações das filas e ligações, status dos atendentes, tempos de atendimento e outras métricas de atendimento.

Iniciando o Monitor Call Center

O Monitor Call Center é iniciado a partir da interface de administração do Intelix.

Selecione a opção *Monitoramento* e, em seguida, *Monitor Call Center*. O Monitor será aberto em uma nova janela do browser.

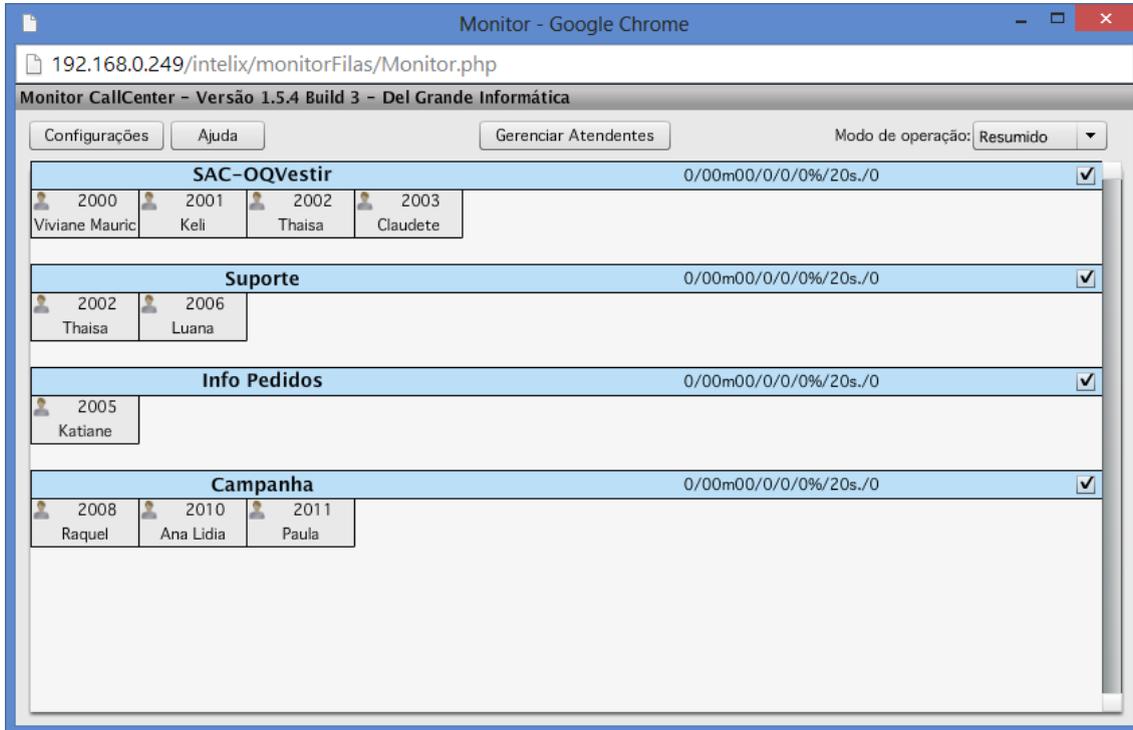


O Monitor apresenta as filas e seus respectivos atendentes. Cada faixa em azul representa uma fila de atendimento com suas principais métricas e os respectivos nomes de atendentes logo abaixo.

Em cada fila, pode-se exibir, ou não, as chamadas em espera por meio da caixa de seleção *Exibir chamadas em espera* no lado direito da faixa azul.



O Monitor poderá estar em modo **Completo**, como na figura acima, ou **Resumido**, como a seguir. O modo de exibição deve ser selecionado no menu *Modo de operação* no canto superior direito da janela.



Exibição nos modos completo e resumido

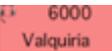
No modo *completo*, além do nome da fila na faixa azul, aparecerão as principais métricas da fila identificadas pelo seu nome:

- Chamadas em espera
- Tempo estimado de espera
- Chamadas atendidas
- Chamadas abandonadas
- Nível de serviço
- Número de atendentes online

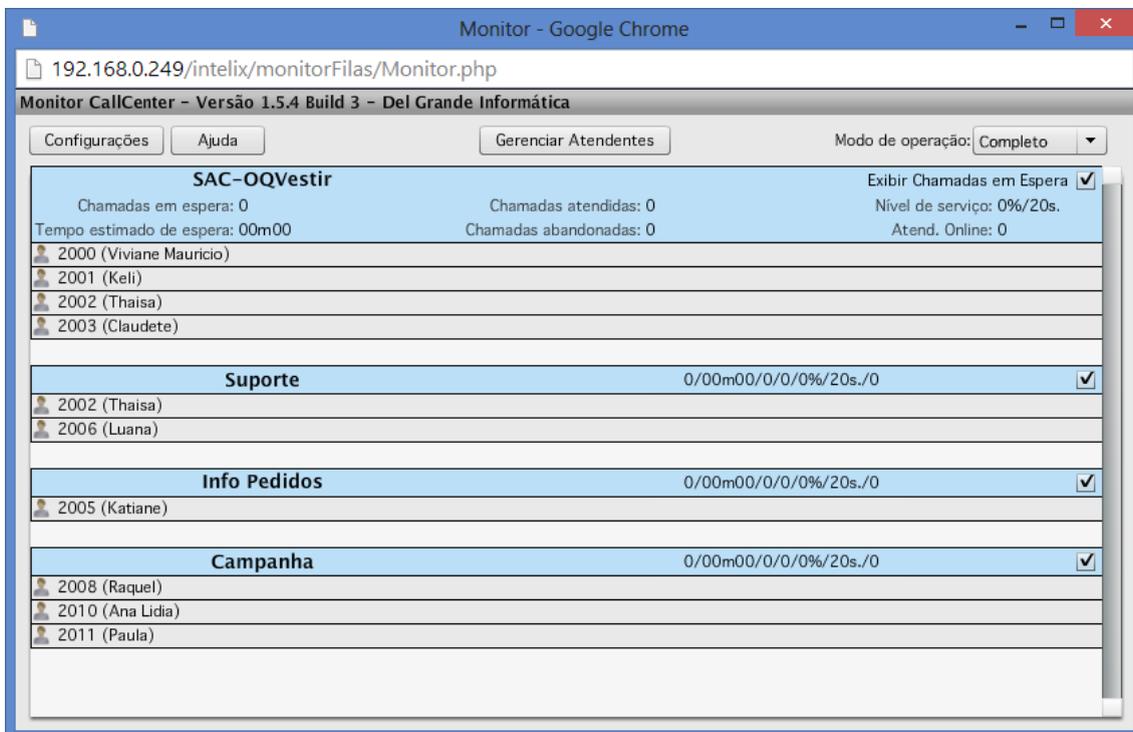
No modo *resumido*, aparecem estas mesmas métricas, mas apenas os seus valores numéricos, na mesma ordem acima.

Nos dois modos aparecem os atendentes com ícones e cores identificando o seu status:

MANUAL INTELIX PABX IP

Status	Descrição
 3120 Claudia	Online
 3129 Marcos	Offline
 6000 Valquiria	Em atendimento
 3145 Maria	Em pausa

Também é possível alternar apenas uma fila para o modo completo ou resumido clicando sobre o seu nome ou em qualquer lugar da faixa azul. Por exemplo, estando no modo resumido, ao clicar na primeira fila, apenas esta será exibida em modo completo, como mostra a figura a seguir. Clicando novamente na mesma fila, ela voltará ao modo resumido, e vice-versa.



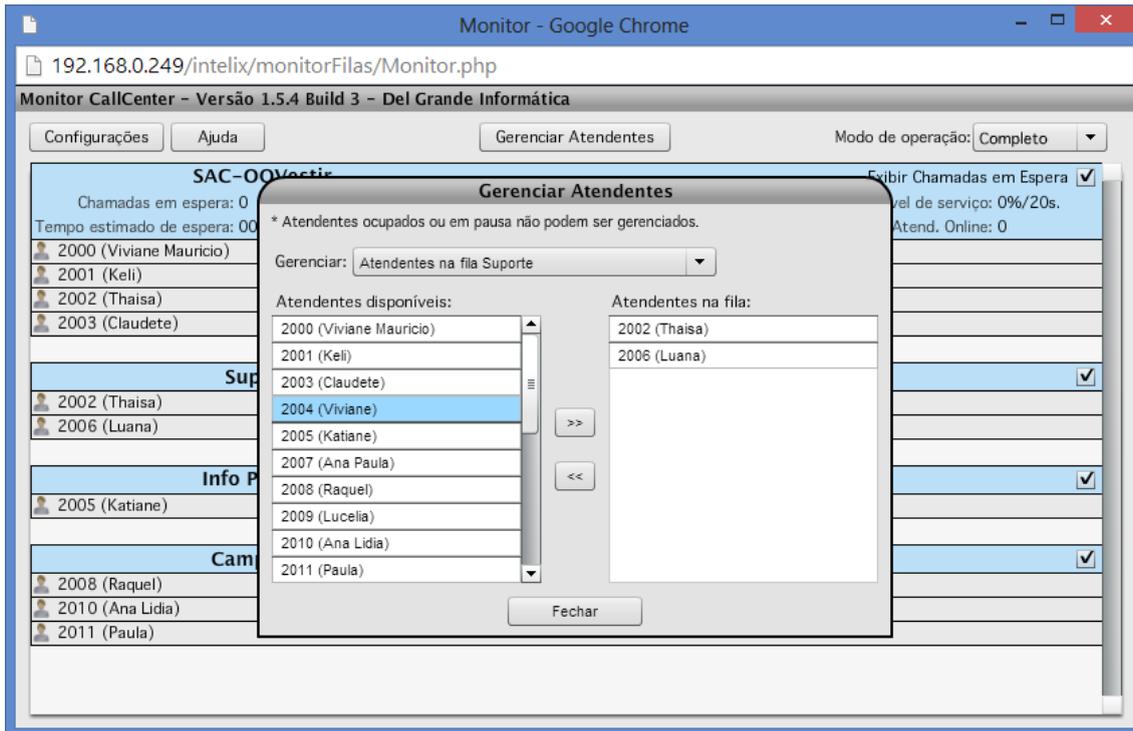
The screenshot shows the 'Monitor CallCenter' interface in Google Chrome. The browser address bar shows '192.168.0.249/intelix/monitorFilas/Monitor.php'. The interface title is 'Monitor CallCenter - Versão 1.5.4 Build 3 - Del Grande Informática'. There are buttons for 'Configurações', 'Ajuda', and 'Gerenciar Atendentes'. The 'Modo de operação' is set to 'Completo'. The main content area displays a list of queues with their respective statistics and agent lists:

Queue Name	Chamadas em espera	Chamadas atendidas	Chamadas abandonadas	Nível de serviço	Atend. Online
SAC-OQVestir	0	0	0	0%/20s.	0
2000 (Viviane Mauricio)					
2001 (Keli)					
2002 (Thaiza)					
2003 (Claudete)					
Suporte	0/00m00	0/0	0/0	0%/20s./0	
2002 (Thaiza)					
2006 (Luana)					
Info Pedidos	0/00m00	0/0	0/0	0%/20s./0	
2005 (Katiane)					
Campanha	0/00m00	0/0	0/0	0%/20s./0	
2008 (Raquel)					
2010 (Ana Lidia)					
2011 (Paula)					

Gerenciamento de atendentes

Por meio do Monitor também se pode colocar e retirar atendentes nas filas. Ao clicar no botão *Gerenciar atendentes* na parte superior da tela, aparecerá a janela a seguir.





Selecione a fila desejada no menu *Gerenciar* e use as listas *Atendentes disponíveis* e *Atendentes na fila* para colocar ou retirar atendentes na fila selecionada. A opção *Atendentes online* no menu *Gerenciar* mostra todos os atendentes que estão offline e online em qualquer fila.

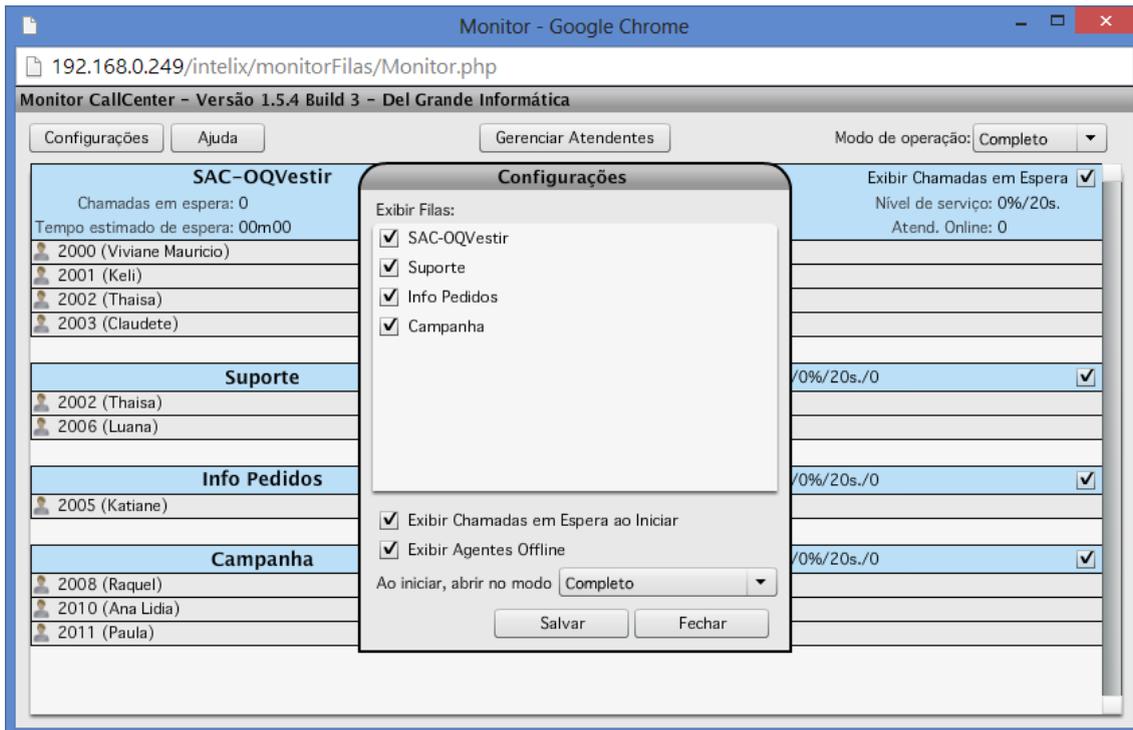
Para colocar um atendente na fila, selecione-o na lista de disponíveis e clique no botão >> entre as duas listas.

Para retirar um atendente da fila, selecione-o na lista de atendentes na fila e clique no botão << entre as duas listas.

Atenção: atendentes em atendimento ou em pausa não poderão ser alterados. Atendentes offline podem ser gerenciados.

Configurações de exibição

As opções de configuração referem-se apenas ao que deve ser exibido no Monitor Call Center. Ao clicar no botão *Configurações*, a seguinte janela será aberta.



Na parte superior, pode-se ligar ou desligar a exibição de cada fila individualmente.

Na parte inferior pode-se ligar ou desligar *Exibir chamadas em espera ao iniciar* e *Exibir agentes offline*. Neste caso, apenas os ícones dos agentes online, em atendimento e em pausa aparecem junto às filas.

Por último pode-se optar pelo modo de exibição *Completo* ou *Resumido* ao iniciar o Monitor Call Center.

Usando a ajuda

Ao clicar no botão Ajuda, aparece uma janela mostrando em detalhes todas as informações que podem ser exibidas no status dos atendentes:

MANUAL INTELIX PABX IP

Monitor - Google Chrome

192.168.0.249/intelix/monitorFilas/Monitor.php

Monitor CallCenter - Versão 1.5.4 Build 3 - Del Grande Informática

Configurações Ajuda

Operação: Completo

Chamadas em Espera

Nível de serviço: 0%/20s.

Atend. Online: 0

SAC-O

Chamadas em espera: 0

Tempo estimado de espera: 00

2000 (Viviane Mauricio)

2001 (Keli)

2002 (Thaís)

2003 (Claudete)

Sup

2002 (Thaís)

2006 (Luana)

Info P

2005 (Katiane)

Cam

2008 (Raquel)

2010 (Ana Lidia)

2011 (Paula)

Ajuda

Em atendimento

Número (Nome)	Tempo em Atendimento	Número em Atendimento	Fila em Atendimento
O atendente está atendendo uma chamada na fila.			

Ocupado

Número (Nome)	Tempo em Atendimento	Número em Atendimento	Fila em Atendimento
O atendente está atendendo uma chamada em outra fila.			

Fora do Gancho

Número (Nome)	Tempo Online	Tempo fora do Gancho
---------------	--------------	----------------------

Em Pausa

Número (Nome)	Tempo Online	Tempo em Pausa	Motivo da Pausa
O atendente está em pausa. Obs: O tempo e motivo da pausa estão disponíveis somente se a pausa ocorrer enquanto o monitor estiver em execução.			

Livre

Número (Nome)	Tempo Online	Chamadas Atendidas na Fila	Última Chamada Atendida na Fila
O atendente está online e disponível para receber chamadas.			

Indisponível

Número (Nome)
O atendente está offline.

Fechar



Capítulo 9 – Comandos para atendentes

Estes comandos são destinados a atendentes que recebem chamadas em uma fila de atendimento. O atendente pode efetuar login na fila de duas formas:

- **Permanente:** O atendente permanece com o telefone fora do gancho e ouve um *beep* ao receber uma nova chamada. Caso utilize o DGPhone, a linha utilizada permanecerá ocupada. O atendente poderá utilizar as outras linhas para efetuar ou receber chamadas.
- **Callback Login:** O atendente disca o código de login e coloca o telefone no gancho. Quando uma nova chamada for recebida, o Intelix encaminhará a mesma ao ramal do atendente.

Os procedimentos para atendimento, encerramento e transferência de chamadas nos dois ambientes são detalhados a seguir.

	Permanente	Callback Login
Entrar (login) na fila de atendimento	Disque *9800. Será solicitada a identificação e a senha do atendente, ambas seguidas de #.	Disque *9900. Será solicitada a identificação e a senha do atendente, ambas as informações seguidas da tecla #).
Sair (logoff) da fila de atendimento	Desligue o telefone. No DGPhone, pressione a tecla 	Disque *9901. Você deverá ouvir a mensagem “atendente ausente”
Atendimento de chamadas	Pressione a tecla # (sustenido). No DGPhone, não use a tecla 	Retire o telefone do gancho
Encerramento de chamadas	Pressione a tecla * (asterisco). No DGPhone, não use a tecla 	Coloque o telefone no gancho.
Transferência Se o ramal de destino não atender, a transferência poderá ser cancelada pressionando duas vezes a tecla # rapidamente.	Pressione duas vezes a tecla #. Você ouvirá a mensagem “transferência”. Então, digite o número de destino. Para efetivar a transferência, pressione a tecla *.	Pressione duas vezes a tecla #. Você ouvirá a mensagem “transferência”. Então, digite o número de destino. Para efetivar a transferência, desligue o telefone.

Capítulo 10 – Relatórios

Os relatórios do Intelix fornecem indicadores sobre a qualidade do atendimento e o desempenho dos atendentes, recursos indispensáveis para a gestão do Call Center. As seguintes métricas podem ser obtidas a partir dos relatórios, além de outras informações necessárias para avaliar a qualidade do atendimento.

- Chamadas atendidas e abandonadas
- Tempo médio de espera (TME)
- Tempo médio de atendimento (TMA)
- Tempo médio de abandono
- Taxa de abandono
- Nível de serviço
- Medidas de performance dos atendentes
- Motivos de atendimento
- Tempos médio, por atendente, por fila
- Tempos de atendentes em serviço, livre, em pausas.
- Atividades dos atendentes (login, logoff, pausas, etc.)

Configurações

Vários relatórios possuem suas configurações, isto é, as variáveis e informações exibidas de acordo com as necessidades do usuário. Com isso, é possível personalizar as informações no relatório.

Ajuda

Todos os relatórios possuem um botão de ajuda . Nele encontra-se uma explicação detalhada de todas as informações listadas no relatório.

Paginação e Ordenação

Os relatórios de Chamadas, Call Center, Ura e Ações do Usuário possuem as ferramentas de paginação e ordenação. A paginação é representada pela barra de opções ao final de página:

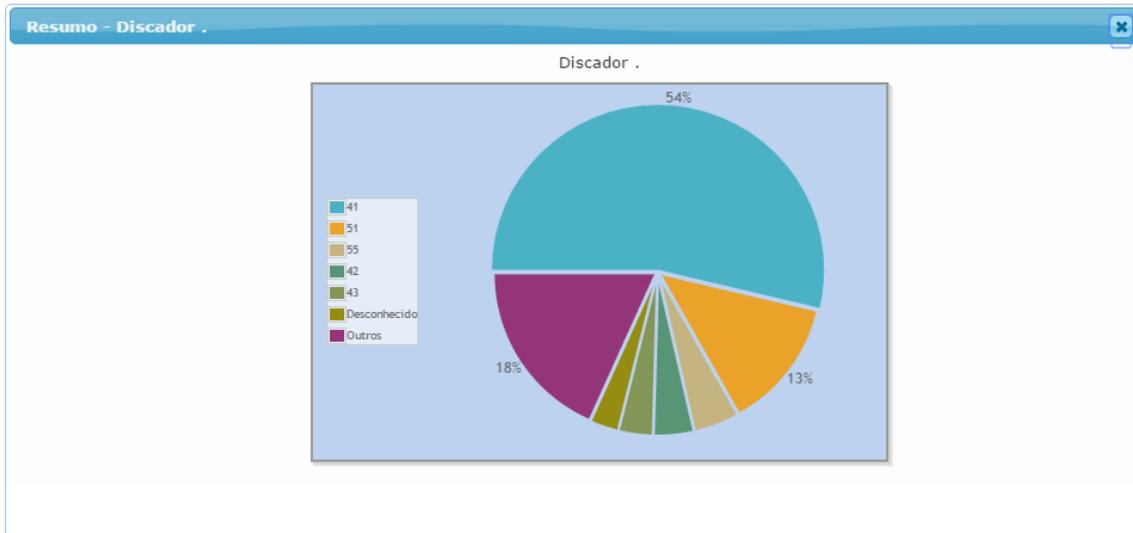
Exibir #  Início  -10  Ant **1** 2 3 4 5 6  Próx  +10  Fim Página 1 de 6

A ordenação é indicada pelo símbolo  ou  ao lado da coluna. É possível alterar a ordenação selecionando a coluna desejada.



Gráficos

Os relatórios que possuem gráficos são indicados pelo símbolo  no título de cada tabela. Ao selecioná-lo será exibida uma tela com o gráfico:



Exportação

Os relatórios podem ser exportados em PDF ou em CSV (valores separados por vírgula) para planilha Excel, facilitando a criação de relatórios administrativos.

Obs.: Nos relatórios que possuem gráficos é possível escolher na opção “Configurações” o que deseja exibir no arquivo PDF

Relatórios do Call Center

O Intelix possui opções pré-definidas de relatórios do Call Center. Dessa forma, para obter o relatório desejado, basta informar o tipo, o período, os atendentes e as filas que devem ser incluídas.

