



URA
INTELICON
MANUAL DO USUÁRIO



VERSÃO DO MANUAL: 2.1.2

Copyright © 2008 Del Grande
Informática e Telecomunicações,
Indústria e Comércio Ltda.
**Intelicon é uma marca registrada
da Del Grande.**

Suporte técnico:

Telefone: 48 3254-8686

Fax: 48 3254-8601

E-mail: suporte@delgrande.com.br

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

DEL GRANDE



Sumário

Sumário	3
Introdução	5
Capítulo 1 – Instalação do Monitor Intelicon	5
Instalando o Monitor	5
Capítulo 2 – Configuração do Monitor Intelicon	6
Configurando o Monitor	6
Capítulo 3 – Status da Ocupação	7
Capítulo 4 – Emitindo Relatórios	8
Serviço	8
Data	8
Selecione os Campos	8
Aplicando a expressão	9
Somente quando	9
Limpar consulta	10
Gerar qual arquivo	10
Lista de consultas	10
Consultar	10
Capítulo 5 – Gerando Gráficos	11
Tipo de agrupamento	11
Serviço	11
Tipo de Gráfico	11
Data	11
Horário	12
Colunas	12
3D e Marcas	12
Exibir em Percentual	12
Gerar	12
Capítulo 6 – Configuração	13
Carregar campos e Árvores das Tabelas	13
Tipo	13
Canais e Serviços	13
Capítulo 1 – Acesso	14
Configuração de Acesso	14



Capítulo 2 – Menu Principal	15
Atualizar	15
Pesquisa	15
Histórico	16
Status das ocorrências	16
Capítulo 3 – Menu Detalhes	18
Funções menu detalhes	18
Ouvindo Relato	19
Respondendo Relato	20
Editando e ouvindo relato	21
Capítulo 4 – Modo de Compatibilidade	22
Requisitos	22
Internet Explorer	22
Acessar configurações de compatibilidade	22
Efetuar as alterações	23



Introdução

O Monitor Intelicon é um software para Windows que permite o gerenciamento e monitoração dos eventos de atendimento da Unidade de Resposta Audível, armazenando as chamadas geradas para análise.

Através do Monitor Intelicon, pode-se supervisionar os canais de atendimento e o status de cada um, efetuar pesquisas na base de dados, obter informações detalhadas das ligações, consultar e emitir gráficos e relatórios através de vários critérios de pesquisa gerando dados referenciados na data de acesso ao serviço, quantidade de ligações e atendimentos, tempo de permanência na URA, informações acessadas, abandono de ligações, etc.

Capítulo 1 – Instalação do Monitor Intelicon

Os arquivos necessários à instalação do Monitor Intelicon estão no diretório correspondente, no CD com o software URA Intelicon.

Instalando o Monitor

1. Abra a pasta "*setup_monitor_intelicon_2.0.2.4*" do CD que você recebeu com o Sistema URA Intelicon.
2. Execute o arquivo **setup.exe** para iniciar o programa instalador do Monitor Intelicon.
3. Clique em avançar e defina as informações solicitadas.

Ao final da instalação, estará criado um novo submenu no menu *Iniciar / Programas* do Windows com o nome *Monitor Intelicon* e aparecerá um ícone correspondente ao *Monitor Intelicon* na área de trabalho (*desktop*).

4. Execute o *Monitor Intelicon*.
5. Configure o software Monitor Intelicon para conectar-se ao Servidor URA. Veja o capítulo "Configuração do Monitor Intelicon".

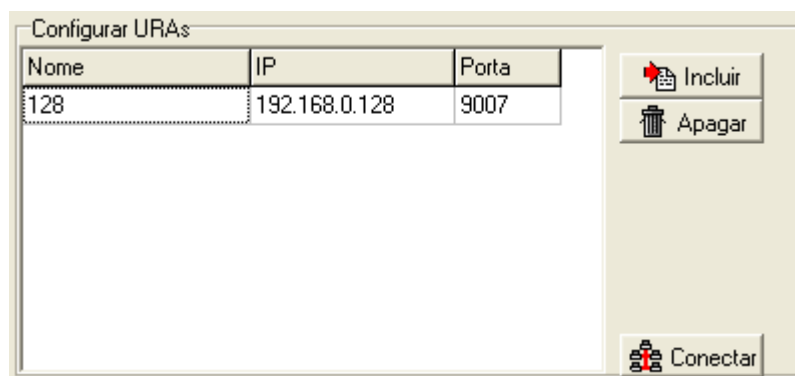


Capítulo 2 – Configuração do Monitor Intelicon

Após ter instalado o Monitor Intelicon na máquina do usuário, configure-o para conectar-se ao Servidor URA.

