

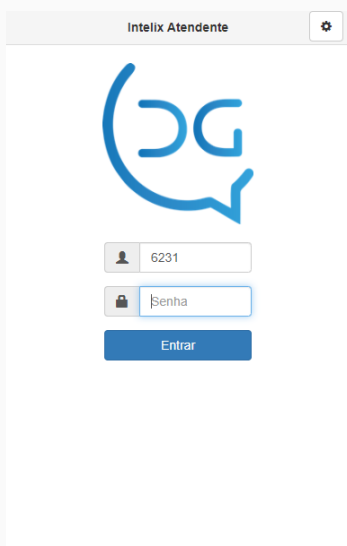


DEL GRANDE

Guia de Referência Rápida Intelix Atendente

Tela Inicial

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.

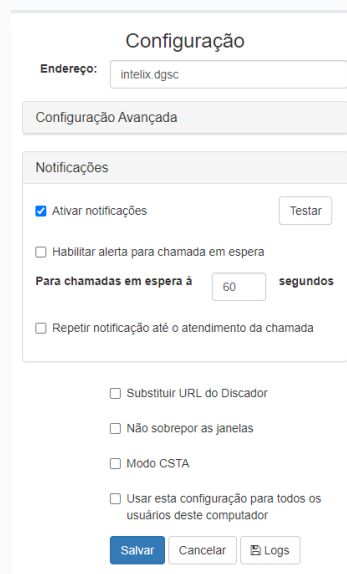


Informe o seu código de atendente e a sua senha (a mesma utilizada para logar o seu ramal no atendimento) e clique no botão Entrar.

Após efetuar login do seu ramal no atendimento com o DGPhone (utilizando o comando *9800 ou *9900), o Intelix Atendente exibirá o seu status online.

Configuração

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








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

- **Endereço:** Endereço IP (ou nome) da máquina onde o Intelix está instalado;
- **Porta HTTP:** Porta de conexão do servidor HTTP;
- **Porta Dados:** Porta TCP para conexão do Intelix Atendente;
- **Porta Discador:** Porta TCP para conexão com o Intelix Discador (quando este estiver disponível);
- **Ativar notificações:** Permite que o Intelix Atendente exiba mensagens de aviso no formato de notificações. O botão "Testar" permite executar o teste dessa facilidade;
- **Substituir URL do Discador:** Deve ser marcado somente quando o Intelix Discador for utilizado remotamente;
- **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.

Status do Atendente

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

Status	Descrição
 Atendente: 6231 - Julio Cesar	Atendente não está logado.
 Atendente: 6231 - Julio Cesar Online: 02h47m41 / TMA: 00h00m00	Atendente logado e disponível.
 Atendente: 6231 - Julio Cesar Ocupado: 00h00m03 / TMA: 00h00m00 Número: 6420 Tipo: Saída	Chamada de entrada ou saída. A ligação já foi atendida.
 Atendente: 6231 - Julio Cesar Chamando: 00h00m05 / TMA: 00h00m00 Número: 99132-4999 Tipo: Saída	Chamada de saída que ainda não foi atendida.
 Atendente: 6231 - Julio Cesar Motivo: Instalacao - Testes Pausa: 00h00m03 Online: 02h40m46 / TMA: 00h Sair de Pausa	Atendente logado e em pausa.

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 o término da mesma.

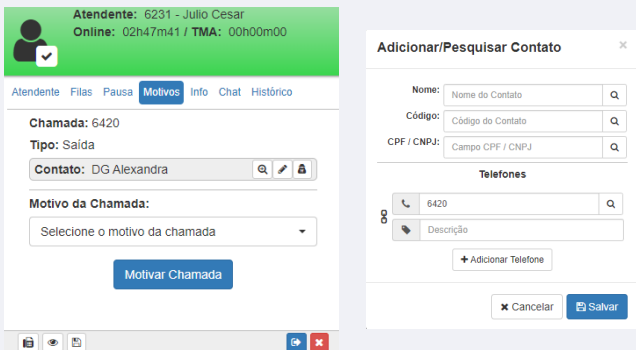
Para acionar a pausa, clique na aba Pausa, selecione o Motivo da pausa e clique no botão Entrar em Pausa.