Para acessar os relatórios do Call Center, selecione a opção *Relatórios* no menu principal e em seguida a opção *CallCenter*. A janela inicial para definir os parâmetros do relatório é exibida a seguir.

1. Selecione o tipo de relatório no menu *Tipo*. Cada tipo será detalhado nas seções seguintes.
2. Selecione o período desejado informando data e hora nos campos *Data Inicial* e *Data Final*. Observe que a hora pode ser informada no mesmo campo. Também se pode abrir o calendário clicando no ícone à direita.
3. Caso o tipo de relatório selecionado se refira a atendentes, selecione um ou mais atendentes na *Lista de Atendentes*. Pode-se selecionar mais de um atendente usando a tecla **Shift** (itens contíguos) e a tecla **Ctrl** (itens não contíguos). Para selecionar todos os atendentes, clique no botão *Todos* abaixo da lista de atendentes. Para remover a seleção, clique no botão *Nenhum*.
4. Se o relatório estiver relacionado às filas, selecione uma ou mais filas na *Lista de Filas*. Pode-se selecionar mais de uma fila usando a tecla **Shift** (itens contíguos) e a tecla **Ctrl** (itens não contíguos).
5. Dependendo do tipo de relatório, um ou mais campos podem ficar desabilitados, sendo então exibidos em cor cinza.
6. Clique no botão *Gerar o Relatório* para exibir o relatório com os parâmetros solicitados.

Tipos de relatório

- **ANEEL Diário:** Relatório de atendimento da central na formatação exigida pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica). Útil para uma companhia elétrica, no envio e informações à agência.

- **ANEEL Realizado:** Informações resumidas do atendimento da central na formatação exigida pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica). Útil para uma companhia elétrica, no envio e informações à agência.
- **Atendentes:** Exibe as informações de atendimento (chamadas atendidas, não atendidas, tempo em atendimento) da cada atendente. Ideal no monitoramento do serviço dos atendentes da central.
- **Chamadas:** Útil para acompanhar o nível de serviço em uma determinada fila de atendimento. Exibe informações de chamadas (atendidas, não atendidas, abandonadas) e tempo (em atendimento, em espera)
- **Código de Área de Chamadas Recebidas:** Exibe a quantidade de chamadas recebidas para data DDD. Além disso, exibe um gráfico com as informações listadas. Indicado para acompanhar o recebimento de ligações em todos os DDDs.
- **Detalhamento de Chamadas:** Lista informações detalhadas de cada chamada em cada fila. Ideal para acompanhamento do serviço em uma determinada fila de atendimento. Possui uma opção de configuração para exibir informações personalizadas no relatório.
- **Detalhamento de Chamadas de Saída:** Detalha todas as chamadas efetuadas pelos atendentes. Utiliza-se este relatório para acompanhar a quantidade de ligações de saída dos atendentes da central, que ocasionam em custos junto às operadoras.
- **Diário:** Este relatório lista as informações relacionadas ao atendimento da central separadas por um intervalo de tempo personalizado, informado na opção “Configurações” no relatório. Ideal para monitorar o atendimento de determinadas filas com longo no dia, verificando quais são considerados ‘horários de pico’ no atendimento, ou seja, em qual período do dia há mais ocorrências nas filas. Conta com uma opção de configuração para personalizar diversas opções na exibição do relatório.
- **Eventos de Atendentes:** Este relatório lista as ações (login, ligações atendidas, pausas) de cada atendente. Útil para acompanhar o desempenho de cada atendente, as pausas utilizadas, a duração de cada login, entre outros. A opção de configuração permite escolher quais informações deseja visualizar.
- **Login/Logoff:** Exibe todos os logins e logoffs de cada atendente. Através dele é possível acompanhar o desempenho de cada



atendente, assim como verificar efetuais ausências em determinados dias ou encerramento do expediente em um horário diferente.

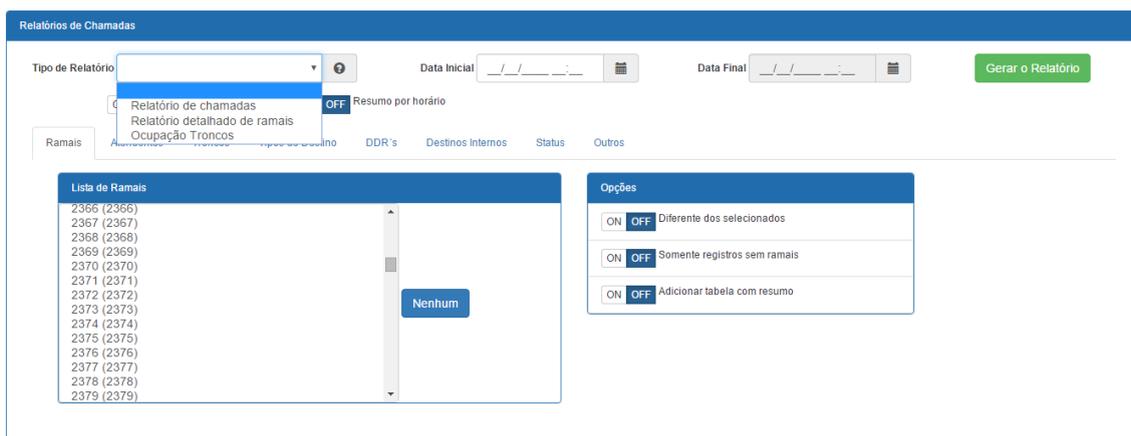
- **Motivos de Chamadas:** Este relatório lista a quantidade de chamadas atendidas classificadas em cada motivo. Ele é utilizado para monitorar o motivo que é mais selecionado nas chamadas, assim podendo traçar um perfil de cliente ou do problema mais recorrente no atendimento de uma determinada fila.
- **Motivos de Chamadas de Saída:** Exibe a quantidade de chamadas efetuadas classificadas em cada motivo. Ideal para acompanhar os motivos utilizados nas chamadas de saída.
- **Submotivos de Chamadas:** Ao cadastrar um motivo é possível também cadastrar submotivos deste motivo. A partir disso, este relatório aponta as chamadas que utilizaram um dos submotivos cadastrados.
- **Performance Atendentes:** Exibe estatísticas detalhadas de atendimento para cada atendente. Este relatório é muito utilizado para traçar metas de atendimento entre os atendentes, com informações de chamadas, tempos em atendimento além de uma opção de configuração de personalizar as informações do relatório.
- **Resumo de Chamadas por Localidades:** Através deste relatório é possível verificar a quantidade de chamadas recebidas por localidade (Cidade-UF), ideal para acompanhar a região que mais contata o atendimento em uma determinada fila.
- **Resumo Diário de Atendentes:** Exibe o primeiro login e último logoff dos atendentes para cada dia. Este relatório é utilizado para monitorar o atendimento ao longo dos dias, verificando de os atendentes realizam login corretamente, nos horários determinados. Através da opção de configuração é possível omitir do relatório os atendentes sem evento de login e logoff.

Relatório de Chamadas (PABX)

O Intelix possui opções pré-definidas de relatórios de chamadas. Dessa forma, para obter o relatório desejado, basta informar o tipo, o período e os filtros desejados.

Para acessar os relatórios de chamadas, selecione a opção *Relatórios* no menu principal e em seguida a opção *Chamadas*. A janela inicial para definir os parâmetros do relatório é exibida a seguir.





É possível realizar o filtro por ramal, atendente, tronco, tipo de destino (local, DDD, etc.), DDR, destino interno (ura, fila, etc.), entre outros.

Tipos de relatório

- Relatório de chamadas:** Exibe informações sobre todas as chamadas recebidas e efetuadas no Intelix. Possui uma opção de configuração que possibilita personalizar as colunas do relatório. Nas ligações atendidas, na coluna INFO, aparece o ícone . Ao selecioná-lo é possível verificar o caminho percorrido pela ligação até chegar ao atendimento.



Nova chamada

- 🕒 A chamada foi iniciada em 01/03/2016 às 00:02:45
- ⌚ Duração da chamada: 5 minutos e 37 segundos
- 📞 Identificação da chamada: 1456801365.15921049



URA: URA CENTRAL ATENDIMENTO

- 🕒 00:02:45 A chamada chegou na URA
- ⌚ 00:03:08 No menu [MENU INICIAL] ocorreu timeout
- 👉 00:03:08 No menu [MENU INICIAL] foi selecionada a opção [1]
- 👉 00:03:26 No menu [MENU USUARIOS CARTAO] foi selecionada a opção [2]
- 👉 00:03:43 No menu [DESBLOQUEIO CARTAO] foi selecionada a opção [CARTAO]
- 👉 00:03:45 No menu [CONSULTA_11] foi selecionada a opção [T]
- 👉 00:04:00 No menu [DESBLOQUEIO CARTAO] foi selecionada a opção [CPF]
- 👉 00:04:16 No menu [DESBLOQUEIO CARTAO] foi selecionada a opção [DATA]



Fila: Desbloqueio Cartao

- 🕒 00:04:41 A chamada chegou na fila
- ⌚ Tempo da chamada na fila: 3 minutos e 39 segundos
- 👤 00:04:45 Chamada atendida pelo atendente 6330 (Leonardo)
- ⌚ Duração do Atendimento: 3 minutos e 35 segundos

Obs.: nas chamadas sem informações adicionais (não atendidas, com tempo de atendimento inferior a 10 segundos ou sem destino interno), o ícone não será exibido.

- **Relatório Detalhado de Ramais** Detalha todas as chamadas recebidas e efetuadas por ramais. O que difere do Relatório de chamadas é a possibilidade de mostrar as transferências de uma mesma chamada. Através da coluna DESVIO é possível verificar se a ligação foi transferida ou veio de uma transferência.
- **Ocupação Troncos:** Para tronco da central exibe um gráfico mostrando a ocupação (porcentagem de uso) ao longo do dia. Ideal para monitorar o uso das linhas da central ao longo do dia, analisar possíveis sobrecargas de uso dos troncos.

Relatórios do Chat

Os relatórios de chat são relacionados às conversas entre atendentes (via Intelix Atendente) e supervisor (via Monitor Intelix). A janela inicial para definir os parâmetros dos relatórios do chat é exibida a seguir.

Relatórios do Chat

Tipo de Relatório Data Inicial Data Final Gerar o Relatório

Lista de Usuários

delgrande
intelix.Atendente

Nenhum Todos

Lista de Usuários / Atendentes

delgrande
intelix.Atendente

Nenhum Todos

1. Selecione o tipo de relatório no menu *Tipo*.
2. Selecione o período desejado informando data e hora nos campos *Data Inicial* e *Data Final*. Observe que à hora pode ser informada no mesmo campo. Também se pode abrir o calendário clicando no ícone à direita.
3. Selecione um ou mais usuários e usuários/atendentes na lista correspondente. Pode-se selecionar mais de um item usando a tecla **Shift** (itens contíguos) e a tecla **Ctrl** (itens não contíguos). Para selecionar todos os itens, clique no botão *Todos* abaixo da lista. Para remover uma seleção, clique no botão *Nenhum*.
4. Clique no botão *Gerar o Relatório* para exibir o relatório solicitado.

Tipos de relatório

- **Histórico de Chat Interno:** Selecione este relatório para detalhar as mensagens trocadas via chat internamente entre supervisores e atendentes. Exibe as informações relacionadas à conversa (origem, destino, data, mensagem enviada).

Relatórios de Chat Externo

Os relatórios de chat externo exibem as informações relacionadas às conversas do **Intelix Chat**, entre atendente e cliente. Para emitir os relatórios selecione no configurador a opção *Relatórios* e, em seguida, *Chat Externo*. Então será exibida a tela inicial.

Relatórios do Chat Externo

Tipo: Data Inicial: Data Final: Gerar o Relatório

Palavras-chave:

Lista de Atendentes

- 5215 (André SP)
- 5217 (Fábio)
- 6201 (Nadia)
- 6205 (Renan)

Lista de Filas

- Suporte Chat
- Comercial Chat
- Administração Chat
- Financeiro Chat

1. Selecione o tipo de relatório no menu *Tipo*.
2. Selecione o período desejado informando data e hora nos campos *Data Inicial* e *Data Final*. Observe que a hora pode ser informada no mesmo campo. Também se pode abrir o calendário clicando no ícone à direita.
3. Selecione um ou mais usuários e usuários/atendentes na lista correspondente. Pode-se selecionar mais de um item usando a tecla **Shift** (itens contíguos) e a tecla **Ctrl** (itens não contíguos). Para selecionar todos os itens, clique no botão *Todos* abaixo da lista. Para remover uma seleção, clique no botão *Nenhum*.
4. É possível realizar também o filtro por palavras-chaves, ou seja, termo ou frase presente nas conversas.
5. Clique no botão *Gerar o Relatório* para exibir o relatório solicitado.



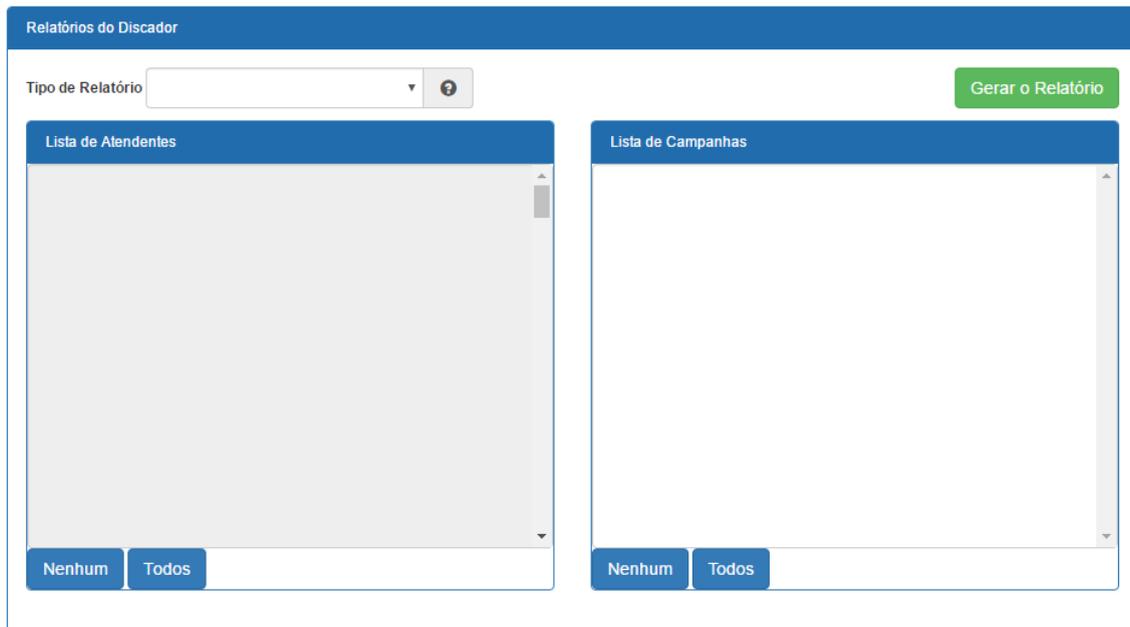
Tipos de Relatório

- **Atendentes:** Selecione este relatório para obter informações individuais dos atendentes de acordo com as filas de chat selecionadas. Útil para acompanhar o desempenho individual dos atendentes durante o expediente.
- **Atendimentos:** Exibe informações resumidas das solicitações de atendimento do chat externo para cada fila. Possui uma opção de configuração para personalizar as informações no relatório.
- **Detalhamento de Chat:** Selecione este relatório para obter o detalhamento de todos os atendimentos solicitados via chat. Possui uma opção de configuração para personalizar as informações no relatório. Ao seleciona o ícone ⓘ é possível visualizar toda a conversa da ligação selecionada.
- **Login/Logoff:** Exibe todos os logins e logoffs de cada atendente. Através dele é possível acompanhar o desempenho de cada atendente, assim como verificar efetuais ausências em determinados dias ou encerramento do expediente em um horário diferente.

Relatórios do Discador

Representam um conjunto de relatórios que exibem informações diversificadas sobre o serviço de Discador. Os relatórios do Intelix Discador podem ser acessados através do menu Relatórios – Discador.





1. Selecione o tipo de relatório no menu *Tipo*.
2. Selecione uma ou mais campanhas na lista correspondente. Pode-se selecionar mais de um item usando a tecla **Shift** (itens contíguos) e a tecla **Ctrl** (itens não contíguos). Para selecionar todos os itens, clique no botão *Todos* abaixo da lista. Para remover uma seleção, clique no botão *Nenhum*. No relatório *Detalhamento de Chamadas*, é possível também realizar o filtro por atendentes.
3. Clique no botão *Gerar o Relatório* para exibir o relatório solicitado.

Tipos de relatório

- **Chamadas:** Permite a avaliação de desempenho do serviço de atendimento no período desejado. Exibe a quantidade de chamadas iniciadas, encaminhadas e atendidas, a identificação do atendente e a quantidade de chamadas para cada classificação;
- **Agendamentos:** Exibe todos os números ou clientes que foram reagendados. Cabe ressaltar que os números ou clientes agendados têm prioridade de discagem. Além disso, se a discagem para um número/cliente agendado não for bem sucedida, uma nova discagem será efetuada somente após 30 minutos;
- **Números a Discar:** Exibe os números que ainda serão discados pelo Intelix Discador;



- **Estatísticas:** Exibe um resumo dos dados referentes à campanha selecionada. Relatórios da URA. Este relatório é útil para verificar o desempenho de determinada campanha utilizada.
- **Detalhamento de Chamadas:** Exibe informações detalhadas das chamadas realizadas pelo discador. Para cada registro, informa os campos relacionados ao cliente, no Mailing importado no discador. Além das campanhas, é possível filtrar os dados do relatório por atendente.

Relatórios de Ura

Os relatórios de Ura exibem informações variadas (resumidas e detalhadas) sobre o atendimento por meio da URA. Para acessar o relatório selecione a opção *Relatório / Ura*. Será exibida a tela a seguir.

The screenshot shows the 'Relatórios da URA' interface. At the top, there's a header 'Relatórios da URA'. Below it, there's a 'Tipo de Relatório' dropdown menu. To the right, there are 'Data Inicial' and 'Data Final' date pickers. Below these, there's a row of filter controls: 'Agrupamento' (with a dropdown), and five filter items: 'Telefone', 'Menu', 'Opção', 'Status', and 'Atendente', each with 'ON' and 'OFF' radio buttons. A green 'Gerar o Relatório' button is on the right. Below the filters, there's a 'Lista de URA's' section with a blue header and a list area.

1. Selecione o tipo de relatório no menu *Tipo*.
2. Selecione o período desejado informando data e hora nos campos *Data Inicial* e *Data Final*. Observe que a hora pode ser informada no mesmo campo. Também se pode abrir o calendário clicando no ícone à direita.
3. É possível realizar o filtro por ura, menu, opção, status ou telefone. Pode-se selecionar mais de um item usando a tecla **Shift** (itens contíguos) e a tecla **Ctrl** (itens não contíguos). Para selecionar todos os itens, clique no botão *Todos* abaixo da lista. Para remover uma seleção, clique no botão *Nenhum*.
4. É possível também realizar o agrupamento das informações por telefone, menu, opção, atendente ou status. Para habilitar um tipo de agrupamento selecione a opção *ON*, ou *OFF* para desabilitar.
5. Clique no botão *Gerar o Relatório* para exibir o relatório solicitado.

Obs.: dependendo do tipo de relatório algumas opções de filtro e agrupamento não são exibidas.



Tipos de relatório

- **Detalhado de Chamadas:** Esse relatório exibe os detalhes de cada chamada recebida pela Ura. São exibidas todas as ligações, inclusive as que resultaram em timeout, opção inválida ou sem menu (o usuário desligou logo após o atendimento). Demonstra o volume de chamadas entrantes em uma determinada Ura.
- **Resumido de Chamadas:** Relatório resumido das ligações. Mostra somente o total de ligações de cada Ura. Além disso, exibe um gráfico com os totais informados. É possível também selecionar agrupamentos no relatório.

Obs.: se algum agrupamento estiver selecionado, o gráfico não será exibido.

- **Detalhado de Opções:** Exibe as opções digitadas pelo usuário em cada menu. As ligações nas quais nenhum menu foi selecionado (timeout ou opção inválida) não aparecem nesse relatório. Ideal para acompanhar o caminho percorrido pelo usuário na Ura.
- **Resumido de Opções:** Esse relatório exibe o número de vezes que cada opção de cada menu da URA foi selecionada. Atente que, em uma mesma chamada, o usuário pode selecionar várias opções. Por isso, a soma dos totais em cada opção não será igual ao total de chamadas recebidas pela URA.
- **Caminho de Chamadas:** Esse relatório exibe o percurso da chamada pelas opções das URAs, com as opções digitadas em cada menu. Quando uma determinada opção da URA transfere para um atendimento, tal destino é listado no relatório, além de possíveis transferências após o atendimento.
- **Pesquisa de Satisfação:** Esse relatório informa o total de ligações recebidas na Pesquisa de Satisfação selecionada, além de um gráfico de cada menu. Caso esta opção de relatório não esteja disponível significa que não há qualquer serviço de pesquisa de satisfação no Intelix.

Relatório de Ações dos Usuários

Esse relatório exibe as ações executadas pelos usuários no período selecionado, ações estas desde emissões de relatórios até cadastramento de ramais ou atendente.



Relatório de Ações dos Usuários

Data Inicial

Data Final

Gerar o Relatório

1. Selecione o período desejado informando data e hora nos campos *Data Inicial* e *Data Final*. Observe que a hora pode ser informada no mesmo campo. Também se pode abrir o calendário clicando no ícone à direita.

2. Clique no botão *Gerar o Relatório* para exibir o relatório solicitado.

Período: 03/03/2016 00:00 a 03/03/2016 23:59 Total de Registros: 3 Relatório gerado em: 04/03/2016 às 09:30:41 por delgrande				
DATA	USUÁRIO	MÓDULO	AÇÃO	OBSERVAÇÃO
03/03/2016 07:29:51	delgrande	0	Iniciou	Iniciou relatório Call Center - Login/Logoff
03/03/2016 12:55:44	delgrande	0	Ramal => Alterar	Alterou o ramal [2301]
03/03/2016 12:55:57	delgrande	0	Sistema	Iniciou comando para ativar a configuração

O filtro permite selecionar os dados desejados em cada coluna. Para ativá-lo, selecione o ícone , no canto superior direito da tela do relatório.



Capítulo 11 – Intelix Discador

A discagem automatizada é uma ferramenta indispensável para campanhas ativas. Para garantir o fluxo otimizado do trabalho dos atendentes, o Discador só transfere para um atendente quando houver detecção de atendimento, descartando as linhas ocupadas ou não atendidas.

O Intelix Discador oferece ferramentas que facilitam a monitoração das atividades e o controle de desempenho do serviço de atendimento, sendo totalmente gerenciado pela rede, por meio de *browser*.

Os números dos destinatários são obtidos da integração com banco de dados de clientes, softwares de CRM etc.