Configurando o Monitor

1. Na aba *Configuração*, clique no botão *URAs / Configurar*. Aparecerá uma janela conforme abaixo.



2. Clique no botão *Incluir* e digite o *Endereço IP do Servidor URA Intelicon*, o número do serviço (porta) do Servidor URA (9007) e o nome que deseja dar ao Servidor. No caso de um Monitor na mesma máquina do servidor, pode-se digitar **localhost** como endereço IP.




Consulte o Administrador do sistema para fornecimento do Endereço IP da URA Intelicon.

3. Clique em *Conectar*. O Software Monitor deverá agora se conectar ao Servidor através do IP. Ele estará conectado se exibir o status do sistema na parte inferior da janela do gerenciador.

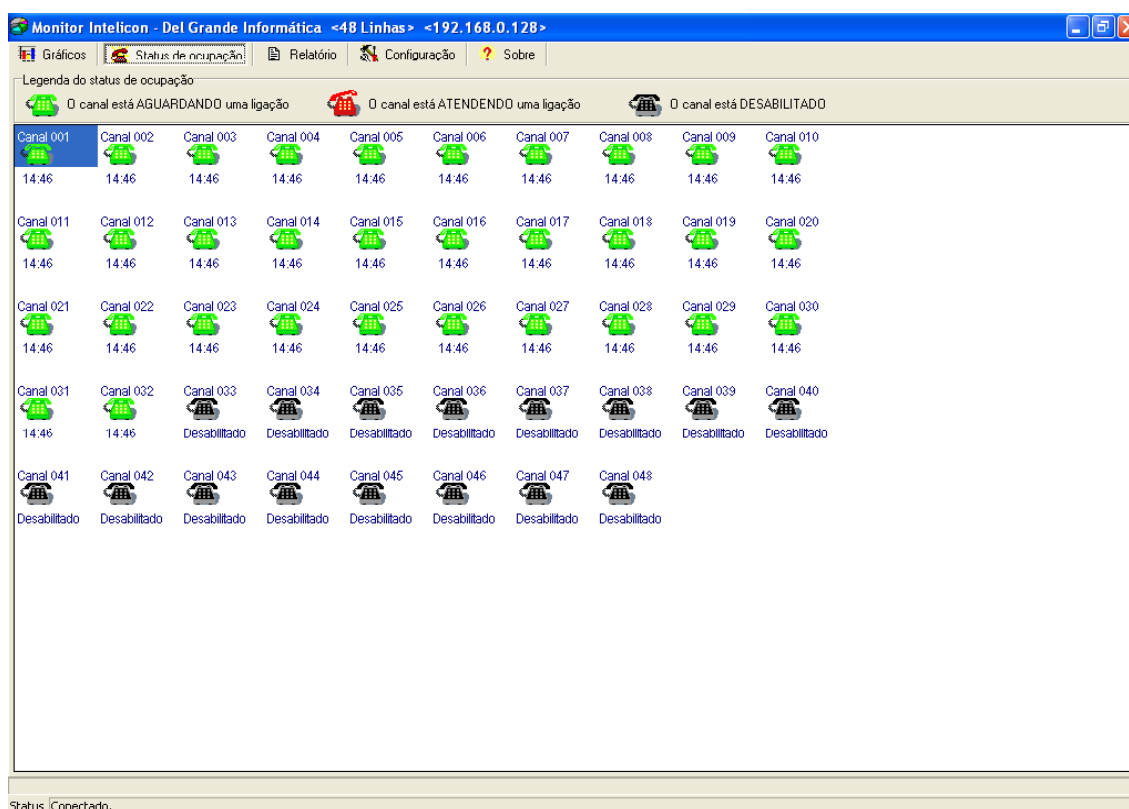
Para excluir uma URA, clique em cima da mesma e em seguida no botão *Apagar*.

Capítulo 3 – Status da Ocupação

A aba *Status da Ocupação* permite analisar em tempo real o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações. É possível observar o Status de cada canal, com a indicação visual dos ícones a seguir:

	O Canal está aguardando uma ligação
	O Canal está atendendo uma ligação
	O Canal está desabilitado

Veja um exemplo de painel com os Status dos Canais:



A captura de tela mostra a interface do software "Monitor Intelicon" com o título "Del Grande Informática <48 Linhas> <192.168.0.128>". A aba "Status de ocupação" está selecionada. No topo, há uma "Legenda do status de ocupação" com três ícones: um telefone verde para "O canal está AGUARDANDO uma ligação", um telefone vermelho para "O canal está ATENDENDO uma ligação" e um telefone cinza para "O canal está DESABILITADO".