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

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:



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 o novo contato.

O botão "Adicionar Telefone" permite adicionar novos campos telefone e descrição para o contato. Quando forem encontrados vários contatos para o mesmo número, o atendente poderá clicar no botão .



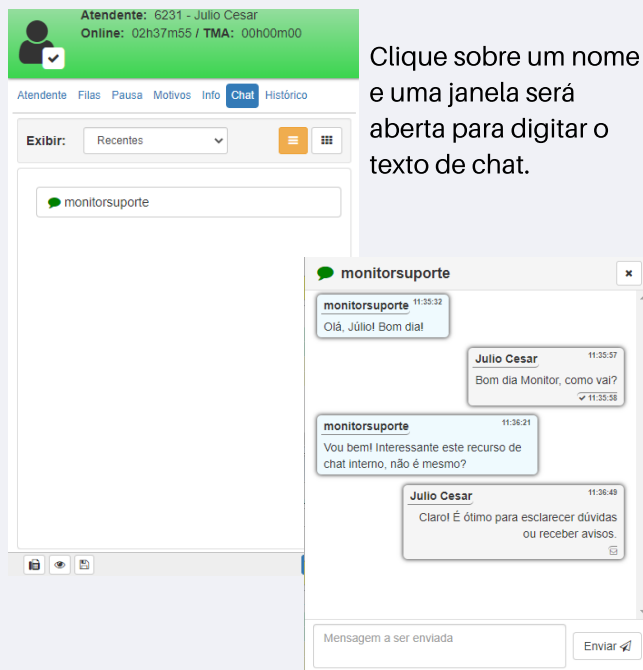
Após selecionar ou cadastrar o contato, o atendente deve selecionar o motivo da chamada e clicar no botão Salvar.

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

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 teclae Enter ou clique no botão Enviar. Seu destinatário o receberá na sua tela. Aguarde a resposta para prosseguir o diálogo.

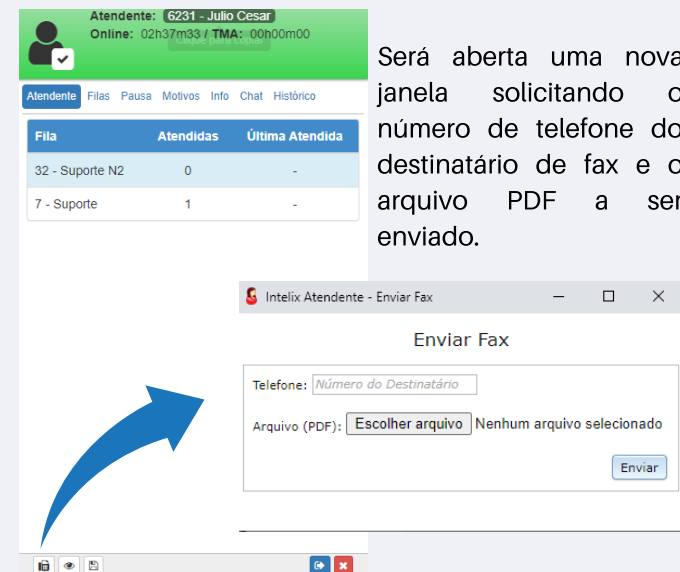
Atenção: As mensagens enviadas pelo supervisor enquanto o atendente estiver offline serão exibidas assim que o mesmo efetuar login no Intelix Atendente.

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:



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

Botões de acesso rápido

- Sempre visível:** Faz com que a janela do Intelix Atendente permaneça no primeiro plano.
- Pop-up:** Informa se está habilitada a janela do discador.
- Deslogar:** Permite que o atendente volte à tela de login.
- Fechar:** Encerra o Intelix Atendente.