Um resumo de suas principais características:

- A ligação só é transferida depois de detectado o atendimento, descartando números ocupados ou chamadas não atendidas;
- Tratamento de campanhas: grupos de números com características semelhantes;
- Permite a configuração de metas. Através da monitoração online, o supervisor pode facilmente verificar se os objetivos estão sendo alcançados;
- Possibilita a geração de relatórios que permitem a avaliação de desempenho do serviço de atendimento;
- Configuração de troncos: permite definir os tipos de troncos instalados e em quais ligações eles serão utilizados, gerando economia na conta telefônica;
- Aplicativo que permite ao atendente verificar seu status, visualizar a fila de atendimento e sinalizar pausa;
- Permite a classificação das chamadas recebidas e a ação a ser tomada;
- Possibilidade de atendimento das chamadas com *softphone*;
- Possibilidade de integração com outros aplicativos para atendimento das chamadas em um sistema externo ao Intelix Discador.



Iniciando o Discador

O Discador é iniciado a partir do menu principal da interface web de administração do Intelix. A tela inicial do Intelix Discador é exibida abaixo.

Campanha Dados Metas Relatórios Configuração Campanha: 1 - Discador Teste **Ativa**



Intelix Discador

© Copyright 2009 - Del Grande Informática® - Todos os direitos reservados
Josina Amélia da Silveira, 909 - Garopaba - SC - 88495-000 - Caixa Postal 185 - Fone (48) 3254-8600 - Fax (48) 3254-8601 - E-Mail

Os números a serem discados são agrupados em *campanhas*. Então, uma campanha é um grupo de números com características semelhantes, com horários de funcionamento, atendentes e outras características associadas, que serão definidas por meio do menu horizontal do Discador:

Campanha Dados Metas Relatórios Configuração

Depois de criada, apenas uma campanha poderá estar selecionada e esta campanha selecionada poderá estar ativa ou inativa. O nome e o status da campanha selecionada estará sempre mostrado à direita do menu horizontal:

Campanha: 1 - Discador Teste **Ativa**

No exemplo acima, a campanha chamada “Discador teste” está ativa. No exemplo a seguir, a campanha está inativa.

Campanha: 1 - Discador Teste **Inativa**



Campanhas

Uma campanha é um grupo de números a serem discados com características semelhantes como horários de funcionamento, atendentes, dados, metas e outras características associadas.

Exemplos de campanhas:

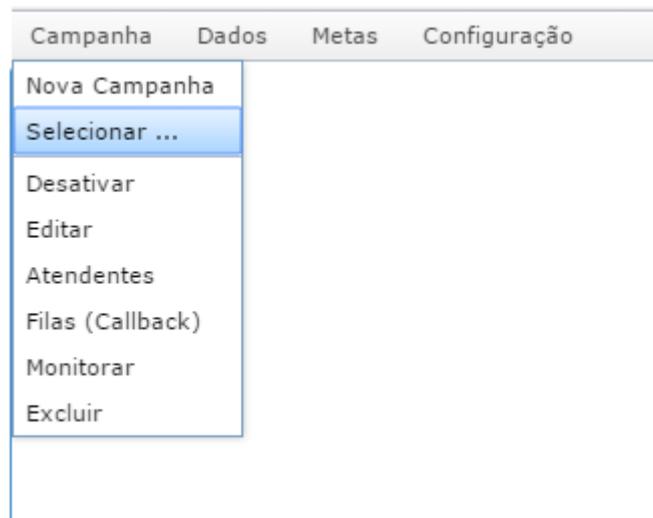
- Fornecedores: Campanha para efetuar ligações a todos os fornecedores.
- Primeiro Contato: Campanha que possui os telefones de clientes que ainda não foram contatados.

Uma campanha pode ser **automática** ou **manual**. Uma campanha automática é associada a uma fila de atendimento, enquanto que a campanha manual permite especificar quais atendentes efetuarão o atendimento das chamadas.

Atenção: O Intelix Discador permite a configuração de apenas uma campanha automática para cada fila de atendimento. Esta restrição não se aplica às campanhas manuais.

Menu Campanha

Os comandos relacionados à definição de campanhas estão no menu *Campanha*:



Criando uma nova campanha

Para criar uma campanha, clique em *Campanha* *Nova Campanha* e uma janela será aberta:

Campanha

Nome:
Tipo: Automático ▾
Destino: Fila URA
Fila: Nenhuma ▾
Tempo Pós-Atendimento: 10 ▾ segundos
Tempo Chamando: 30 ▾ segundos
Habilitar Rediscagem por status:
Multiplicador: 1 ▾ Discagens iniciadas por atendente livre
Máximo de tentativas por número: 10 ▾
Copiar Campos da Campanha: Nenhuma ▾

Digite o nome da campanha no campo *Nome* e selecione o *Tipo* automático, manual ou call-back. Para saber mais sobre as opções disponíveis, consulte o item *Tipos de Campanha* neste documento.

Em seguida, selecione o destino das chamadas. O Intelix Discador pode encaminhar as chamadas para uma fila ou para uma URA.

O *Tempo Pós-Atendimento* é o intervalo de tempo que deve ser deixado entre as chamadas para que o atendente faça a classificação da ligação.

No campo *Tempo Chamando* define-se o tempo que o Discador deve aguardar o atendimento da chamada.

A função de *Habilitar Rediscagem por status* possibilita definir o tempo mínimo para o discador efetuar novamente uma discagem para o mesmo número com base no estado da última ligação, sendo: *Chamada não atendida*, *Ocupado*, *Caixa Postal* e *Outro*.

Multiplicador é o número de discagens simultâneas que serão efetuadas. Sua utilização permite minimizar o tempo perdido com ligações não completadas ou não atendidas. Quando o destino for uma fila, o valor máximo desse campo é de 10 discagens.

Nota: Quando são efetuadas várias chamadas simultaneamente, somente a primeira a ser atendida será encaminhada. Se o destino for uma fila e não houver atendente livre, as demais ligações serão automaticamente desligadas. Por isso, recomenda-se utilizar com cautela esta característica.

O campo *Máximo de tentativas por número* indica a quantidade máxima de discagens que o sistema fará para cada número cadastrado. O valor padrão é 10 tentativas. Considera-se “tentativa de discagem” a ligação que não foi atendida ou resultou em sinal de ocupado. A contagem do número de tentativas será reiniciada caso o cliente ou o número da ligação seja reagendado.



Se os campos utilizados na nova campanha já existirem em outra campanha cadastrada, basta selecionar o nome da mesma na opção *Copiar Campos da Campanha* para que os campos sejam automaticamente importados.

Estas são as características básicas de uma campanha. Outras podem ser definidas através do menu *Campanha Editar*, que será visto adiante.

Tipos de Campanha

O Intelix Discador permite a configuração de campanhas do tipo automático, manual e call-back. O tipo *callback* pode ser definido apenas na criação da campanha. Esses tipos serão detalhados a seguir.

Campanha do tipo automático

Nas campanhas do tipo automático, o comportamento do discador depende do tipo de destino selecionado:

- **Fila:** O discador monitora os atendentes da fila selecionada e inicia novas ligações quando detecta atendentes livres. Depois que a ligação for atendida, a mesma será transferida para a fila selecionada.
- **Ura:** O discador efetua a chamada, transfere para a URA e aguarda sua finalização ou uma transferência.

Campanha do tipo manual

No tipo manual, o Intelix Discador exibe ao atendente os dados do cliente que deve ser contatado. Para mais detalhes deste tipo de campanha, consulte o item *Discador em modo manual* neste documento.

Campanha do tipo call-back

Em campanhas do tipo callback, o Intelix Discador monitora as chamadas abandonadas nas filas selecionadas através do menu *Campanha – Filas (Callback)*. Quando detecta uma chamada abandonada, adiciona o número à sua lista de discagem (mailing).

Neste tipo de campanha, o tratamento das discagens depende da fila selecionada na configuração da mesma:

- Se **nenhuma** fila for selecionada, as discagens serão efetuadas da mesma forma que no tipo manual (descrito acima);
- Se for selecionada uma fila **específica**, será utilizado o método idêntico ao tipo automático.

Nota: Neste tipo de configuração deve-se ter o cuidado de não adicionar na lista de filas monitoradas a mesma fila definida na configuração da campanha.



Selecionando uma campanha

Para selecionar uma campanha, clique no menu “Campanha” e depois em “Selecionar...”. O Intelix Discador exibirá uma lista de todas as campanhas configuradas.

	Número	Campanha	Status	Horário Funcionamento
<input checked="" type="radio"/>	126	Campanha Suporte 1	Ativa	Não possui
<input type="radio"/>	127	Campanha Suporte 2	Ativa	Não possui
<input type="radio"/>	128	Campanha Cobrança	Ativa	Não possui
<input type="radio"/>	129	Campanha Pesquisa de Satisfação	Ativa	Não possui

Selecionar Cancelar

O nome da campanha selecionada aparece na parte superior à direita da tela principal do Discador. Para ativar ou desativar, editar e efetuar os demais comandos sobre uma campanha, primeiro ela deve estar selecionada.

Editando uma campanha

Para editar uma campanha criada anteriormente, primeiro selecione-a e depois clique em *Campanha Editar*. Uma janela será aberta:

Campanha

Nome: Ativo
Tipo: Automático
Destino: Fila URA
Fila: 1 - 0
Tempo Pós-Atendimento: 10 segundos
Tempo Chamando: 30 segundos
Habilitar Rediscagem por status:
Multiplicador: 1 Discagens iniciadas por atendente livre
Máximo de tentativas por número: 5

Horário Funcionamento:
 Todas as regras:
 Hora - maior que - 10:00

Campos Adicionais

Campo	
Nome	
Referencia	<input type="button" value="X"/>
Id	<input type="button" value="X"/>
<input type="text" value="Adicionar novo campo"/>	<input type="button" value="+"/>

O campo *Horário Funcionamento* permite definir o horário em que a campanha estará ativa. Para mais detalhes, consulte a seção “Definição do horário de funcionamento” neste capítulo.

No quadro *Campos Adicionais* são definidos os campos utilizados na importação dos dados. O campo *Nome* deve ser sempre o primeiro, enquanto os telefones deverão ser os últimos campos informados.

Os campos definidos nessa janela serão considerados obrigatórios (estáticos) na importação dos dados, e por isso deverão existir no arquivo CSV informado. Eles serão tratados no formato texto e repassados ao agente que atender a respectiva ligação.

Sempre clique no botão *Salvar* para efetivar as alterações.

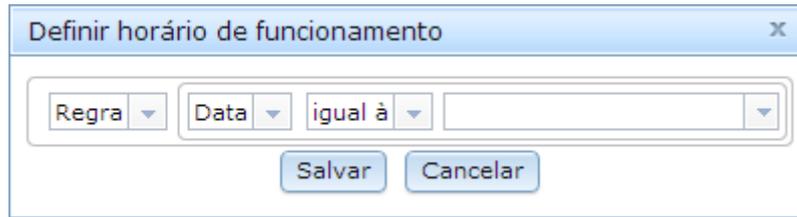
Nota: A campanha não pode ser alterada para o tipo call-back. Esse tipo pode ser selecionado apenas durante o cadastro de uma nova campanha.

Definição do horário de funcionamento

O Discador permite que sejam definidos dias e horários específicos para ativação de uma campanha. Primeiro, selecione a campanha em *Campanha Selecionar* e depois inicie a sua edição em *Campanha Editar*. No campo



Horário Funcionamento, clique no botão *Definir* e a seguinte janela será exibida:



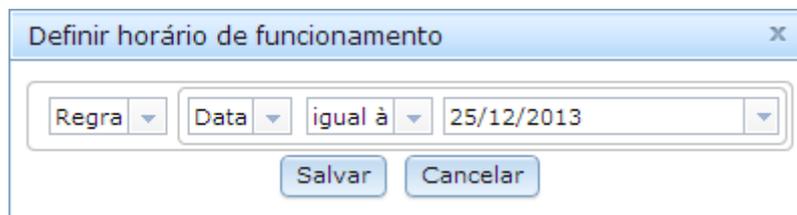
A definição do horário de atendimento é dividida em **níveis** que, por sua vez, podem possuir vários **blocos**. Cada bloco define uma regra e possui quatro partes:

- Tipo de regra
- Data
- Condição
- Valor

Quando a *Regra* é definida como *Todas as regras* ou *Qualquer uma das regras*, o bloco se transforma em um subnível, no qual é possível adicionar novos blocos e assim sucessivamente. A interpretação do horário deve ser feita da esquerda para a direita.

Acompanhe todos os exemplos a seguir para um bom entendimento da definição do horário de atendimento:

Exemplo 1: uma única regra



Nesse caso, existe apenas um bloco que define uma regra. Como resultado, a campanha será ativada somente no dia 25/12/2013.



Exemplo 2: duas regras simultâneas

The screenshot shows a dialog box titled "Definir horário de funcionamento". On the left, there is a dropdown menu set to "Todas as regras". To the right, two rule blocks are stacked. The top rule has a red minus button, a "Regra" dropdown, a "Data" dropdown, the operator "igual à", and a date field containing "25/12/2013". The bottom rule has a red minus button, a "Regra" dropdown, a "Hora" dropdown, the operator "maior que", and a time field containing "12:00". Below the rules is a blue plus button. At the bottom of the dialog are "Salvar" and "Cancelar" buttons.

Aqui foi criado um nível do tipo *Todas as regras* e adicionados dois blocos. A campanha será ativada somente quando ***todas as regras*** forem válidas, ou seja, apenas no dia 25/12/2013 das 12hs às 23:59.

Exemplo 3: qualquer de duas regras

The screenshot shows a dialog box titled "Definir horário de funcionamento". On the left, there is a dropdown menu set to "Qualquer uma das regras". To the right, two rule blocks are stacked. The top rule has a red minus button, a "Regra" dropdown, a "Data" dropdown, the operator "igual à", and a date field containing "25/12/2013". The bottom rule has a red minus button, a "Regra" dropdown, a "Hora" dropdown, the operator "maior que", and a time field containing "12:00". Below the rules is a blue plus button. At the bottom of the dialog are "Salvar" and "Cancelar" buttons.

Observe que foi criado um nível do tipo *Qualquer uma das regras*. Nesse caso, a campanha será ativada quando qualquer uma das regras definidas for válida. Neste caso, a campanha será ativada todos os dias das 12hs às 23:59 e durante todo o dia 25/12/2013.

Exemplo 4: dois níveis de regras

Aqui temos dois níveis e quatro blocos configurados. O resultado será a ativação da campanha todos os dias das 12hs às 23:59, exceto no dia 12/06, quando será ativada das 08hs às 23:59.

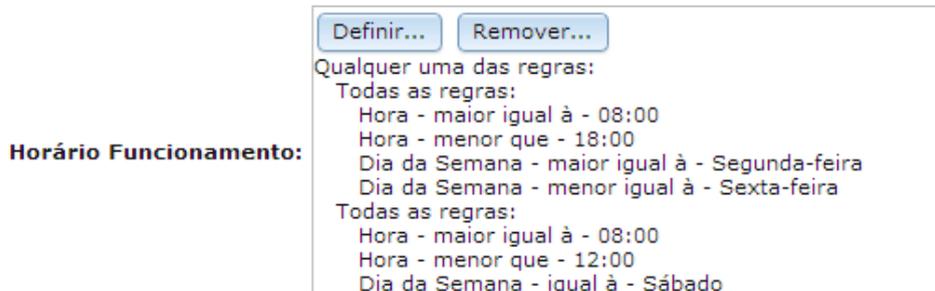
Observe que os meses e os dias possuem valores numéricos.

Exemplo 5: dois níveis de regras

Nessa configuração foram definidos dois subníveis. A regra será aplicada quando todas as opções de cada subnível forem válidas: a campanha será ativada de Segunda à Sexta-feira das 08hs às 18hs e aos Sábados das 8hs às 12hs.

Salvando a configuração de horário

Após salvar as configurações de horário clicando em *Salvar*, o Discador apresentará um resumo das regras aplicadas. No o exemplo acima, o resultado será o seguinte:



Clicar no botão *Remover* excluirá todas as regras configuradas.

Ícone de horário de funcionamento

Quando a campanha possuir horário de funcionamento configurado e estiver ativa, o símbolo  será exibido no canto superior direito da tela. Se a campanha estiver inativa devido às restrições do horário de funcionamento, o símbolo  será exibido.

Configuração de atendentes

A configuração de atendentes está disponível apenas para campanhas do tipo *manual*, pois as campanhas *automáticas* ficam associadas a uma fila de atendimento.

Na tela inicial do Discador, selecione a opção *Campanhas Atendentes*. A seguinte janela será exibida:

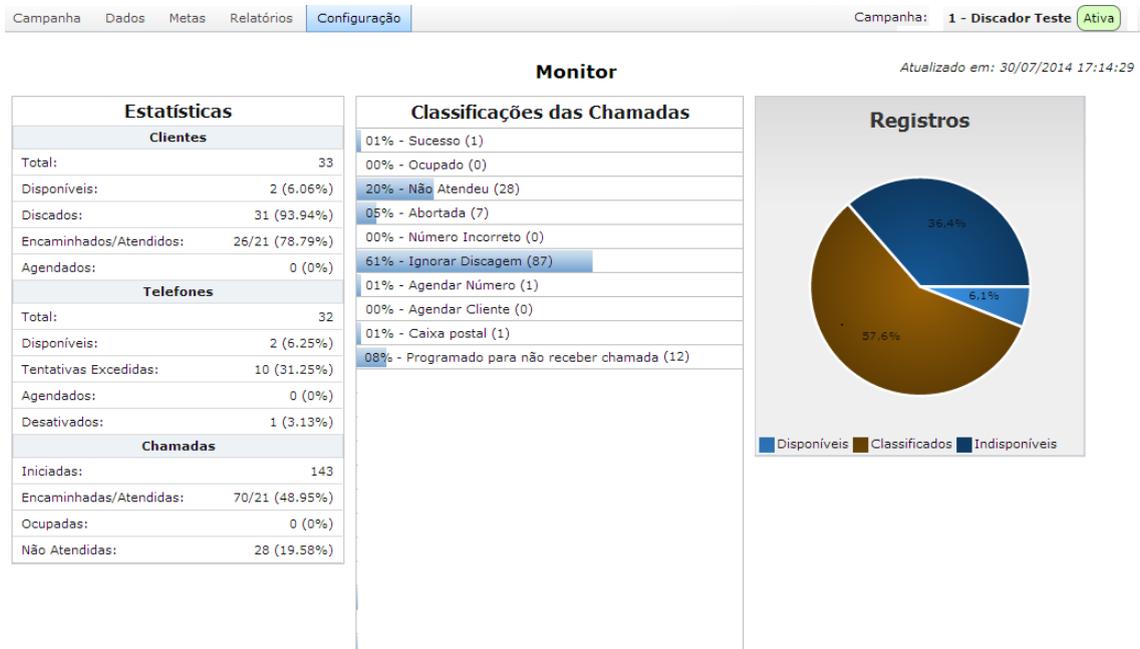


A coluna da esquerda exibe todos os atendentes disponíveis. Na coluna da direita estão os atendentes selecionados para atender as chamadas da campanha. Para inserir um atendente na campanha, clique sobre o nome do atendente na coluna *Disponíveis* e arraste-o para a coluna *Selecionados*. Faça o contrário para retirar um atendente da campanha.

Clique em *Salvar* para efetivar as alterações.

Monitoramento da Campanha

O monitoramento acessado pela opção *Campanha Monitorar* mostra o andamento de execução da campanha exibindo o número de clientes e números chamados, bem como a classificação das chamadas efetuadas pelos atendentes:



Dados para discagem

Os dados contêm as informações (nomes, números, etc.) a serem usadas na discagem. Eles devem ser importados a partir de arquivos CSV separados por; (ponto-e-vírgula) ou de um programa externo como CRM, por exemplo.

Os dados são divididos em *campos* com diferentes tipos de informações. Devem existir no mínimo dois campos: nome e número de telefone. Por exemplo:

Antônio dos Santos; 4343-5566;
 Maria Bonita; 3233-4477;
 Etc.



Outros campos podem ser definidos de acordo com a necessidade de cada sistema. Também existem outros campos opcionais pré-definidos para especificar data/hora para discagem e um campo de observações.

Os dados possuem a seguinte estrutura genérica:

Nome; Campo2; Campo3; ...; CampoX; Telefone; Agenda; Observação; ...

Nome: é sempre o primeiro campo. Deve conter o nome do contato. Obrigatório.

Campo2; Campo3; ... ; CampoX: campos adicionais que podem ser inseridos de acordo com a necessidade do sistema de call center.

Atenção: Os campos adicionais campo2; campo3; ..., campoX devem ser cadastrados previamente conforme descrito na seção “Editando uma campanha” no início deste capítulo.

Telefone; Agenda; Observação: estes campos pré-definidos contêm: o número do telefone, a data/hora de referência para discagem e um campo de observações. O único obrigatório, entretanto, é o “Telefone”.

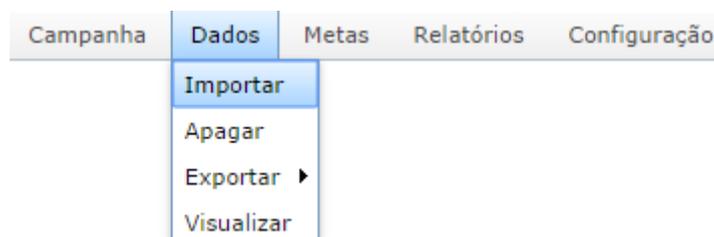
Importante: estes três campos funcionam em conjunto e não podem ser inseridos separadamente. Se quiser informar apenas o telefone, deixe os campos “Agenda” e “Obs” em branco, separados por ponto-e-vírgula.

Pode-se inserir mais de um conjunto “Telefone; Agenda; Observação”, repetindo a tríade no final, separada por ponto-e-vírgula, como mostra o exemplo genérico abaixo:

Nome; Campo2; Campo3; Telefone1; Agenda1; Obs1; Telefone2; Agenda2; Obs2; ...

Menu Dados

Os comandos referentes à importação, visualização e outros estão no menu *Dados* na tela inicial do Discador.



Importar dados

Para importar dados para o Intelix Discador, selecione a opção no menu *Dados Importar*. Será aberta uma janela solicitando o nome do arquivo CSV exibindo um exemplo de como os dados deverão estar dispostos neste arquivo. Selecione o arquivo e clique em *Importar*.

Para adicionar aos dados existentes, desmarque *Excluir dados existentes*. Marque esta opção para substituir os dados existentes. Os dados referentes às metas da campanha serão preservados.

Importar novos dados

Exemplo CSV: *Nome;cpf;email;telefone;agenda;observação*

Arquivo de importação (CSV):

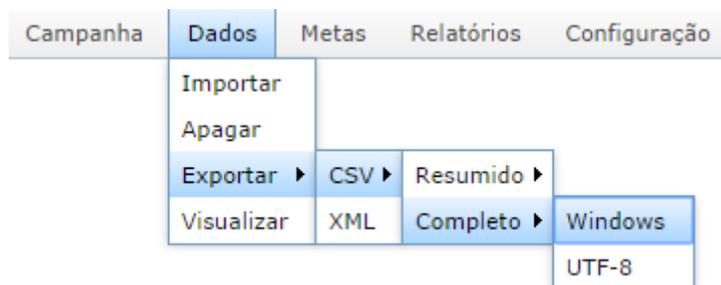
Excluir dados existentes:

Atenção: Se a opção *Excluir dados existentes* estiver selecionada, o Discador excluirá do seu banco de dados todos os dados relacionados à campanha selecionada. Se quiser salvar os dados existentes, utilize a opção *Dados Exportar* antes de importar.