Abaixo da legenda, há uma grade de 48 canais, organizados em 5 linhas e 10 colunas. Cada canal é representado por um ícone e um texto. Os canais 001 a 010, 011 a 020, 021 a 030 e 041 a 048 estão todos com o ícone verde e o texto "14:46". Os canais 031 a 040 estão com o ícone cinza e o texto "Desabilitado".

Na barra de status inferior, está escrito "Status Conectado."

Capítulo 4 – Emitindo Relatórios

Toda ligação recebida pelo Sistema de Atendimento Telefônico Automático, é captada pela Unidade de Resposta Audível – URA. Através do Monitor Intelicon, o usuário pode acessar diversas informações disponibilizadas no atendimento eletrônico e retirar do sistema dados através de relatórios. Esses relatórios podem conter dados de fila de espera (desempenho, tempos para atendimento), de tráfego (ligações receptivas/ativas, tempo de conversação, tempos médios de atendimento) e abandono de ligações.

Na aba *Relatório* pode-se fazer a categorização, adicionando parâmetros de:

Serviço

Escolha o serviço (programa da URA) que será gerado os relatórios.

Data

Em um relatório vinculado a uma consulta é necessário colocar um período de datas. No critério deve-se colocar a DATA INICIAL e a DATA FINAL para que as informações geradas estejam entre o período escolhido.

Em ordem Decrescente: Para ordenar o relatório do maior para o menor.

Ordenar pela expressão: Coloca a expressão escolhida como primeira coluna do relatório.

Totalizar expressão: Inclui o total da expressão no fim do relatório.

Fonte Pequena: Diminui o tamanho da fonte ao gerar o relatório.

Selecione os Campos

Na lista Campos, selecione os campos disponíveis que deseja que sejam



incluídos na consulta. Clique em *Adicionar* e o campo aparecerá no espaço em branco ao lado, onde você poderá observar todos os critérios escolhidos. Para excluir algum campo, basta clicar em cima do mesmo e clicar no botão *Limpar linha* ou pressionar o botão *Delete* do teclado do seu computador.

Aplicando a expressão

Na opção *aplicar a expressão*, selecione os campos que serão inclusos no relatório, e a operação que será aplicada aos mesmos. As operações disponíveis são: Somar, contar, máximo e média.

Para selecionar os campos, clique em *Adicionar*.

Somente quando

Nesta opção podemos adicionar várias restrições (filtros) aos dados selecionados para o Relatório final. Selecione os campos que deseja incluir para restringir a pesquisa (comparação do campo com a expressão) e clique em *Adicionar*. Os filtros disponíveis são:

=	For igual à
≠	For diferente de
<	For menor que
>	For maior que
C	Contém o valor
I	Inicia com o valor



Limpar consulta

Este botão limpa todos os dados preenchidos, para dar início ou não, a uma nova consulta.

Gerar qual arquivo

Nessa opção o usuário pode escolher em qual arquivo deseja gerar os relatórios. Pode ser em HTML (que será aberto no seu browser), uma planilha no Excel, ou os dois ao mesmo tempo.

Lista de consultas

Após ter preenchido todos os campos necessários, antes de clicar no botão *Consultar*, pode-se salvar a consulta com o nome desejado. O Monitor irá salva-la para que os usuários possam analisá-las posteriormente.

Consultar

Clique em *Consultar* para dar início à emissão de um relatório. Veja a seguir um exemplo de relatório gerado pelo Monitor Intelicon.



<i>Opcao_Menu_Inicial</i>	<i>Data</i>	<i>CONTAR Opcao_Menu_Inicial</i>
1	2008/07/26	126
1	2008/07/27	171
1	2008/07/28	164
1	2008/07/29	116
1	2008/07/30	143
1	2008/07/31	184
1	2008/08/01	168
1	2008/08/02	182
1	2008/08/03	162
1	2008/08/04	156
1	2008/08/05	161
1	2008/08/06	147
1	2008/08/07	160
1	2008/08/08	291
1	2008/08/09	161
1	2008/08/10	153
1	2008/08/11	162
1	2008/08/12	57
2	2008/07/01	660
2	2008/07/02	658
2	2008/07/03	708
2	2008/07/04	1163
2	2008/07/05	705
2	2008/07/06	387
2	2008/07/07	583
2	2008/07/08	628
2	2008/07/09	364
2	2008/07/10	630
2	2008/07/11	803

Capítulo 5 – Gerando Gráficos

Na aba *Gráficos* o usuário terá a opção de gerar gráficos.