Exportar dados

O Discador permite exportar os dados da campanha para um arquivo no formato CSV ou XML.

O menu *Dados Exportar* dá acesso a todas as opções de exportação:



As opções do formato CSV são *resumido* ou *completo* em formato CSV padrão para Windows ou UTF-8.

Apagar dados

A opção *Dados Apagar* faz com que todos os dados da campanha selecionada sejam excluídos. Os dados referentes às **metas** desta campanha não serão afetados. No entanto, os totais (sucessos, insucessos, etc.) serão reiniciados.

Visualizar dados

A opção *Dados Visualizar* exibe todos os registros da campanha selecionada. Será exibida uma janela semelhante à mostrada abaixo.

Voltar 2028 registros | Página 2 de 5 | Exibir: 500 | Filtro

	Nome	Cpf	Telefones	Classificação
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	93775337753	1	
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	14374943749	1	
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	21521421721	1	Cliente nao deseja ser contatado
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	14374941701	1	
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	93775937753	1	Cliente nao deseja ser contatado
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	14374971720	1	Cliente nao deseja ser contatado
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	93775937753	1	Cliente nao deseja ser contatado

Para verificar os detalhes da discagem, clique na linha da tabela onde o mesmo se encontra. A coluna *Classificação* informa a classificação que desativou o cliente.

Um exemplo de detalhes do cliente é mostrado a seguir.

Detalhes do Cliente

Nome: Cliente4
Agenda: 06/09/2011 13:30:00
Classificação: -
Bloqueado: Sim

cpf: 9313 9313 931
email: email4

Telefone	Agenda	Chamadas	Estado	Data do Estado
(48) 3254-8600	-	2	Aguardando Classificação	16/02/2012 09:58:34
	Data da Discagem	Atendente	Classificação	Observações
	05/09/2011 18:26:37	9313	Agendar Cliente	-
	16/02/2012 09:59:07	-	Classificar	-

Na janela acima, clicando no botão  pode-se visualizar o histórico da chamada:

Detalhes da Discagem			
Data do Evento	Evento	Informação	Dados
05/09/2011 17:28:15	Discando		
05/09/2011 17:28:15	Transferindo		
05/09/2011 17:28:15	Aguardando Classificação	9313	
05/09/2011 17:28:23	Chamada Classificada		

O botão filtro , disponível na primeira janela de visualização dos

Tipo	Campo	Comparação	Valor
Nome		Contém	
		É igual a	

Campanha Dados Metas Relatórios Configuração

Adicionar
Importar
Apagar
Visualizar

tro  Descartar Filtro

dados, permite localizar facilmente registros específicos, pesquisando por valores nos campos. Pode-se criar uma ou mais regras de pesquisa e combiná-las logicamente selecionando *Tipos* lógicos E, OU.

Para adicionar novas regras, clique no botão  e, para aplicá-las, no botão .

Metas de campanha

Uma meta é um objetivo (número de ligações) a ser atingido em uma campanha do Discador. A meta é medida pelo número de ligações desejadas para os números de uma campanha com determinados valores de campos de dados. Então, para estabelecer uma meta, é necessário antes criar campos com dados apropriados ao que se medirá para atingir essa meta. Por exemplo:

- Campanha: Contas Novas
- Campos adicionais: UF, TIPOCONTA
- Metas (arquivo CSV): SC; UNIVERSITARIO; 100

A meta acima informa ao Discador que na campanha “Contas Novas” são esperadas, no mínimo, 100 ligações para os números com dados no campo UF=SC e no campo TIPOCONTA = UNIVERSITARIO.

Quando a meta é atingida e ainda existem dados para discagem, o Discador classifica os mesmos como “meta atingida” e não efetua novas discagens.

Observação: Em algumas situações, é possível que o valor do campo “Realizado” (ligações efetuadas) seja superior à meta estabelecida. Isso ocorre porque, no instante em que a meta foi atingida, já existiam novas



ligações em andamento que foram posteriormente classificadas como “Sucesso”.

Adicionar metas

Para adicionar uma meta, selecione a opção *Metas Adicionar* na tela inicial do Discador.

Uma janela como a seguir é exibida, contendo um exemplo de configuração de meta:

Adicionar Meta

Nome:

	Campo	Valor	
Filtro:	<input type="text" value="UF"/> ▾	<input type="text" value="SC"/>	+
	<input type="text" value="TIPOCONTA"/> ▾	<input type="text" value="UNIVERSITARIO"/>	-

Meta:

Nesta janela, informe o nome da meta, selecione os campos desejados, utilizando o botão “+” para adicionar novos campos, e o valor de cada campo, informe o valor da meta no campo *Meta* e clique em *Adicionar*.



Importar metas

Para importar novas metas, selecione a opção *Metas Importar*. A seguinte janela será exibida:

Importar novas metas

Campos Disponíveis	Campos Selecionados
<div style="border: 1px solid #ccc; min-height: 100px;"> <p>cpf</p> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; min-height: 100px;"> <p>email</p> </div>

Exemplo CSV: email;META

Arquivo de importação (CSV):

Excluir metas existentes:

Nesta janela você deve informar os campos que estarão presentes no arquivo CSV. No exemplo marcado em vermelho, o campo “e-mail” será importado. A palavra “META” significa a quantidade de ligações.

Exemplo: “adm@delgrande.com.br”; “5”.

No exemplo acima, teríamos:

- e-mail: adm@delgrande.com.br
- Meta: 5

Ou seja, significa que o Discador deverá fazer cinco ligações para todos os registros cujo campo “e-mail” possua o valor “adm@delgrande.com.br”.

Atenção: Se a opção “Excluir metas existentes” estiver assinalada, o Discador apagará todas as metas da campanha selecionada antes de realizar a importação. Os dados da campanha não serão afetados.

Apagar metas

A opção *Metas Apagar* remove todas as metas cadastradas. Os dados da campanha não serão afetados.

Nota: Os clientes que foram desativados pela conclusão da meta, não serão reativados quando a mesma for excluída.



Visualizar metas

A opção *Metas Visualizar* permite visualizar a fila de chamadas e o cumprimento das metas estabelecidas. Por exemplo:

	CotaCLUSTER	Meta	Realizado	Disponível	Meta Atingida	Total Registros
<input type="checkbox"/>	1_3_2_2_2_3	11	1	259	0	262
<input type="checkbox"/>	1_3_2_2_2_4	11	0	0	0	0
<input type="checkbox"/>	teste	10	0	0	0	0

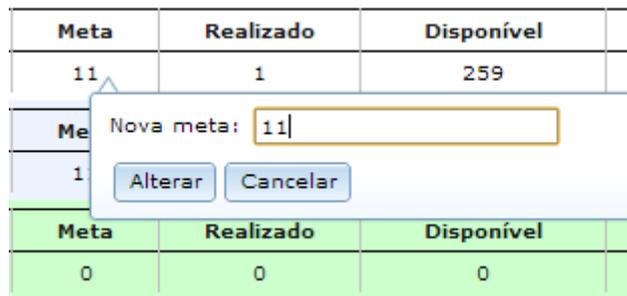
Acima é exibida a janela de monitoramento das metas.

A coluna *Disponível* indica a quantidade de clientes na base ainda disponíveis para contato.

O retângulo vermelho informa que a meta não poderá ser atingida, pois o valor da mesma é superior ao total de registros disponíveis.

A linha verde indica que a meta foi atingida, enquanto que a linha branca significa que as discagens ainda não foram concluídas.

Para alterar o valor de uma meta, basta clicar no valor da mesma e uma janela como a seguir será aberta para digitar o novo valor da meta.



Para selecionar todas as metas, ativar, encerrar ou excluir uma determinada meta, utilize o ícone no canto superior esquerdo da tabela:



Configurações gerais

Além das configurações específicas para cada campanha, existem configurações gerais que são válidas para todas as campanhas existentes.

Estas configurações são acessíveis por meio do menu *Configuração* na tela inicial do Intelix Discador.

Classificações

As classificações são as descrições dos possíveis resultados das chamadas que o atendente deverá selecionar ao finalizar a ligação. As classificações mais comuns são: Sucesso, Ocupado, Não atendeu, Não quis responder, etc.

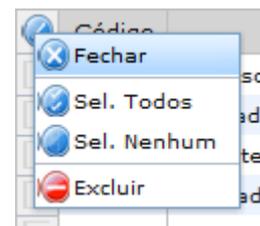
As classificações definidas como “Protegidas” são padrões do Discador e não podem ser alteradas. Outras classificações podem ser adicionadas, alteradas ou excluídas de acordo com as necessidades de cada call center ou campanha.

Para configurar os tipos de classificação, selecione a opção *Configuração Classificações*. A seguinte janela será exibida:

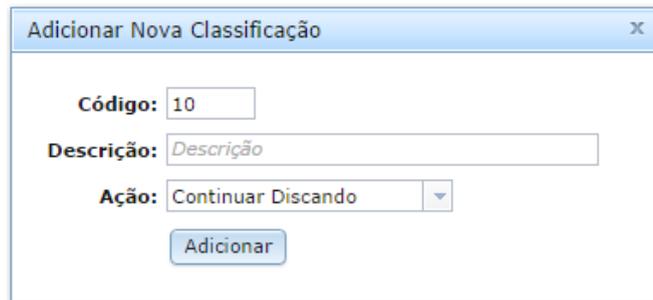
Classificações

	Código	Descrição	Protegida	Visível	Ação
<input type="checkbox"/>	1	Sucesso	Sim	Sim	Desativar Cliente
<input type="checkbox"/>	2	Ocupado	Sim	Não	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	3	Não Atendeu	Sim	Não	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	4	Abortada	Sim	Não	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	5	Número Incorreto	Sim	Sim	Desativar Número
<input type="checkbox"/>	6	Ignorar Discagem	Sim	Sim	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	7	Agendar Número	Sim	Sim	Agendar Número
<input type="checkbox"/>	8	Agendar Cliente	Sim	Sim	Agendar Cliente
<input type="checkbox"/>	9	Meta Atingida	Sim	Não	Desativar Cliente
<input checked="" type="checkbox"/>	11	Ligação muda ou ocupada	Não	Sim	Continuar Discando
<input checked="" type="checkbox"/>	12	Ligar para o cliente outra hora	Não	Sim	Agendar Cliente
	Adicionar nova classificação				

Clicar no ícone azul no canto superior esquerdo exibe um submenu mostrado à direita com opções para selecionar todos os itens, nenhum ou excluir classificações selecionadas.



Clicar no ícone verde no canto inferior esquerdo permite adicionar novas classificações, abrindo uma janela como a seguir.



Adicionar Nova Classificação

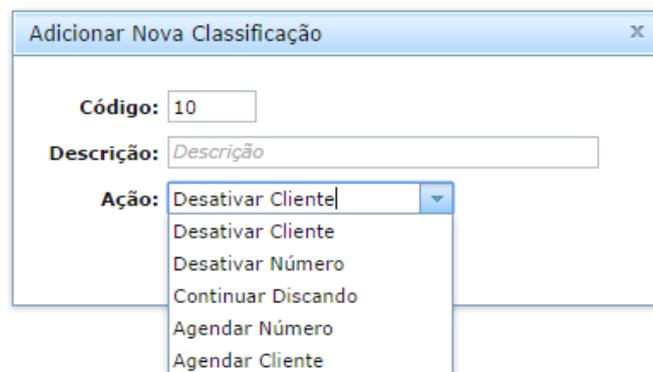
Código: 10

Descrição: Descrição

Ação: Continuar Discando

Adicionar

No campo *Código*, digite um código numérico e no campo *Descrição* um texto descritivo. Para cada classificação deverá ser relacionada uma ação a ser executada pelo Discador. Selecione-a no menu *Ação* dentre as opções mostradas na figura:



Adicionar Nova Classificação

Código: 10

Descrição: Descrição

Ação: Desativar Cliente

- Desativar Cliente
- Desativar Número
- Continuar Discando
- Agendar Número
- Agendar Cliente

Alteração de classificação

Para alterar uma classificação existente, basta clicar sobre a descrição da mesma na tabela de classificações exibida anteriormente. É possível alterar somente as classificações não protegidas. Uma janela como a seguir será exibida.

Para que uma classificação deixe de ser exibida como uma das opções no Intelix Atendente, desligue a caixa de seleção *Visível*. A classificação pode ser relacionada apenas a uma ou a várias campanhas. Selecione uma ou mais campanhas. Se nenhuma for selecionada, a classificação será válida para todas.

Classificação de chamadas

O Discador exibe ao atendente, por intermédio do Intelix Atendente, uma tela que permite a classificação da chamada após o atendimento ter sido realizado. De acordo com essa classificação, o servidor poderá efetuar novas discagens, desativar o número ou registrar a chamada como “bem-sucedida”.

A janela exibida ao atendente é semelhante à seguinte:

Intelix - Discador - Campanha1

Informações do Cliente

Número: (48) 3254-8600
 Nome: Del Grande
 cpf: 12312312387
 email: adm@delgrande.com.br

Observações:

Classificação: Sucesso

Enviar

► Adicionar Novo Número
 ► Histórico

Os campos exibidos na parte superior são importados automaticamente do arquivo com dados dos clientes. A quantidade e os nomes dos campos dependem dos dados neste arquivo. No exemplo acima, foram importados os campos *Número*, *Nome*, *CPF* e *E-mail*.

O menu *Classificação* apresenta, por padrão, as seguintes opções:

- **Sucesso:** Significa que a ligação foi corretamente atendida e finalizada. O Discador não disará novamente para este número;
- **Número Incorreto:** Utilizado quando o número pertence à outra pessoa. Clique em *Adicionar Novo Número* para informar o número correto e fazer com que o Discador efetue uma nova discagem;
- **Ignorar Discagem:** Indica que o número não foi atendido ou caiu na caixa postal;
- **Agendar Número:** O sistema irá inserir na fila uma nova discagem para este número a partir da data/hora informada;
- **Agendar Cliente:** Semelhante ao anterior. Insere na fila uma nova discagem para este cliente solicitando ao Discador que inicie chamadas para todos os números cadastrados para o cliente;

▼ Adicionar Novo Número

Número: DDD + Número

Agendar: dd/mm/aaaa hh:mm

Clicar em *Histórico* exibirá todas as classificações anteriores para o cliente em questão.

Outras classificações podem ser adicionadas por meio do menu *Configuração Classificações* conforme descrito anteriormente neste capítulo.

Nota: Os números ou clientes agendados possuem prioridade de discagem. Se a discagem para um número/cliente agendado não for bem-sucedida, uma nova discagem será efetuada somente após 30 minutos.

Integração com o Discador através do Intelix Atendente

O Discador pode ter seu funcionamento integrado a outros aplicativos por meio do Intelix Atendente (Pop-up). Desta forma, a tela exibida ao atendente corresponderá ao endereço URL configurado no Discador.

O Discador enviará para o endereço URL, através do método GET, as seguintes variáveis:

- **id:** Identificação da chamada (id interno do discador);
- **number:** Número do telefone discado;
- **campanhaid:** Identificação da campanha (id interno do discador);
- **clientid:** Identificação do cliente (id interno do discador);

Além disso, também serão enviados os campos configurados na campanha.

Ao final da ligação, o Discador espera receber a classificação da chamada. Essa informação deve ser enviada através do método POST para a seguinte URL: **http://<IPdoIntelix>/intelix/discador/feedback.php**.

As seguintes variáveis deverão ser informadas:

- **id:** Identificação da chamada (id interno do discador);
- **number:** Número do telefone discado;
- **campanhaid:** Identificação da campanha (id interno do discador);
- **clientid:** Identificação do cliente (id interno do discador);
- **feedback:** Texto que será colocado como observação da discagem;
- **classificação:** Um dos identificadores cadastrados no sistema de discagem.

Discador em modo manual

O Discador também pode ser utilizado no modo manual. Neste modo, o atendente inicia a chamada depois de visualizar os dados do cliente. A sequência de eventos na discagem manual é a seguinte:

1. O atendente efetua login no Intelix Discador, informando também o número do seu ramal e sua senha.





2. O Discador exibe na tela do atendente os dados do próximo cliente a ser contactado.

Intelix - Discador Manual

Atendente: 300
Nome: Atendente_1
Ramal: 3000

Logado Desde: 16/10/2020 15:04
Tempo Online: 0:0:10
Chamadas Realizadas: 0

Campanha: Test_1
Telefone:
Início da Chamada:

Nome: Test3691
Agenda: null

Nome_10	Nome_11	Nome_12	Nome_13

10 resultados por página

Telefone	Agenda	Chamadas	Estado	Data do Estado	
1111119758	2020-03-19 10:00:00	1	Classificada	2020-03-03 12:21:10	+
1111119776		1	Classificada	2020-03-03 12:23:20	+
1111119781		1	Classificada	2020-03-05 12:23:32	+

Mostrando de 1 até 3 de 3 registros

Anterior 1 Próximo

3. O atendente seleciona clicando no ícone de telefone ao lado de um dos números na coluna *Telefone*.
4. O Discador efetua uma chamada para o ramal do atendente.
5. Depois que o atendente retira o telefone do gancho, o Discador inicia a chamada para o número selecionado.
6. Finalizada a chamada, o Discador exibe a janela para que o atendente efetue a classificação da mesma.



Nota: No Discador em modo manual, caso um campo seja importado no formato URL (<http://...>), ele será exibido como um link. Essa facilidade é especialmente útil na integração com aplicativos externos (CRM, ERP, etc.).

Filtro de Mailing

O filtro de Mailing é acessado através do menu **Discador – Filtros de Mailing**. Este recurso permite a manipulação dos dados importados antes que a discagem seja efetuada. Para isso, basta definir as regras que serão utilizadas pelo Discador para obter os números a serem discados.

Antes de efetuar a discagem propriamente dita, o discador armazena os dados importados em uma memória provisória (cache). Esse procedimento é efetuado para proporcionar melhor desempenho ao sistema.

Para “abastecer” essa memória, o discador solicita ao filtro de Mailing uma lista dos próximos números que devem ser chamados. Este, por sua vez, utiliza as regras definidas pelo usuário para consultar os números no banco de dados.

O discador atualiza seu reservatório de dados nas seguintes situações:

- Quando a campanha é ativada;
- Quando todos os números da memória cache foram discados;
- Depois de 5 minutos da última atualização;
- Quando um filtro do Filtro de Mailing é cadastrado ou editado.

Por padrão, o discador solicita ao Filtro de Mailing 100 números sem agendamento e 50 números que foram pré-agendados.

A quantidade de registros de cada consulta, assim como a frequência de atualização da memória cache podem ser alteradas através de configurações específicas. Para isso, contate o departamento de suporte da Del Grande Informática.



Os filtros são executados de cima para baixo. Para alterar a ordem do filtro, clique sobre o nome do mesmo e arraste-o para a posição desejada. Para adicionar ou excluir um filtro, utilize os ícones no canto superior direito da tela.

Todos os campos adicionais importados para o Intelix estarão disponíveis nas regras do filtro. Para editar um filtro, clique sobre o nome da campanha. A tela de edição é exibida a seguir:

EDITAR FILTRO

Nome do filtro:

Campanha:

Ordenar pelo campo:

Limite de Rediscagem:

Operador Lógico:

Adicionar regra

? Visualizar Cancelar Alterar

Nesta tela você pode cadastrar e editar os filtros utilizados pelo discador.

Campanha: Selecione qual campanha do Discador terá o filtro.

Ordenar pelo campo: Campo que será utilizado na ordenação dos números filtrados.

Limite de Rediscagem: (Opcional) Campo que será utilizado para limitar a quantidade de vezes que o discador ligará para o cliente.



Exemplo: O cliente possui 2 telefones cadastrados e o discador ligou oito vezes para o número 1 e duas vezes para o número 2, ele não irá mais discar para aquele cliente.

Operador Lógico:

- *OU*: Aplica a regra se qualquer uma das condições for verdadeira.
- *E*: Aplica a regra somente se todas as condições forem verdadeiras.

Adicionar regra: Define as regras de filtragem nos campos adicionais.

Visualizar: Simula uma consulta aos telefones cadastrados na campanha utilizando o filtro.

Regras:

Igual a: O valor é igual ao presente na coluna selecionada;

Diferente de: O valor é diferente do presente ao da coluna selecionada;

Maior que: O valor (Somente numérico) é maior que do presente ao da coluna selecionada;

Menor que: O valor (Somente numérico) é menor que do presente ao da coluna selecionada;

Começa com: O valor presente na coluna seleciona começa com o valor informado no campo do filtro;

Termina com: O valor presente na coluna seleciona termina com o valor informado no campo do filtro;

Contém: O valor presente na coluna seleciona contém o valor informado no campo do filtro independente da posição;

Com o padrão: O valor deve seguir um padrão específico, onde "X" é equivalente a apenas um caractere, enquanto "." significa qualquer valor.

Exemplos:

48XXXXXXXX : Vai discar para qualquer número começando com 48 e seguido de 8 dígitos;

48. : irá discar para qualquer número que comece com 48, independente da quantidade de dígitos.

DeXXXXXX : Serão selecionados todos os registros cujos valores comecem com "De" e possuam 8 caracteres.

Atenção: todo filtro cadastrado é **ativado imediatamente** e afeta os telefones **agendados**. Por isso, visualize os dados antes de confirmar as alterações nas regras de consulta.



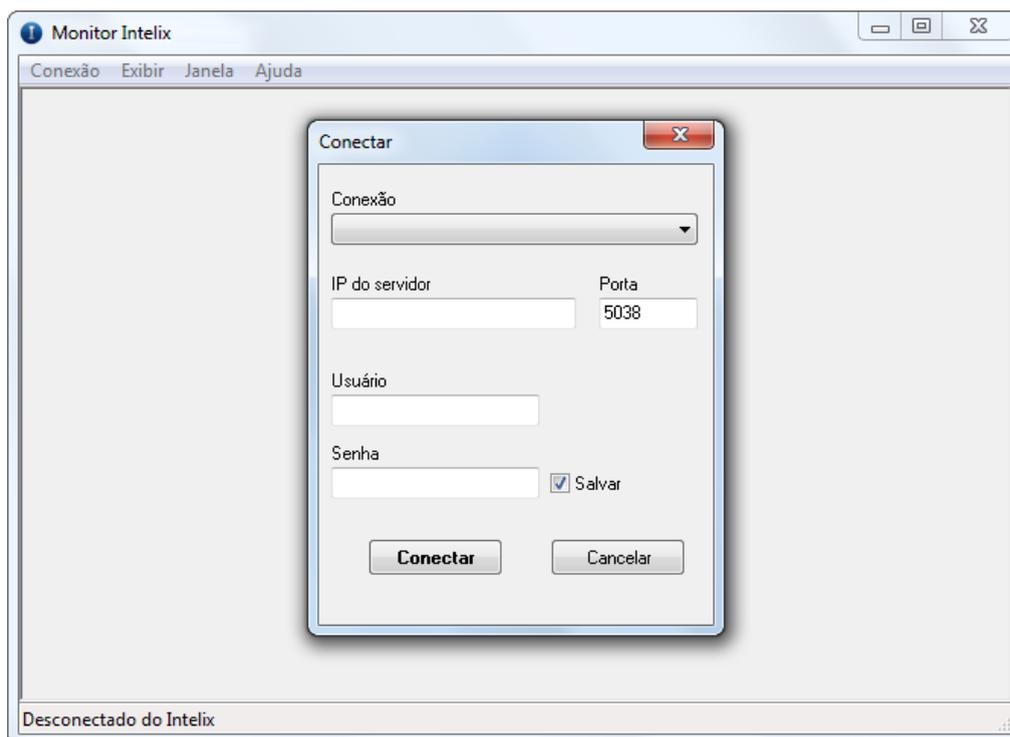
Capítulo 12 – Monitor Intelix

O Monitor Intelix é um aplicativo para Windows que permite visualizar diversas informações sobre as chamadas em andamento e recursos disponíveis na plataforma Intelix.

Ele fornece ao supervisor do call center uma visão do desempenho das células de atendimento por meio de gráficos detalhados. Dados relevantes como tempo médio de atendimento e de espera, número de atendentes disponíveis, número de chamadas em espera, etc., são exibidos online.

Configurar Conexão

Ao abrir o Monitor Intelicon, a seguinte tela é exibida:



Informe no campo *IP do servidor* o endereço IP do Intelix. Informe também o nome do usuário e a senha nos campos correspondentes.

Nota: Para que o usuário consiga utilizar o Monitor Intelix, o mesmo deve estar cadastrado no Intelix com permissão de “Monitoramento”. Para mais detalhes, consulte o capítulo 2, “Cadastro de Usuários”. Depois de conectado, o Monitor Intelix permite que a conexão seja salva através do menu *Conexão Salvar Como*.

Exibição dos dados

Depois de conectado, o Monitor Intelix permite que todas as informações sejam acessadas através do menu *Exibir*. As opções desse menu serão detalhadas a seguir.

Exibição de ramais

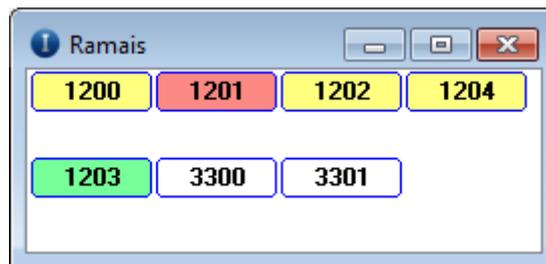
Para visualizar todos os ramais do Intelix e seu respectivo status, selecione o menu *Exibir Ramais*. A seguinte tela será exibida:



Ramal	Nome	Estado	Tempo	Telefone
6424	Sala Reuniao-Sip2	Ocupado	00:18:20	-> 3133131353
6403	Nunes-Sip	Ocupado	00:00:05	-> 6402
6402	Anderson-S	Ocupado	00:00:05	<- 6403
6432	Marcio	Livre	00:02:20	
6200	Linha 32543419	Livre	--:--	
6405	Renan	Livre	--:--	

Para ordenar os dados, basta clicar no título da coluna correspondente.

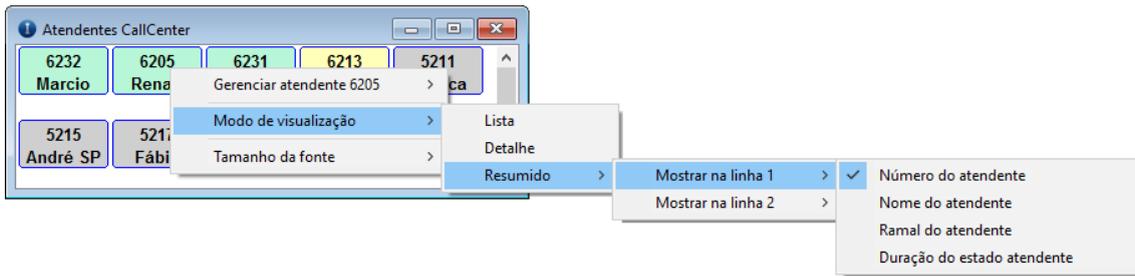
Os ramais podem ser exibidos no formato “Lista”, “Detalhe” ou “Resumido”. Para selecionar a forma desejada, clique com o botão direito na tela e selecione o menu *Modo de Visualização*. Abaixo é exibida a tela no formato resumido:



Exibição de atendentes

Para visualizar os atendentes configurados no Intelix, selecione o menu *Exibir Atendentes*.

Semelhante aos ramais, os atendentes podem ser exibidos no formato “Lista”, “Detalhe” ou “Resumido”. No modo resumido, duas linhas podem ser personalizadas, cada uma com uma das seguintes informações: Número do atendente, ramal, nome ou duração do estado do atendente.



Conforme imagem abaixo, no modo detalhado a coluna “Tempo” indica o tempo em que o atendente está no estado atual.

Analogamente aos ramais, os atendentes podem ser exibidos no formato “Lista”, “Detalhe” ou “Resumido”. Para selecionar a forma desejada, clique com o botão direito na tela e selecione o menu *Modo de Visualização*.

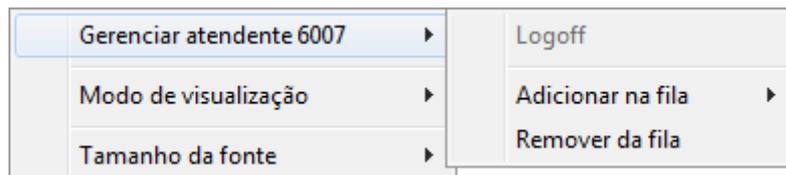
Nota: Quando uma chamada chega ao atendente, o status do mesmo é **Ocupado**. No entanto, é exibido na coluna Tempo o **tempo de login**. Somente após o atendimento da chamada o valor da coluna Tempo será zerada.

Atende...	Nome	Estado	Tempo	Fila
2203	Anderson	Ocupado	00:08:30	Comercial
2201	Lays	Ocupado	00:06:15	Comercial
2200	Nunes	Ocupado	00:06:10	Suporte
2202	Adenilson	Livre	00:04:30	Suporte
2204	Evandro	Indisponível		

Gerenciamento de atendentes

Nota: Facilidade disponível a partir da versão 1.0.4.7

Algumas opções de gerenciamento de atendentes estão disponíveis através do Monitor Intelix. Para acessar essas opções, acesse a janela *Atendentes* exibida acima e clique com o botão direito sobre o nome do atendente. A janela abaixo será exibida:



Exibição de troncos

O Monitor Intelix permite visualizar o status de todos os troncos configurados no Intelix. Abaixo é exibida esta tela de monitoramento.

Tronco digital: E1		Saída: 0	Entrada: 0	Discador: 0																											
[Gráfico de ocupação]	Canais:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	Status:	[Barra verde]																													
	Ocupação:	[Barra verde]																													
Tronco digital: E1 Comp		Saída: 1	Entrada: 1	Discador: 0																											
[Gráfico de ocupação]	Canais:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	Status:	S	E	[Barra verde]																											
	Ocupação:	[Barra verde]		[Barra verde]																											
Celulares		Saída: 0	Entrada: 0	Discador: 0																											
[Gráfico de ocupação]	Canais:	1	2	3	4	5	6	7	8																						
	Status:	[Barra verde]																													
	Ocupação:	[Barra verde]																													

No segundo link configurado (“Tronco digital”), pode-se observar duas chamadas em andamento, sendo uma de entrada (E) e outra de saída (S). As cores do retângulo indicam o andamento da chamada: discando (amarelo), chamando (laranja) e atendida (vermelho).

Nota: Caso o Intelix Discador esteja em operação, suas chamadas aparecerão com a letra “D”.

Caso algum tronco não esteja funcionando adequadamente, será exibido na cor cinza, semelhante à imagem a seguir:

Tronco digital: E1		Saída: 0	Entrada: 0	Discador: 0																													
[Gráfico de ocupação]	Canais:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	Status:	[Barra cinza]																															
	Ocupação:	[Barra cinza]																															
Tronco digital: E1 Comp		Saída: 0	Entrada: 0	Discador: 0																													
[Gráfico de ocupação]	Canais:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	Status:	[Barra cinza]																															
	Ocupação:	[Barra cinza]																															
Celulares		Saída: 0	Entrada: 0	Discador: 0																													
[Gráfico de ocupação]	Canais:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
	Status:	[Barra cinza]																															
	Ocupação:	[Barra cinza]																															

Os troncos também podem ser exibidos individualmente. Para isso, selecione o tronco no menu *Exibir Troncos* ou através do botão “+” na tela anterior. Nesse caso, o Monitor Intelix exibirá também informações sobre o trânsito da chamada:





Exibição de filas

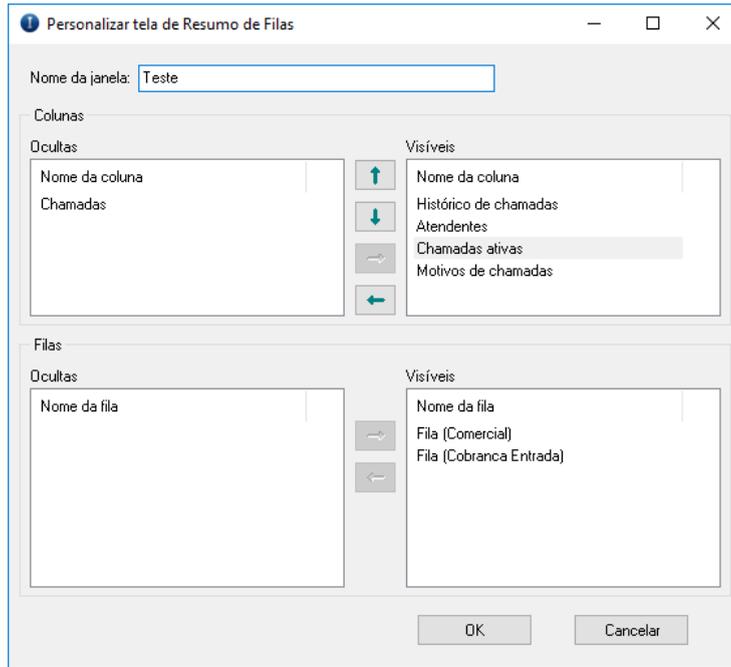
De forma semelhante aos troncos, através do menu *Exibir Filas* (Call Center ou Chat Externo) pode-se visualizar uma ou todas as filas de atendimento configuradas no Intelix.



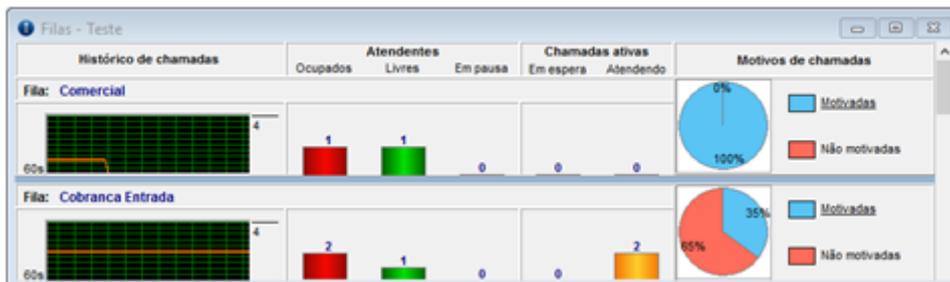
Quando existem mais de duas filas configuradas e deseja-se visualizar somente duas, pode-se utilizar a opção *Filas Ocultar (Nome da Fila)*, acessível clicando-se com o botão direito do mouse em cima.

As filas também podem ter suas colunas personalizadas. Para isso, selecione "Personalizar" clicando com o botão direito em cima da fila, abrindo a janela de personalização, como mostra a imagem abaixo:

MANUAL INTELIX PABX IP



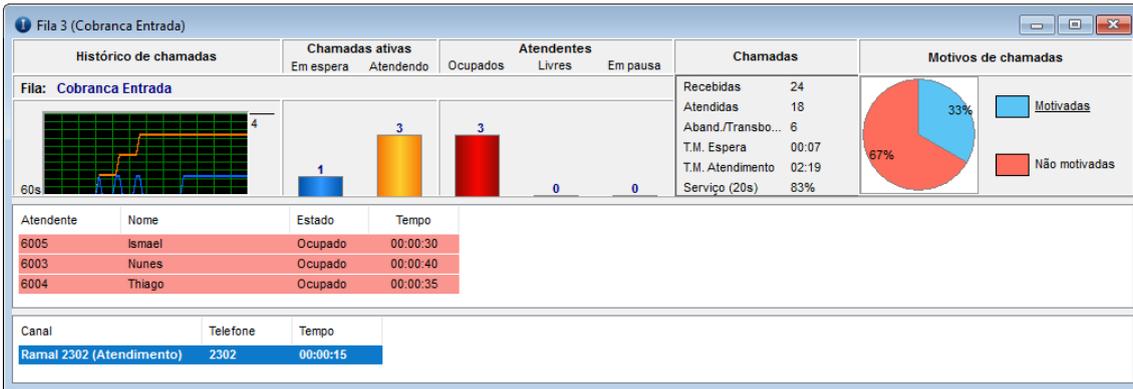
Conforme a imagem acima demonstra, é possível alterar a ordem das colunas utilizando as setas  e , definir quais filas e colunas ficarão visíveis, selecionando-as e clicando nas setas  e . A imagem abaixo demonstra a personalização:



Acessível também através de *Exibir Filas Resumo Personalizado Teste*. Através do menu “Exibir” também é possível visualizar informações detalhadas de uma única fila. Abaixo, por exemplo, é exibida a tela com informações detalhadas da fila Cobrança:



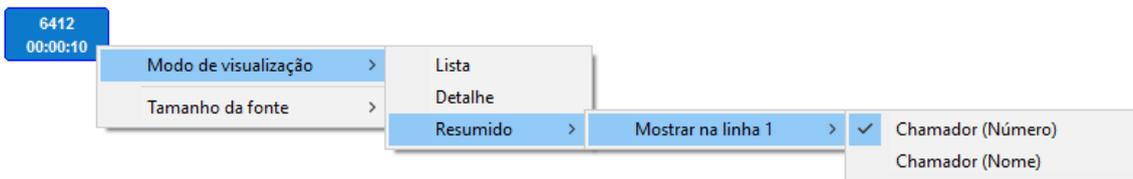
MANUAL INTELIX PABX IP



As chamadas em espera aparecem em azul, no canto inferior da tela, exibindo o número do telefone e o respectivo tempo de espera. Quando o tempo de espera é maior que o nível de serviço para a fila, a cor da linha é alterada para um azul mais escuro.

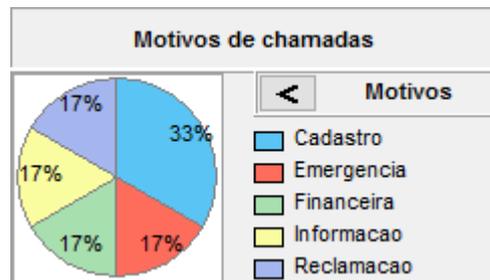
Canal	Telefone	Tempo	Início	Posição inicial / atual
Tronco Canal 7	5135	00:16:35	11:18:25	2 / 1
Tronco Canal 20	3130	00:00:40	11:34:24	2 / 2

Semelhante aos atendentes, também é possível configurar o que será exibido no painel das chamadas quando o mesmo estiver no modo de visualização resumido. Para isso, basta clicar com o botão direito sobre o ícone da chamada e selecionar o menu ilustrado abaixo:



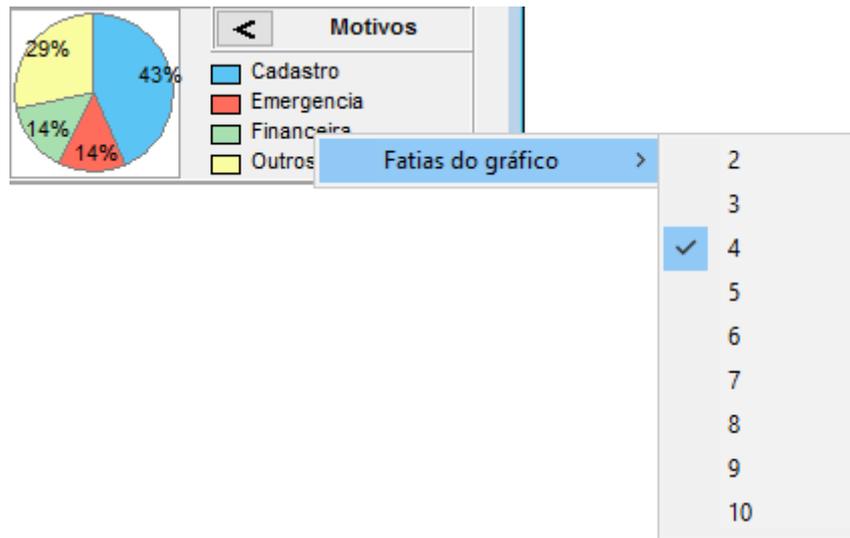
O Monitor Intelix permite exibir o número ou o nome do chamador.

No canto superior direito, o Monitor Intelix exibe o percentual das chamadas motivadas pelos atendentes. Para visualizar detalhes, basta clicar no link "Motivadas". Será exibido um novo gráfico com os motivos selecionados nos atendimentos e seu respectivo percentual.



A quantidade de fatias do gráfico pode ser configurada clicando-se com o botão direito do mouse sobre o mesmo:



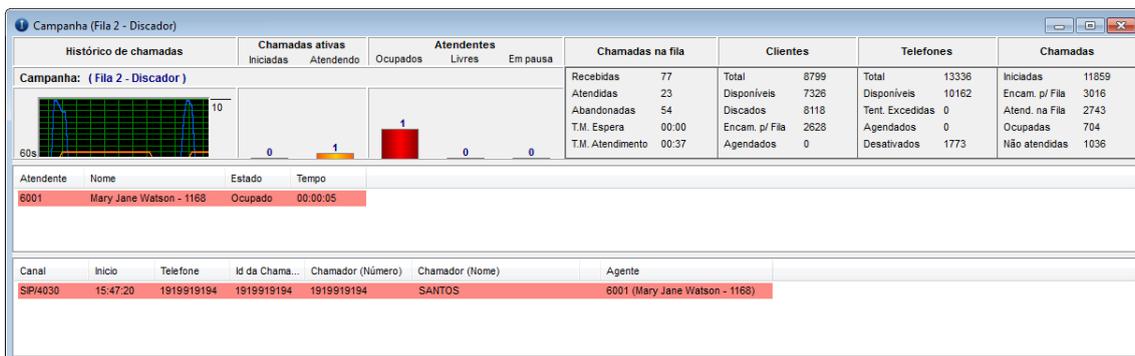


Menu Discador

Através do menu *Exibir Discador* pode-se visualizar um resumo das campanhas ativas ou várias informações a respeito de uma única campanha. Abaixo é exibida a tela de resumo:



Quando uma campanha específica é selecionada, o Monitor Intelix exibe, além das informações de chamadas, os dados do atendente e do número discado. A tela a seguir ilustra essa situação:



Nota: As informações referentes a clientes, telefones e chamadas são atualizadas a cada minuto.



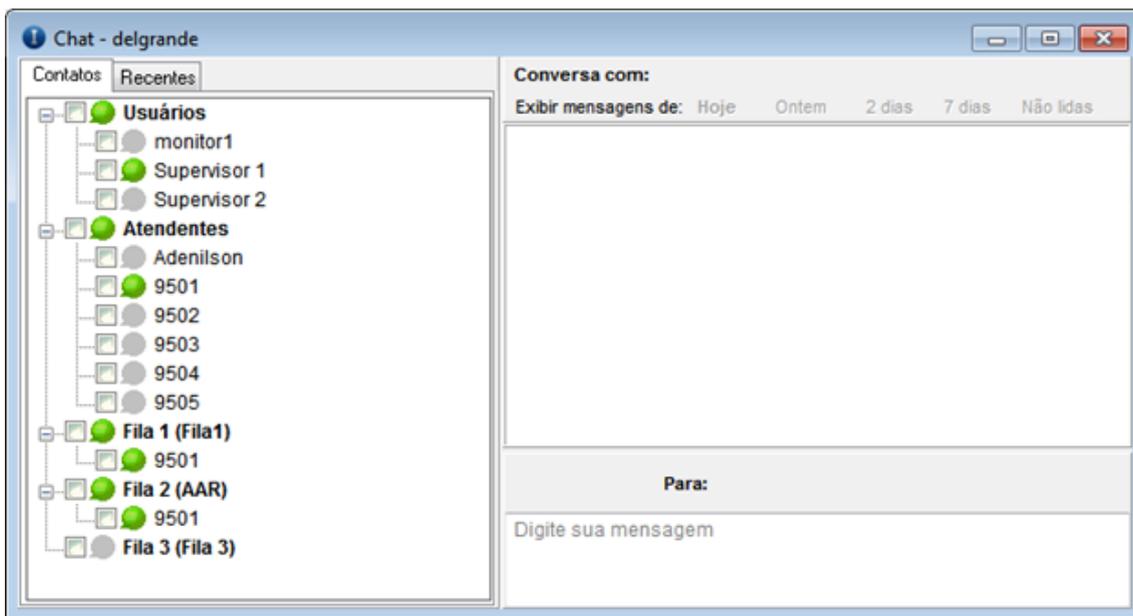
Monitor Intelix Chat

Nota: Facilidade disponível a partir da versão 1.0.3.2.

A opção de chat permite que o **supervisor** envie e receba mensagens de um ou vários **atendentes**. Essa facilidade está disponível através do menu “Exibir”.

A tela do chat é exibida abaixo. Na coluna esquerda são listados:

- Usuários cadastrados no Intelix que possuem permissão para chat;
- Os atendentes com os quais o usuário logado no Monitor Intelix tem permissão para conversar;
- As filas cadastradas.

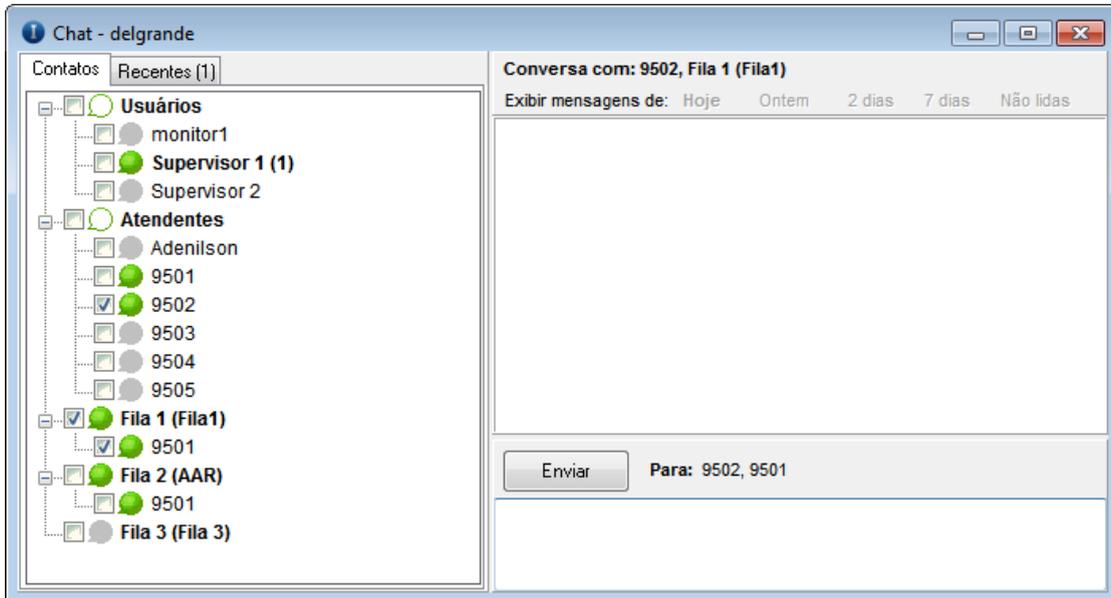


Para enviar mensagens, basta selecionar o(s) atendente(s) desejado(s), escrever a mensagem e clicar em “Enviar” ou pressionar “Enter”. Opcionalmente, você pode selecionar uma fila. Nesse caso, todos os atendentes da mesma receberão a mensagem.

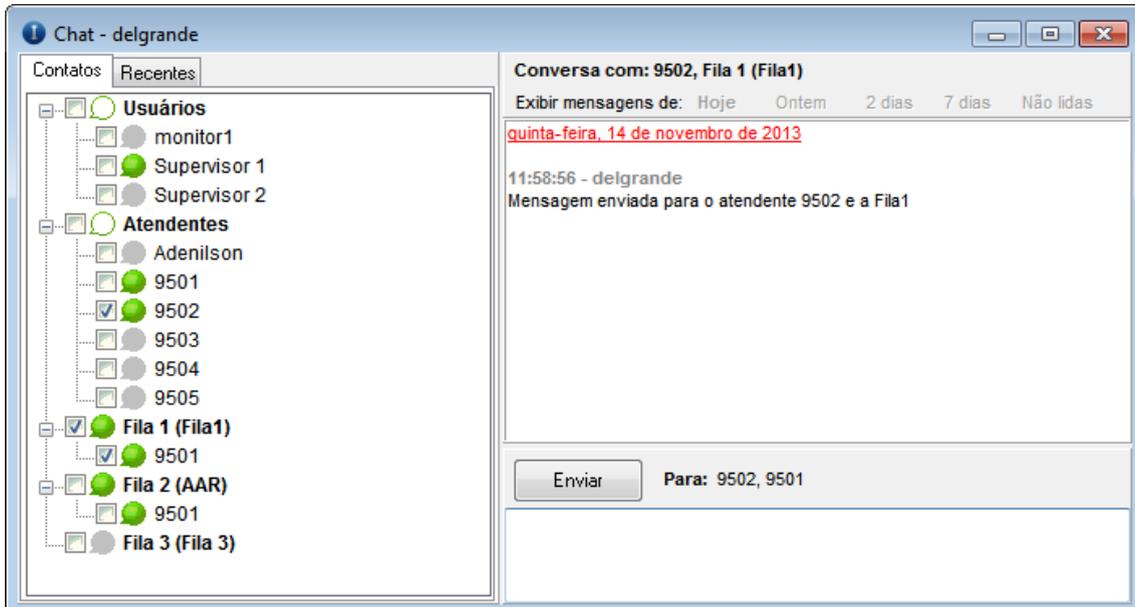
Aparecem com sinal “verde” somente os atendentes que estiverem online, ou seja, logados em alguma fila. Os supervisores são listados no grupo “Usuários”.

Os atendentes não logados (com símbolo em cinza) também podem ser selecionados para envio de mensagens. Esses atendentes receberão a mensagem assim que efetuarem login em alguma fila.

Nota: Após o login do atendente, serão listadas, no máximo, as 30 últimas mensagens recebidas.

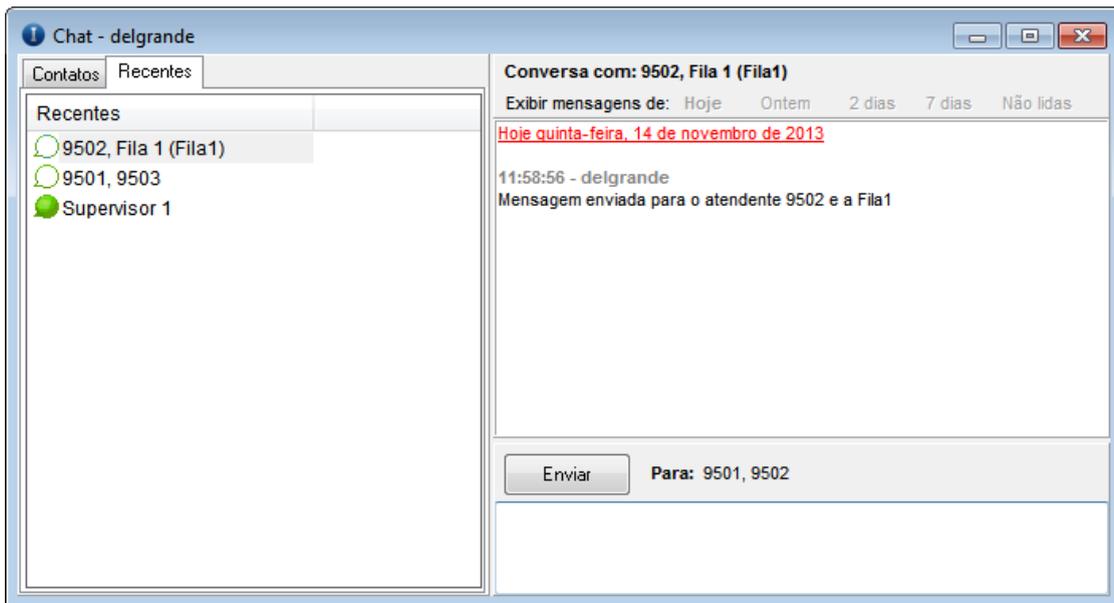


Logo após o envio, o texto da mensagem ficará em negrito até que **um dos destinatários** faça a leitura da mesma.

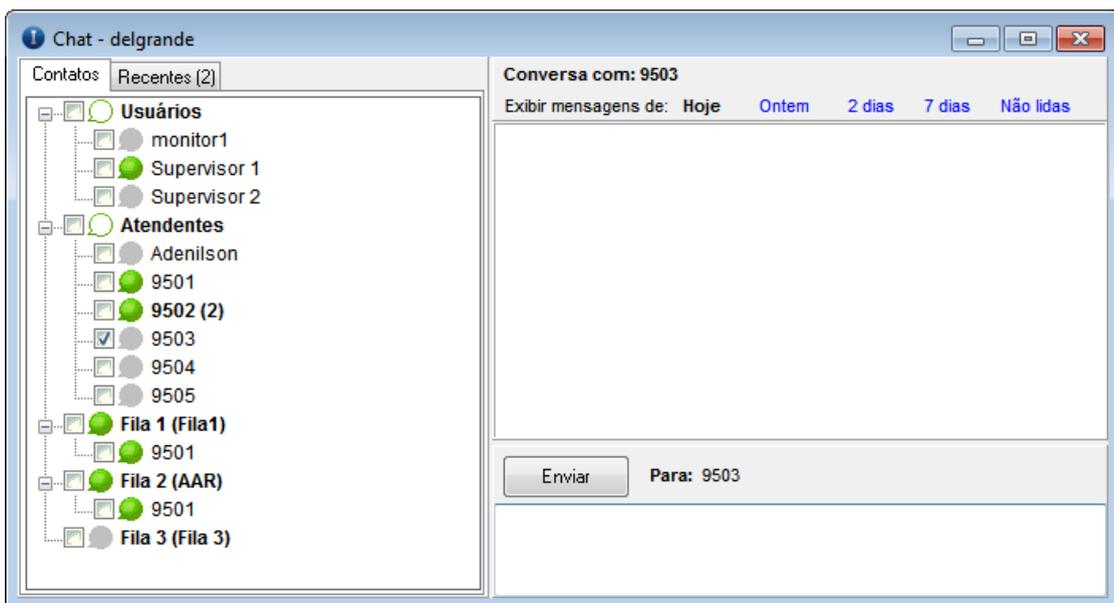


Na aba “Recentes” são listadas as últimas conversas efetuadas. Para enviar novas mensagens ao mesmo destinatário, basta selecioná-lo na coluna da esquerda.



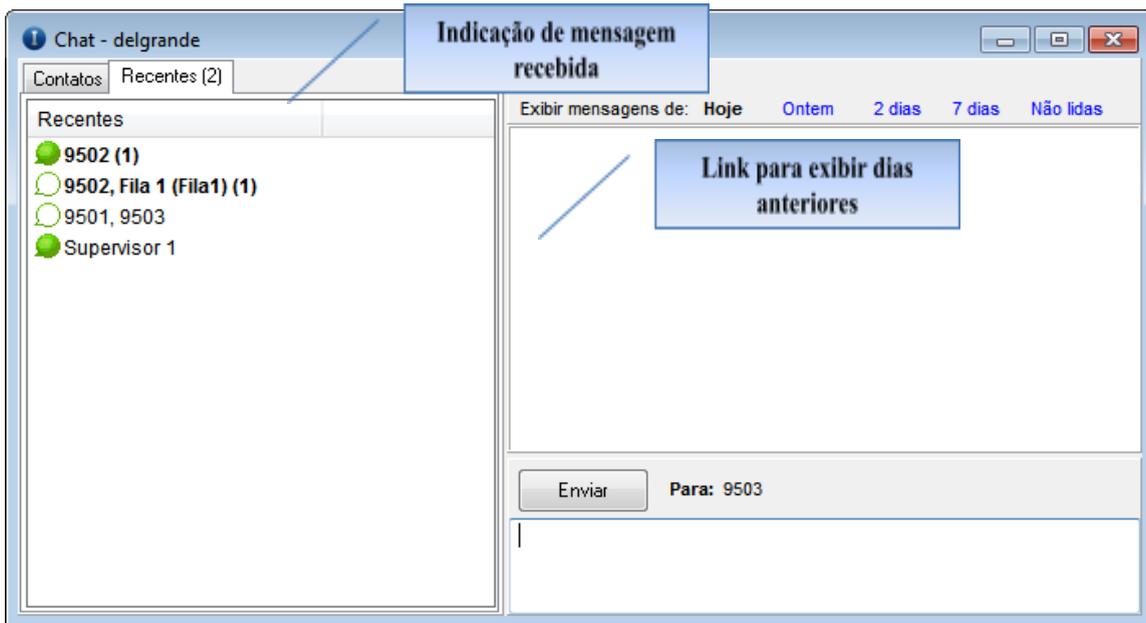


Quando uma nova mensagem é recebida, o Intelix Monitor sinaliza na aba “Recentes” e também na lista de atendentes, semelhante à figura abaixo:



Na aba “Contatos” é exibido o número de novas mensagens por usuário (remetente). Na aba “Recentes”, as conversas com mensagens não lidas aparecem em negrito.

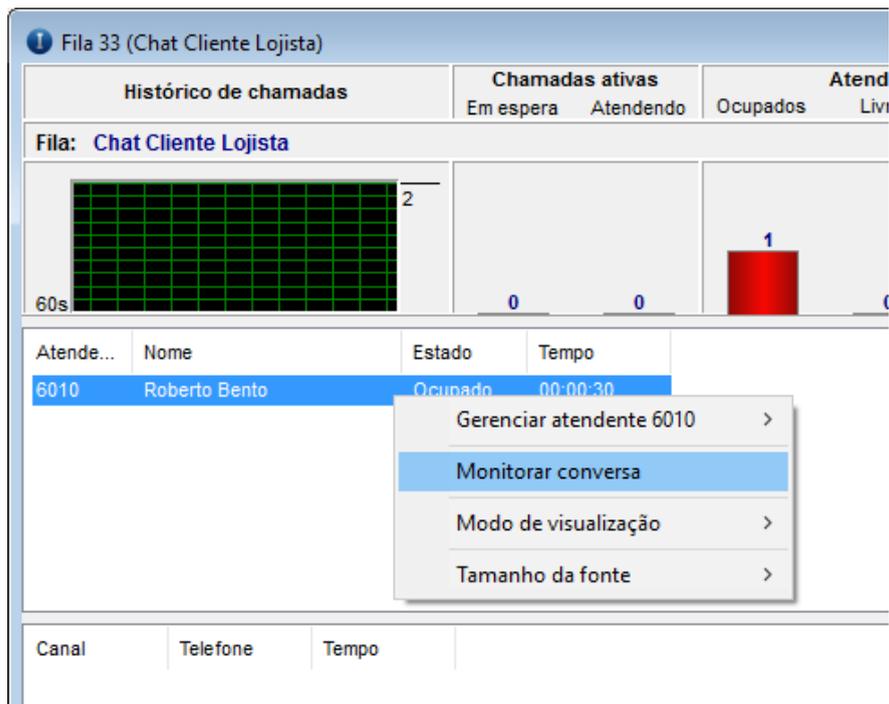
No canto superior da janela de conversa são exibidos os links para consulta das mensagens recebidas em dias anteriores ou ainda não lidas.



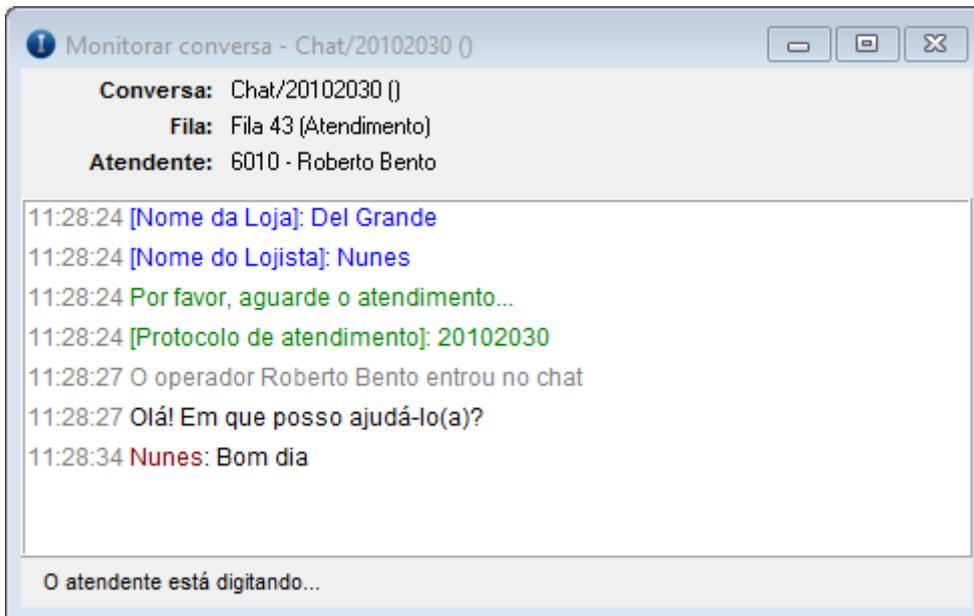
Monitorar Conversa

O Monitor Intelix permite que o supervisor visualize online a conversa efetuada via chat pelo atendente.

Para acessar essa opção, exiba as filas do chat externo (menu “Exibir” – “Filas Chat Externo”), localize a chamada desejada, clique com o botão direito sobre a mesma e selecione a opção “Monitorar Conversa”:



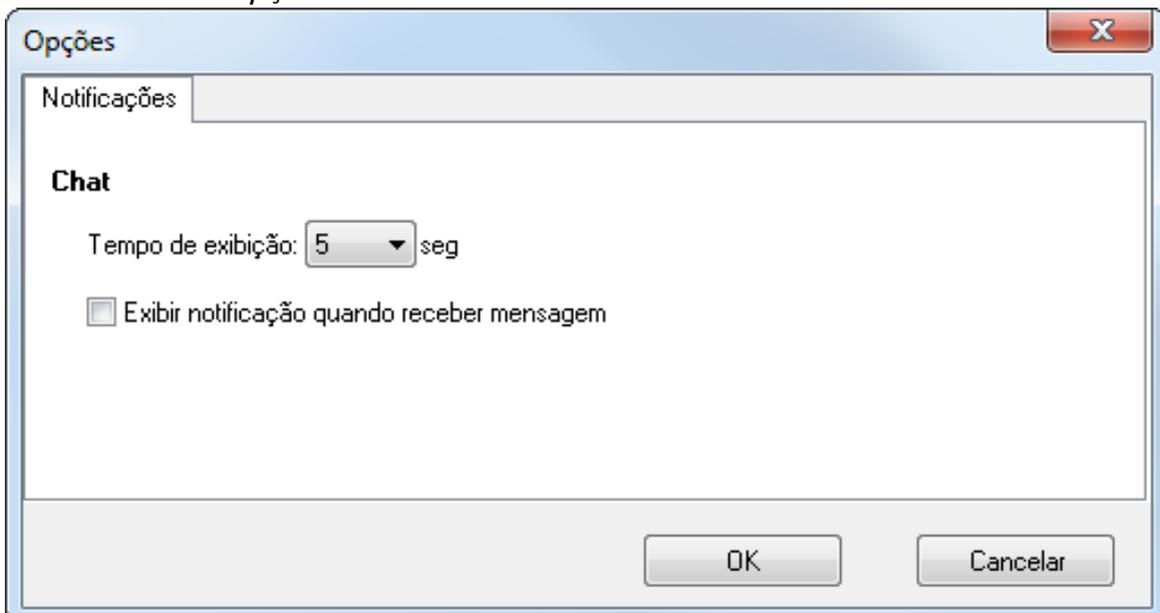
A seguinte tela será exibida:



Notificações do chat

Nota: Facilidade disponível a partir da versão 1.0.4.7.

Por padrão, a mensagem recebida pelo chat exibirá uma tela de aviso durante 5 segundos. Essa configuração pode ser ajustada através do menu *Ferramentas Opções*.



Capítulo 13 – Intelix Chat

O Intelix Chat é uma ferramenta que possibilita o atendimento dos usuários via chat com os atendentes já configurados no Intelix. Através de um link no navegador, o usuário pode iniciar uma conversa com um atendente logado em uma fila de chat do Intelix.

Configuração

Para o usuário acessar a tela do chat, deve-se inserir na página da web o seguinte código:

```
<a href="<SERVIDOR>/dgchat/client/client.php?locale=pt-br" target="_blank"
  onclick="if(navigator.userAgent.toLowerCase().indexOf('opera') != -1 &&&
  window.event.preventDefault)
  window.event.preventDefault();
  this.newWindow =
  window.open(&#039;<SERVIDOR>/dgchat/client/client.php?locale=pt-br&&
  url=&#039;+escape(document.location.href)+&#039;&&referrer=&#039;+escap
  e(document.referrer), 'dgchat',
  'toolbar=0,scrollbars=0,location=0,status=1,menubar=0,width=640,height=480,res
  izable=1');
  this.newWindow.focus();
  this.newWindow.opener=window;
  return false;">
</a>
```

Obs.: Em<SERVIDOR>inserir o IP e PORTA de conexão ao servidor do Intelix Chat.

Tela do Usuário

Ao acessar o link, o usuário será direcionado para uma página do chat, onde deverá preencher, no mínimo, os campos obrigatórios. No exemplo abaixo os campos obrigatórios são: “Nome do Lojista” e “Nome da Loja”:



Intelix Chat - Google Chrome

mvroberto/dgchat/client/client.php?locale=pt-br&url=http%3A//mvroberto/dgchat/cli

Atendimento Online

Selecione o tipo de atendimento: Cliente Lojista

Nome da Loja: * Del Grande Informática

Nome do Lojista: * Nunes

(*) Campos obrigatórios

Iniciar Chat

Lista das filas de atendimento

Para iniciar o atendimento, o usuário deverá clicar no botão “Iniciar Chat”. Caso nenhum atendente esteja disponível, o usuário poderá enviar uma mensagem:

Deixe sua mensagem - Google Chrome

mvroberto/dgchat/client/client.php

Deixe sua mensagem

Desculpe, atendimento indisponível no momento. Por favor, tente novamente mais tarde ou deixe sua mensagem

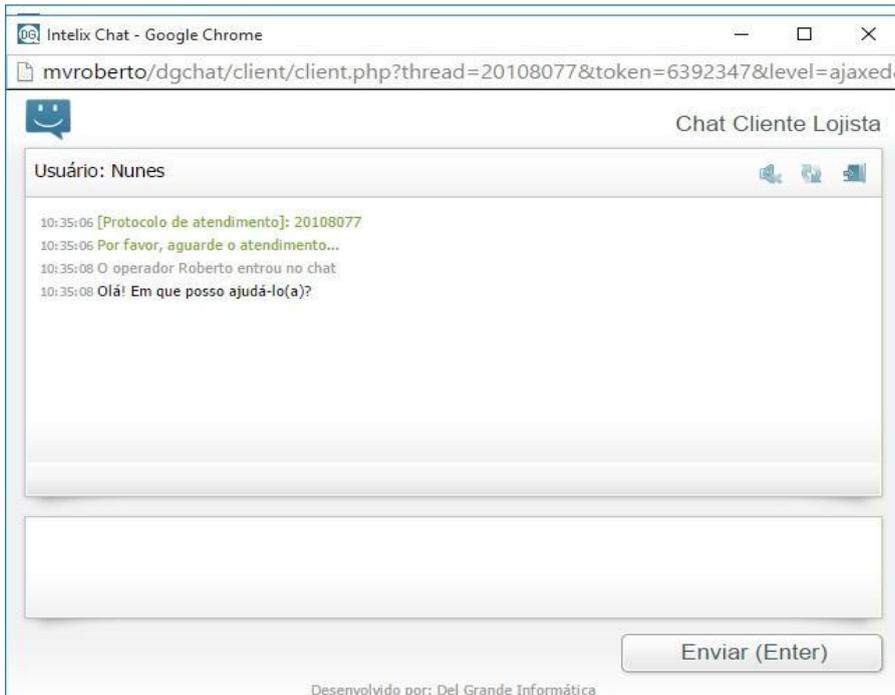
Mensagem:

Enviar

Caso contrário a conversa com o atendente será iniciada:



MANUAL INTELIX PABX IP



Cadastro de filas e atendentes

Para criar as filas de atendimento no chat, deve-se acessar o Intelix Web, no menu Configurator/Call Center/Filas/Gerenciamento. Na opção “Tipo da Fila” selecionar “Chat”:

No menu Call Center/Filas/Fila x Atendente, é possível relacionar os atendentes para cada Fila.



Para mais detalhes sobre a configuração das filas, consulte o capítulo 3 deste manual.

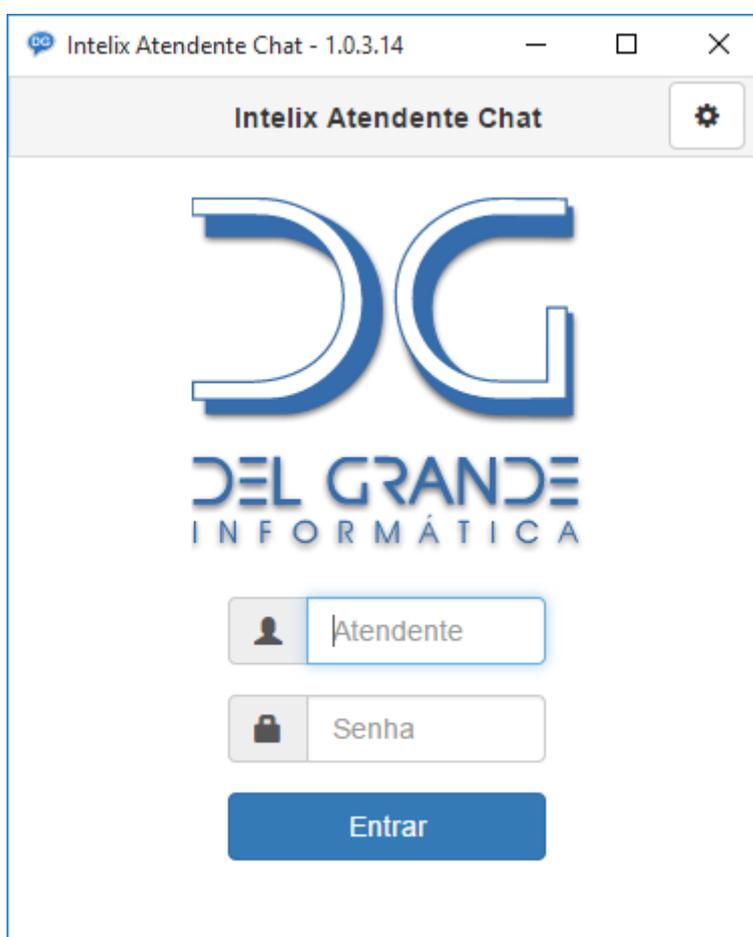
Monitoramento

Através do aplicativo Monitor Intelix, na aba “Exibir/Filas Chat Externo”, é possível monitorar o funcionamento das filas de Chat Externo.

Para mais detalhes sobre o aplicativo Monitor Intelix, consulte o capítulo 12 deste manual.

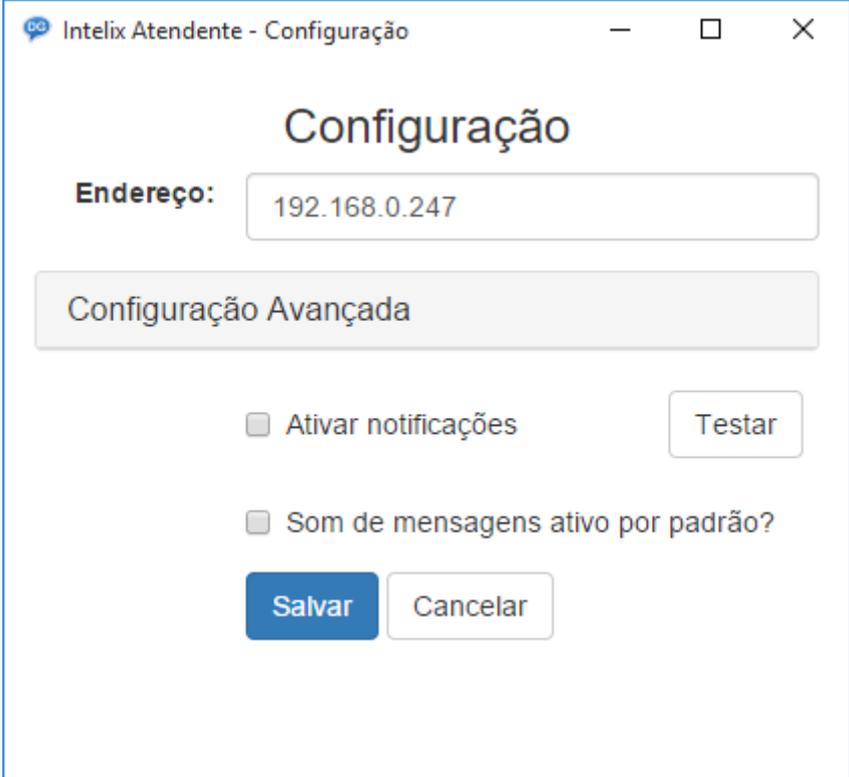
Intelix Atendente Chat

O Intelix Atendente Chat é o aplicativo utilizado pelo atendente para receber as mensagens de chat.



Configuração

Para configurar o aplicativo, clique no botão :



Forneça as informações relacionadas à conexão com o servidor Intelix:

- **Endereço:** IP (ou nome) da máquina onde o Intelix está instalado;
- **Ativar notificações:** Exibe um aviso quando uma nova mensagem for recebida. Para receber uma notificação de teste selecione a opção “Testar”
- **Som de mensagens ativo por padrão:** Ao selecionar esta opção cada conversa é iniciada com a reprodução de som habilitada. O usuário pode desabilitar ou habilitar individualmente se desejar.

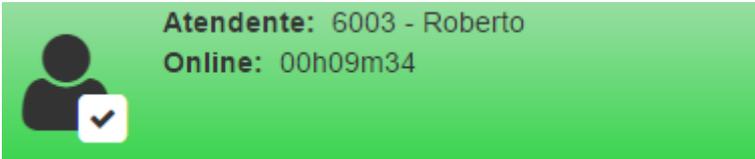
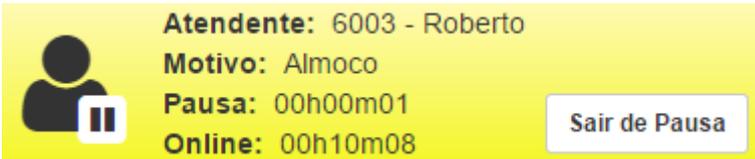
Na opção “Configuração Avançada”, é possível definir o número da porta do serviço (o padrão é 5033).

Para validar as configurações efetuadas, basta clicar no botão “Salvar”.

Realizada a configuração, informe o código de atendente, sua senha e clique em “Entrar”.

Status do atendente

Na parte superior do Intelix Atendente, é possível verificar o status do atendente:

Status	Descrição
	Atendente não está logado
	Atendente logado e disponível
	Atendente com um ou mais atendimentos em andamento
	Atendente logado e em pausa.

Sinalização de pausa

Quando uma atendente precisa se ausentar, deverá colocar sua posição de atendimento em pausa. Dessa forma, não receberá mais atendimentos do chat e o seu status de pausa será sinalizado para o supervisor.

Se a pausa for acionada durante o atendimento, ela será efetivada somente após o término da mesma.

Para acionar a pausa, clique na aba *Pausa*, selecione o *Motivo da pausa* e clique no botão *Entrar em Pausa*.

Ao retornar da pausa, basta clicar no botão *Sair de Pausa* e o status online e disponível voltará a aparecer tanto no Intelix Atendente Chat como no monitoramento do supervisor.



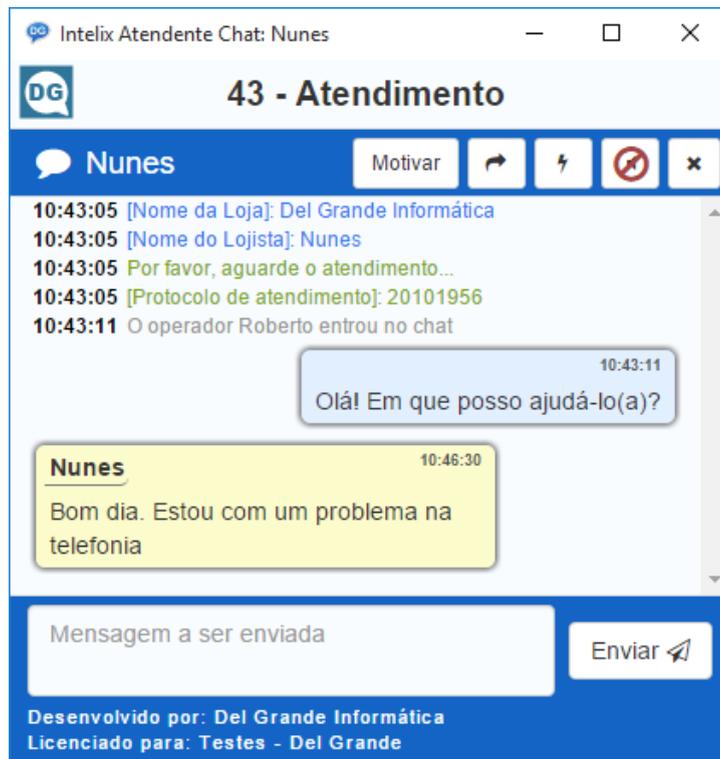


Chat

Ao receber uma nova chamada do chat, este atendimento vai aparecer no menu "Atendimentos". Selecione a opção "Atender" para iniciar a chamada.



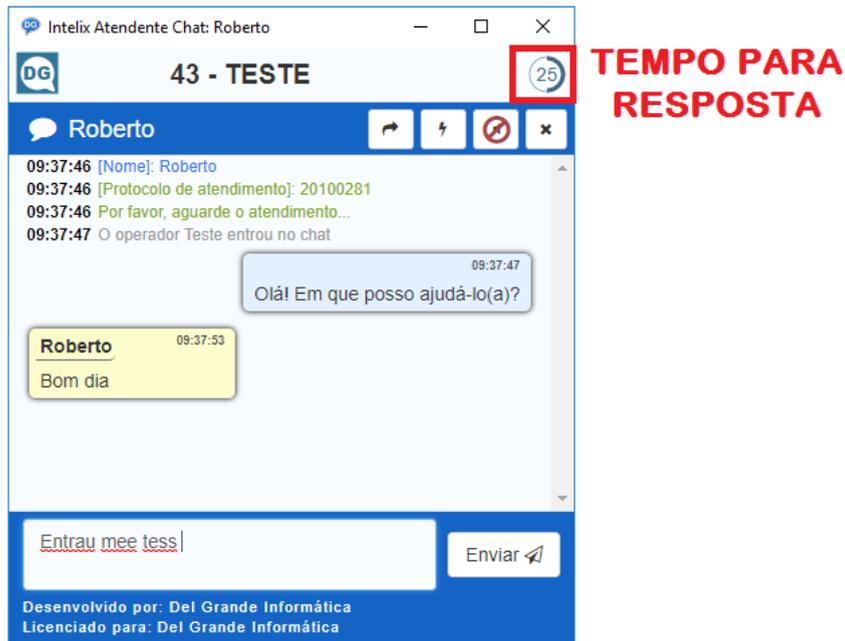
Ao iniciar o atendimento, aparecerá a tela da conversa para o atendente.



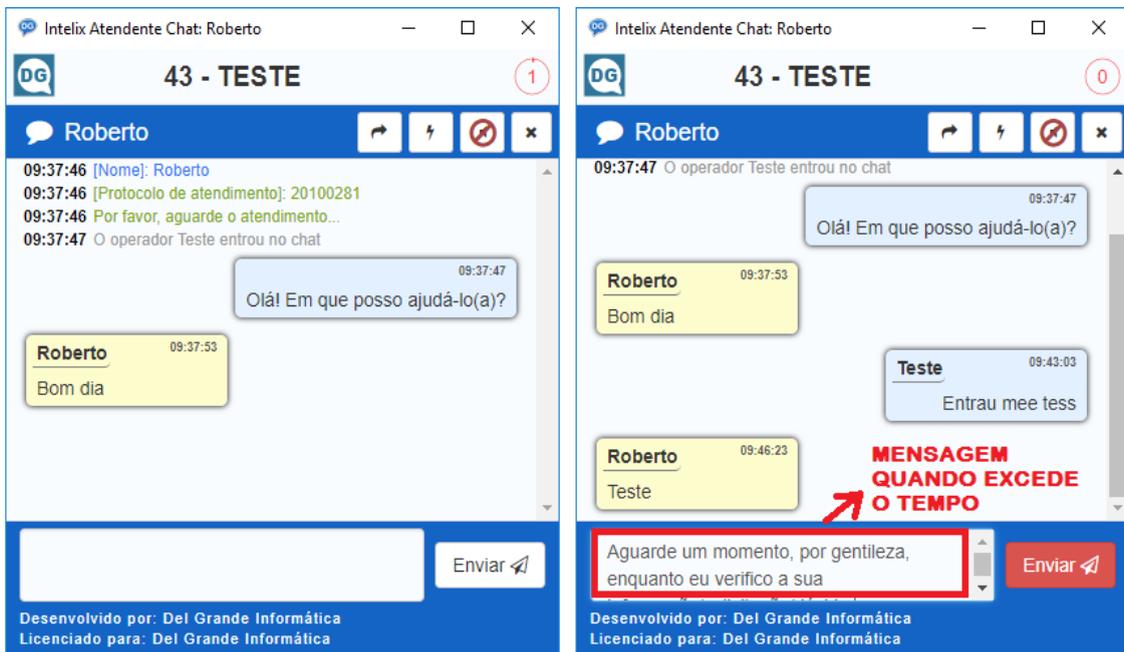
Tempo de resposta

No Intelix Atendente Chat é possível habilitar um tempo de resposta ao cliente. Com isso, quando receber uma mensagem, o Intelix Atendente Chat mostra um ícone representando o tempo para o atendente enviar uma resposta.





Também é possível configurar um limite para alertar o atendente que o tempo está acabando. Neste caso ícone do tempo tem a cor alterada para vermelho. Além disso, se pode relacionar uma mensagem para aparecer quando o tempo exceder e o atendente não digitar algo.



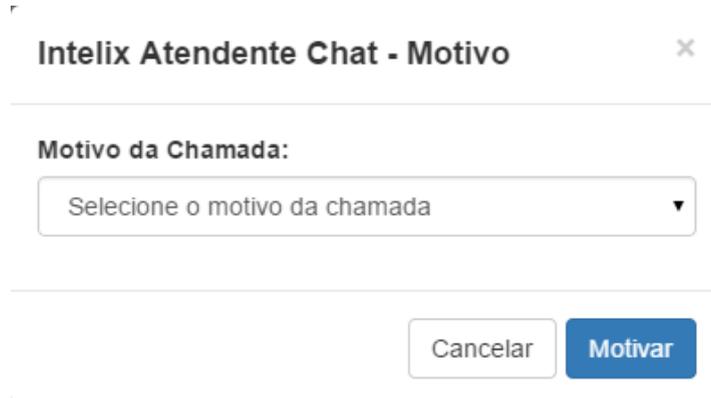
As configurações estão disponíveis no Configurator Web:

- *Call Center / Chat Externo / Configurações*, para configurações globais, ou seja, para todas as filas;
- *Call Center / Filas / Gerenciamento*, para personalizar as configurações para uma determinada fila de atendimento.

Para mais detalhes consulte o tópico *Configurações – Chat Externo*, no capítulo 3 deste manual.

Motivar um atendimento

Na parte superior da tela do chat existe a opção “Motivar”. Ao selecioná-la, é possível escolher um motivo para a chamada

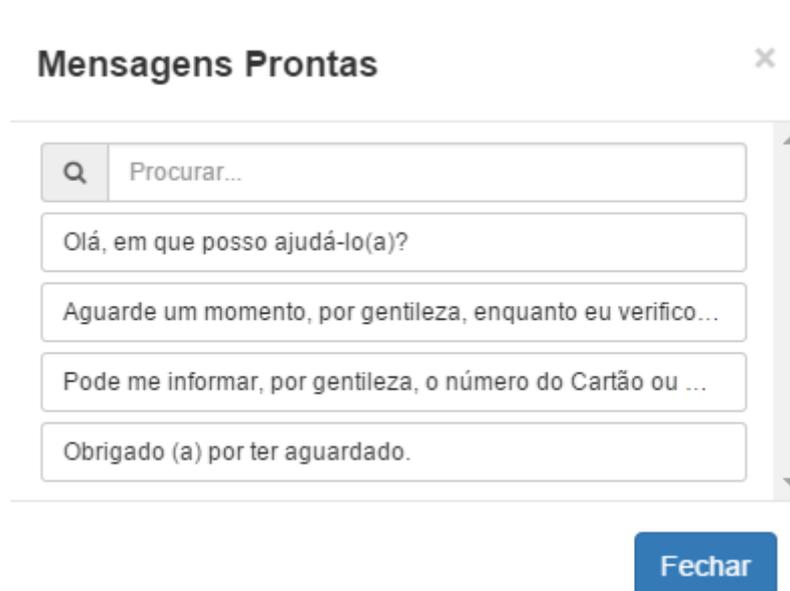


The screenshot shows a dialog box titled "Intelix Atendente Chat - Motivo" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a label "Motivo da Chamada:" followed by a dropdown menu with the text "Selecione o motivo da chamada" and a downward arrow. At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Cancelar" and "Motivar".

Mensagens prontas

Na opção  é possível escolher uma das mensagens cadastradas previamente no Intelix. O primeiro campo (“Procurar”) permite localizar rapidamente a mensagem desejada.

Para mais detalhes sobre a configuração das mensagens prontas, consulte o capítulo 3 deste manual.

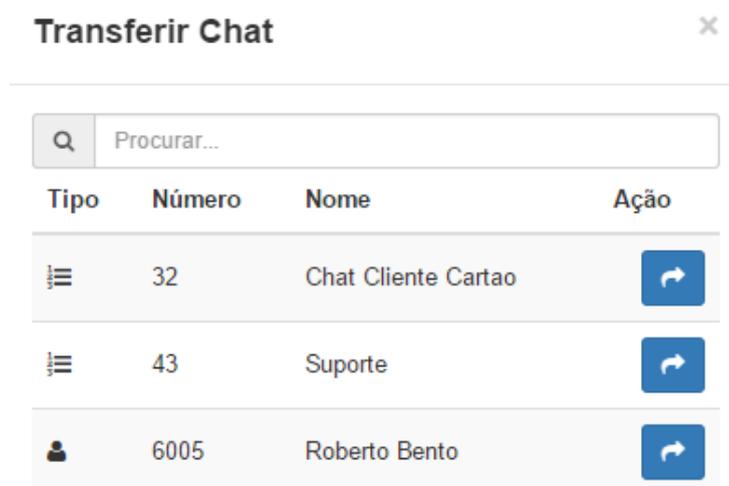


The screenshot shows a dialog box titled "Mensagens Prontas" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a search bar with a magnifying glass icon and the text "Procurar...". Below the search bar, there is a list of four message templates: "Olá, em que posso ajudá-lo(a)?", "Aguarde um momento, por gentileza, enquanto eu verifico...", "Pode me informar, por gentileza, o número do Cartão ou ...", and "Obrigado (a) por ter aguardado.". At the bottom right of the dialog, there is a blue button labeled "Fechar".



Transferir Chat

Ao selecionar a opção  é possível transferir o atendimento para outra fila de chat ou outro atendente. Cabe ressaltar que a transferência para outro atendente é possível somente se o mesmo estiver logado na mesma fila e “disponível”, ou seja, apto a receber uma nova chamada. Se o atendente estiver em pausa ou com o número máximo de chamadas em andamento, por exemplo, a transferência será recusada.



Quando a chamada é transferida para outro atendente, todo o histórico da conversa anterior também será encaminhado, de forma a facilitar a continuidade do atendimento.

Botões de acesso rápido

Na parte inferior do Intelix Atendente Chat existem alguns botões para acesso rápido a algumas ações:

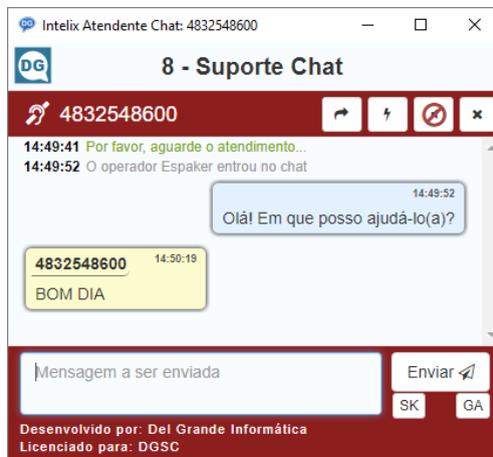
-  **Sempre visível:** Faz com que a janela do Intelix Atendente Chat permaneça no primeiro plano;
-  **Deslogar:** Efetua o logoff do atendente no aplicativo;
-  **Fechar:** Finaliza o programa Intelix Atendente Chat.

TDD

A partir da versão 1.1.3.13 o Intelix Atendente fornece atendimento para as chamadas originadas de um aparelho TDD (*Telecommunication Device for the Deaf*), ou seja, aparelhos de telefone utilizados por deficientes auditivos.

MANUAL INTELIX PABX IP

Ao receber uma nova chamada deste tipo de aparelho (quando habilitado o serviço) é alterado o layout da tela de chat do atendente. Além disso, novas opções, específicas do aparelho utilizado, aparecem na tela.

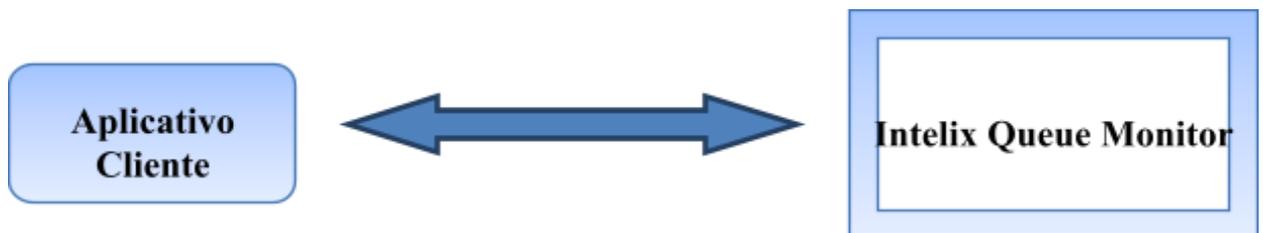


Capítulo 14 – Intelix Queue Monitor

O Intelix Queue Monitor possibilita a comunicação com o sistema Intelix no que se refere às filas (CallCenter). Ele permite monitorar as chamadas nas filas e efetuar pausas de agentes.

Todos os eventos das filas do Intelix são disponibilizados ao usuário através de uma interface amigável com linguagem texto.

O diagrama básico de funcionamento é ilustrado abaixo:



Características básicas do sistema

Comunicação

Toda a comunicação ocorre através da rede TCP/IP, com conexões socket. Por padrão, o Intelix Queue Monitor disponibiliza as informações na porta 5039.

Formato dos Pacotes

Os dados possuem o formato texto, sendo as linhas finalizadas com CRLF e o fim do pacote indicado por uma linha em branco, ou apenas CRLF.

Normalmente o Cliente envia um pacote *Action* informando a ação desejada e recebe o pacote *Response*, com os valores *Success* ou *Error*. Em cada pacote *Action*, poderá ser enviado um valor na variável *ActionId*. Este valor será retornado na resposta, na mesma variável.

A partir do login no sistema o cliente receberá os pacotes *Event*, indicando eventos de fila.

Login

Abaixo é descrita a estrutura do pacote de login. As variáveis *Username*, *Secret* não devem ser alteradas. Os parâmetros *ActionID* e *Clientname* não são obrigatórios.



Action: Login

Username: monitor

Secret: monitor

Clientname: Teste

ActionID: loginclimonitor

A resposta a uma solicitação de login pode ser Success ou Error. Se for Error, o cliente será desconectado.

Response: Success

ActionID: loginclimonitor

Message: Authentication accepted

Response: Error

Message: Authentication failed

Eventos

O Intelix Queue Monitor envia os eventos de chamadas nas filas e eventos de agentes, como Login, Logoff e Pausa.

Eventos de Chamada

São eventos relacionados às chamadas das filas. Estes eventos são:

Join – Enviado quando a chamada entra na fila.

AgentCalled – Enviado quando a chamada é encaminhada para um atendente.

Leave – Enviado quando uma chamada sai da fila. Pode ser por atendimento dela por um atendente ou por abandono.

AgentConnect – Enviado quando uma chamada é atendida pelo atendente.

AgentComplete – Enviado quando a chamada é encerrada.

QueueCallerAbandon – Enviado quando a chamada é abandonada na fila.

Estes eventos sempre enviam o pacote como descrito abaixo:

Event: (Nome no evento)

Start: (Início da chamada)

LastEvent: (Último evento da chamada. Indica o estado da chamada)



TimeLastEvent: (Horário do último evento)
Uniqueld: (Código único para a chamada)
ChannelJoin: (Canal que enviou a chamada na fila. Informação interna do Intelix)
CallerId: (Número de origem da chamada)
CallerIdName: (OBS 1)
Queue: (Número da fila no sistema Intelix)
QueueName: (Nome da fila no Intelix)
PositionJoin: (Posição em que a chamada entrou na fila)
CountJoin: (Quantidade de chamadas existentes na fila)
PositionAbandon: (Posição na fila em que a chamada foi abandonada)
AgentCalled: (Identificação interna do Intelix do agente que foi chamada)
AgentCalledId: (Número do agente que foi chamado)
AgentCalledName: (Nome no Intelix do agente que foi chamado)
AgentCalledDevice: (Número do ramal onde o agente está logado)
AgentConnect: (Identificação interna do Intelix do agente que atendeu chamada)
AgentConnectId: (Número do agente que atendeu a chamada)
AgentConnectName: (Nome no Intelix do agente que atendeu a chamada)
AgentConnectDevice: (Número do ramal onde o agente está logado)
HoldTime: 6 (Tempo em segundos que a chamada ficou na fila) TalkTime: (Tempo em segundos do atendimento)
Reason: (Indicando quem encerrou a chamada: caller ou agent)

OBS 1: O campo *CallerIdName* é preenchido por padrão com o nome da fila. Mas poderá ser usado para outros fins. Ele pode ser setado em uma Ura com uma informação digitada pelo usuário como um CPF, um código de cliente, um protocolo, ou vários deles. Assim, quando a chamada for encaminhada para fila esta informação já estará disponível. Quando a chamada for encaminhada para o agente o cliente poderá usar esta informação para, por exemplo, abrir um aplicativo ou janela com as informações do usuário.

Exemplo de uma chamada atendida

Event: Join

Start: 02/12/2011 11:32:15



LastEvent: Join
TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15
Uniqueld: 1325079135.8
ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0
CallerId: 6412
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled:
AgentCalledId:
AgentCalledName:
AgentCalledDevice:
AgentConnect:
AgentConnectId:
AgentConnectName:
AgentConnectDevice:
HoldTime: 0
TalkTime: 0
Reason:

Event: AgentCalled

Start: 02/12/2011 11:32:15
LastEvent: AgentCalled
TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15
Uniqueld: 1325079135.8
ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0
CallerId: 6412 CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled: Agent/9254
AgentCalledId: 9254
AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira
AgentCalledDevice:
AgentConnect:
AgentConnectId:
AgentConnectName:
AgentConnectDevice:
HoldTime: 0



TalkTime: 0

Reason:

Event: Leave

Start: 02/12/2011 11:32:15

LastEvent: Leave

TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15

Uniqueld: 1325079135.8

ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0

CallerId: 6412

CallerIdName: SAC

Queue: 7

QueueName: SAC

PositionJoin: 1

CountJoin: 1

PositionAbandon: 0

AgentCalled: Agent/9254

AgentCalledId: 9254

AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira

AgentCalledDevice:

AgentConnect:

AgentConnectId:

AgentConnectName:

AgentConnectDevice:

HoldTime: 0

TalkTime: 0

Reason:

Event: AgentConnect

Start: 02/12/2011 11:32:15

LastEvent: AgentConnect

TimeLastEvent: 02/12/2011 11:32:15

Uniqueld: 1325079135.8

ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0

CallerId: 6412

CallerIdName: SAC

Queue: 7

QueueName: SAC

PositionJoin: 1

CountJoin: 1

PositionAbandon: 0

AgentCalled: Agent/9254

AgentCalledId: 9254

AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira



AgentCalledDevice:
AgentConnect: Agent/9254
AgentConnectId: 9254
AgentConnectName: Eduardo Nunes Pereira
AgentConnectDevice:
HoldTime: 5
TalkTime: 0
Reason:

Event: AgentComplete

Start: 02/12/2011 11:32:15
LastEvent: AgentComplete
TimeLastEvent: 28/12/2011 11:32:15
Uniqueld: 1325079135.8
ChannelJoin: SIP/6414-081e72a0
CallerId: 6412
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled: Agent/9254
AgentCalledId: 9254
AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira
AgentCalledDevice:
AgentConnect: Agent/9254
AgentConnectId: 9254
AgentConnectName: Eduardo Nunes Pereira AgentConnectDevice:
HoldTime: 5
TalkTime: 8
Reason: caller

Buscando a lista de chamadas em andamento

Após efetuar o login, o cliente pode enviar um comando para buscar a lista de chamadas ativas. Para isto basta enviar a ação CallList, como segue:

Action: CallList

O sistema enviará a resposta ao comando, e um evento *CallInfo* para cada chamada ativa. O formato do pacote deste evento é o mesmo dos pacotes nos eventos de chamadas. Ao final será enviado o evento *CallListComplete*.



Response: Success

Event: CallInfo
Start: 02/12/2011 13:54:48
LastEvent: AgentConnect
TimeLastEvent: 202/12/2011 13:54:48
Uniqueld: 1325087688.17
ChannelJoin: SIP/6414-081e3e60
CallerId: 6412
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 1
CountJoin: 1
PositionAbandon: 0
AgentCalled: Agent/9254
AgentCalledId: 9254
AgentCalledName: Eduardo Nunes Pereira
AgentCalledDevice:
AgentConnect: Agent/9254
AgentConnectId: 9254
AgentConnectName: Eduardo Nunes Pereira
AgentConnectDevice:
HoldTime: 33
TalkTime: 0
Reason:
Event: CallInfo
Start: 02/12/2011 13:55:11
LastEvent: Join
TimeLastEvent: 02/12/2011 13:55:11
Uniqueld: 1325087711.19
ChannelJoin: SIP/6414-b7152560
CallerId: 6422
CallerIdName: SAC
Queue: 7
QueueName: SAC
PositionJoin: 2
CountJoin: 2
PositionAbandon: 0
AgentCalled:
AgentCalledId:
AgentCalledName:
AgentCalledDevice:
AgentConnect:
AgentConnectId:
AgentConnectName:



AgentConnectDevice:
HoldTime: 0
TalkTime: 0
Reason:

Event: CallListComplete

Eventos de agentes
AgentLoggin
Enviado no login de um agente.
Event: AgentLogin
TimeEvent: 02/12/2011 12:03:28
Agent: 9254
Channel: SIP/5254
Device: 5254
AgentLogoff
Enviado quando o agente encerra seu login.
Event: AgentLogoff TimeEvent: 02/12/2011 12:02:28
Agent: 9254
LoggedTime: 7956
AgentPaused
Enviado quando o agente entra ou sai de pausa.
Event: AgentPaused
Agent: 9254
Paused: 0
PauseReason:

Pausa de agentes

O cliente poderá enviar um comando para pausar ou tirar de pausa um agente. O comando deve ser enviado como segue:

Action: PauseAgent

Agent: (Número do agente)
Paused: (Se for 1 pausa o agente, se for 0 tira o agente da pausa)
Reason: (Código do motivo da pausa cadastrado no Intelix. Deve ser solicitado através do comando PauseReasonList)

Exemplos:

Action: PauseAgent

Agent: 9254
Paused: 1



Reason: 2

Action: PauseAgent

Agent: 9254

Paused: 0

Buscando a lista de Motivos de Pausas

Para buscar a lista de motivos de pausas cadastrados no Intelix deve ser enviado o comando *PauseReasonList*, conforme segue:

Action: PauseReasonList

Buscando a lista de Classificação de Chamadas

Para obter a lista de classificações das chamadas, deve-se enviar o comando *CallClassificationList*, conforme segue:

Action: CallClassificationList

A resposta a esse comando é uma lista de eventos "CallClassification". Em seguida, o evento "CallClassificationListComplete" será enviado para confirmar o fim da lista de classificações. Exemplo:

Event: CallClassification

Classificacaoid: 1

Nome: Sucesso

Protegida: 1

Acao: 1

NomeAcao: Desativar Cliente

Oculto: 0

Event: CallClassification

Classificacaoid: 2

Nome: Ocupado

Protegida: 1

Acao: 3

NomeAcao: Continuar Discando

Oculto: 1

Event: CallClassification

Classificacaoid: 3

Nome: Nao Atendeu

Protegida: 1

Acao: 3

NomeAcao: Continuar Discando



Ocultar: 1

Event: CallClassification

ClassificacaoId: 37

Nome: Atendido-sucesso

Protegida: 0

Acao: 2

NomeAcao: Desativar Número

Ocultar: 0

Event: CallClassificationListComplete



Fim da lista

Evento de Classificação de Chamadas

Quando um atendente efetua a classificação da chamada, o Intelix Queue Monitor gera o evento "ClassifyCall":

Action: ClassifyCall

ClassificacaoId: <Id da classificação>

Telefone: <telefone>

Observacao: <Observação>

Data: <Agendar nova chamada para o telefone (DD/MM/AAA)>

Hora: <Agendar nova hora (HH:MM)>

NovoTelefone: <Adicionar um novo telefone ao cliente>

NovoTelefoneData: <Agendar chamada para o novo telefone>

NovoTelefoneHora: <Agendar hora para o novo telefone>

O retorno do comando acima é o seguinte:

Response: Success <ou Error>

Message: <Mensagem de erro>

Efetuar chamadas através do Intelix Queue Monitor

O Intelix **Queue Monitor** permite que sejam efetuadas chamadas através do Intelix.

As regras de discagem serão as mesmas do sistema, incluindo rotas de saída, permissões de ramais, etc. A ação para discagem pode ser feita com o comando *MakeCall*, informando os parâmetros número de origem (CallingNumber) e número de destino (CalledNumber). Após o comando é efetuada a discagem para o CalledNumber, e quando este atende (sucesso) a chamada é encaminhada para o CalledNumber.



Há duas formas de discar através do sistema. A primeira é utilizar o ramal como CallingNumber e o número externo como CalledNumber. Neste caso, após o comando

MakeCall, tocará no ramal informado e quando este atender será efetuada a discagem para o número externo. A outra forma é utilizar o ramal como CalledNumber e o número externo como CallingNumber. Isto fará que o sistema efetue a chamada para o número externo, e só em caso de sucesso a chamada será encaminhada para o ramal.

Há ainda o parâmetro *ActionId* que deverá ser informado no comando MakeCall para que a resposta possa ser referenciada ao comando. Poderá ser informado o parâmetro Timeout com o tempo que o sistema deverá esperar para que a chamada seja atendida.

O sistema responderá com *Success* ou *Failure* ao comando. Em caso de sucesso será retornado também o parâmetro CallId, o qual será referenciado nos eventos relacionados a esta chamada. Os eventos serão MakeCallResponse, que será enviado quando a chamada for atendida pelo CallingNumber (parâmetro Response com valor Success) ou em outros casos (parâmetro Response com valor Failure) ou HangupCall. Em caso de Failure será informado o parâmetro Reason com o motivo da falha (ver Motivos de Falha). O Evento HangupCall só será enviado vier o evento MakeCallResponse com o parâmetro Response com valor Success.

Alguns exemplos de chamadas:

Exemplo de uma chamada atendida (número externo > ramal)

Action: MakeCall

ActionId: Teste1234
CallingNumber: 6405
CalledNumber: 32548612

Response: Success

ActionId: Teste1234
CallId: 1333647992.2

Event: MakeCallResponse

ActionId: Teste1234
CallingNumber: 32548612
CalledNumber: 6405
CallId: 1333647992.2
Response: Success



Event: HangupCall

ActionId: Teste1234
CallingNumber: 32548612
CalledNumber: 6405
CallId: 1333647992.2

Exemplo de uma chamada não atendida (número externo > ramal)

Action: MakeCall

ActionId: Teste1234
CallingNumber: 11111111
CalledNumber: 6405

Response: Success

ActionId: Teste1234
CallId: 1333648074.3

Event: MakeCallResponse

ActionId: Teste1234
CallingNumber: 11111111
CalledNumber: 6405
CallId: 1333648074.3
Response: **Failure**
Reason: 3

Exemplo de uma chamada atendida (ramal > número externo)

Action: MakeCall

ActionId: Teste1234
CallingNumber: 6405
CalledNumber: 11111111

Response: Success

ActionId: Teste1234
CallId: 1333648168.4

Event: MakeCallResponse

ActionId: Teste1234
CallingNumber: 6405
CalledNumber: 11111111
CallId: 1333648168.4
Response: Success

Event: HangupCall

ActionId: Teste1234



CallingNumber: 6405
CalledNumber: 11111111
CallId: 1333648168.4

Motivos de Falha

- 1 – Chamada finalizada localmente (Abort)
- 3 – A chamada não foi atendida no tempo informado no parâmetro Timeout, no MakeCall
- 5 – O número (CallingNumber) está ocupado
- 8 – Congestionamento de circuitos (sem linha disponível para discar)

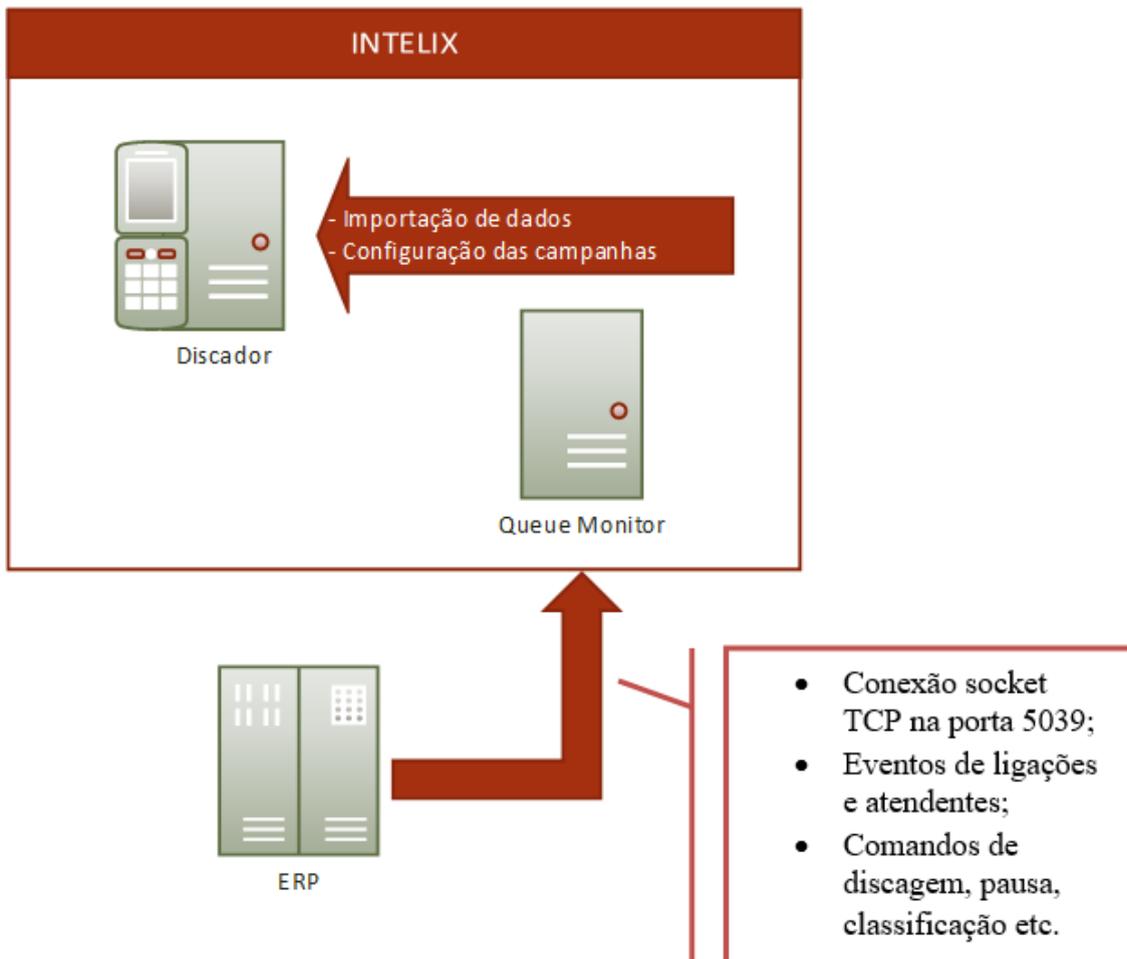
Sequência de funcionamento com Discador

É possível utilizar o Intelix Queue Monitor para integrar as ligações efetuadas pelo Intelix Discador com um programa Externo (ERP, por exemplo). Isso pode ser efetuado da seguinte forma:

1. Efetuar a importação do arquivo CSV para o discador, através da interface web do Intelix;
2. Configurar o Intelix Discador (campanhas, filas, etc.) através da interface web do Intelix;
3. O ERP conecta ao Intelix Queue Monitor e efetua o Login dos atendentes;
4. Quando um atendente estiver livre, o discador iniciará uma nova chamada e transferirá para o mesmo;
5. Conectado ao Queue Monitor, o ERP receberá todos os dados da discagem e também os campos informados na importação para o Discador. Dessa forma, o ERP poderá exibir ao atendente as informações do cliente, por exemplo;
6. Ao término da ligação, o ERP receberá um evento de encerramento de chamada e poderá solicitar ao atendente que classifique a mesma. A lista das classificações possíveis deverá ter sido consultada previamente através do Queue Monitor;
7. O ERP poderá então disparar a ação de classificação da chamada, a fim de atualizar a base de dados do Discador.

A ilustração abaixo resume o processo de integração com o discador:





Capítulo 15 – Agendamento de relatórios

Através desta funcionalidade, é possível agendar relatórios para serem enviados em PDF a determinados emails periodicamente, de acordo com um intervalo pré-selecionado.

Modo de utilizar

Para agendar um relatório, deve-se acessar a tela de qualquer relatório, selecionar os parâmetros necessários para gerar o relatório (filas, atendentes, data inicial e final, etc...) e clicar no botão abaixo:



Após clicar no botão, será aberto o seguinte modal:

O modal 'ADICIONAR AGENDAMENTO DE RELATÓRIO' contém as seguintes seções:

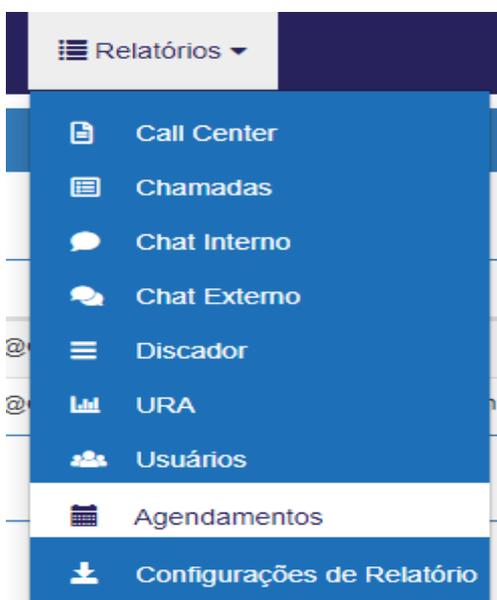
- E-mails:**
 - Campos de entrada para 'E-mail' com os valores 'teste@teste.com' e 'teste2@teste.com', cada um com um ícone de lixeira para exclusão.
 - Botão '+ Adicionar e-mail'.
- Período:**
 - Opções de frequência: Uma vez, Diário, Semanal, Mensalmente.
- Data inicial de emissão:**
 - Campos para data e hora com o valor '11/06/2021 00:00' e um ícone de calendário.
 - Botão 'Captura Retangular'.
- Botões de ação: 'Cancelar' e 'Cadastrar'.

Através deste modal, é possível selecionar os emails para onde serão enviados os relatórios, o intervalo utilizado para enviar relatórios aos emails e também a data inicial de emissão do relatório. Para concluir o agendamento, basta clicar no botão cadastrar “Cadastrar”.

Obs: Para que os emails sejam enviados corretamente, é necessário ter previamente configurado o servidor de email presente em Configurator > Outros > Servidor de Email.

Histórico de agendamentos

Para acessar o histórico de agendamentos, basta acessar a opção Relatórios > Agendamentos, conforme na captura de tela abaixo:



Após acessar a opção, será exibida a seguinte tela:

AGENDAMENTOS DE RELATÓRIOS					
10 resultados por página			Pesquisar		
<input type="checkbox"/>	Data de Emissão	Tipo do Relatório	E-mail	Tipo de Emissão	Criado Por
<input type="checkbox"/>	13/05/2021 17:03	Chamadas	joao@teste.com	Uma vez	delgrande
<input type="checkbox"/>	31/12/2021 00:00	Detalhamento de Chamadas	joao@teste.com,maria@teste.com	Uma vez	delgrande

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior 1 Próximo

Através desta tela, é possível visualizar os agendamentos feitos, editar agendamentos em andamento e também excluí-los.

Anexo I - Resumo de comandos para atendente e ramal

Atendente	
#	Atender a ligação
*	Encerrar a ligação
##	Transferência
*9800	Login. Digitar identificação e senha seguido de “#”
*9900	Login (call-back login)
*9901	Encerrar o call-back login
Telefonista	
##	Transferência
*5	Captura ligação
*5XXXX	Captura ligação do ramal XXXX
*70XXX X	Ativa o siga-me do ramal para o número XXXX
*71	Desativa o siga-me no ramal
*6<op> <rml>	Monitorar ramal. Op=1: somente escuta; op=2: escuta com fala discreta; op=3: somente fala. Rml = número do ramal. Ex: *615600





DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

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