Tipo de agrupamento

Selecione a forma como as informações serão agrupadas. Essas informações podem ser geradas por:

Todos serviços; todos canais de um serviço, todos canais.

Serviço

Escolha o serviço (programa da URA) para o qual será gerado o gráfico.

Tipo de Gráfico

Selecione o tipo de gráfico a ser gerado para os atendimentos. Esses gráficos podem conter informações como: *Recebidas por período, recebidas por Canal, recebidas por hora, tempo médio de ocupação e ocupação das linhas.*



Data

Deve-se colocar a Data Inicial e a Data Final para que as informações geradas no gráfico estejam entre o período escolhido.

Horário

Selecione o Horário Inicial e o Horário Final para cada data, afim de que o Monitor filtre a quantidade de ligações no período escolhido.

Colunas

Selecione a quantidade de colunas que o gráfico deverá apresentar.

3D e Marcas

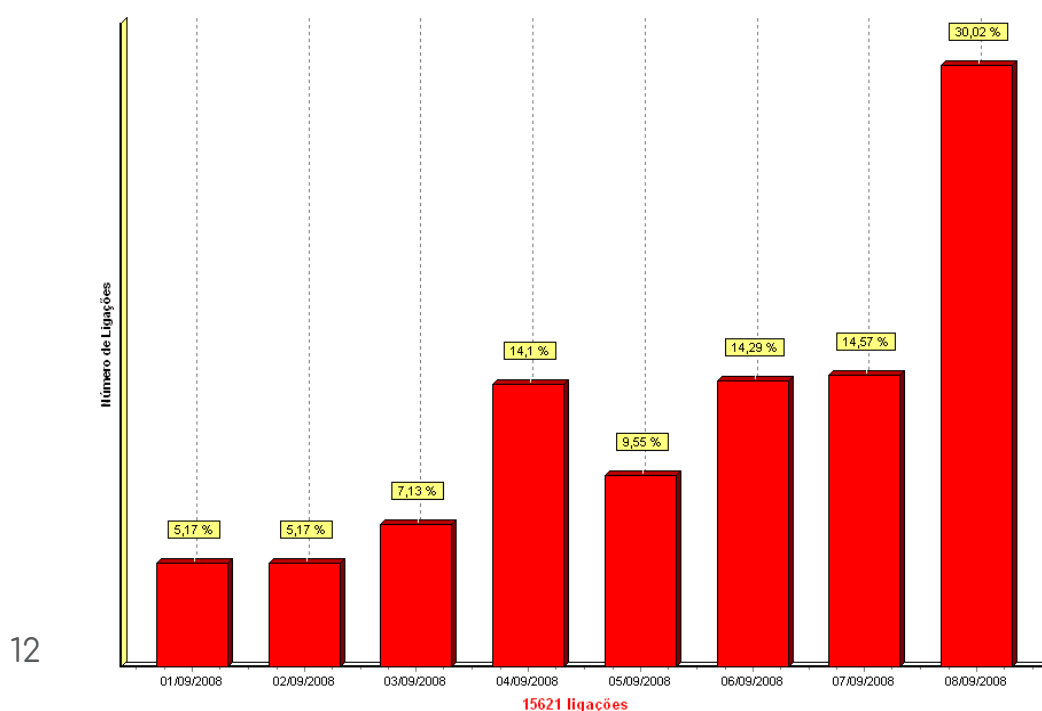
Selecione a opção *3D* para visualizar o gráfico em 3D, e a opção *Marcas* para mostrar no topo de cada item do gráfico o valor correspondente.

Exibir em Percentual

Exibe a quantidade de ligações em porcentagem.

Gerar

Clique em *Gerar* para dar início à emissão de um gráfico. Veja a seguir um exemplo de gráfico gerado pelo Monitor Intelicon.



Capítulo 6 – Configuração

Carregar campos e Árvores das Tabelas

Clique em *Carregar Campos* para visualizar ao lado na *Árvore das Tabelas*, todos os campos que o programa da URA possui.

Tipo

Nessa opção, o usuário seleciona o campo na *Árvores das tabelas* e altera o tipo de dado de determinado campo. Esse tipo de dado pode ser: *Data, Decimal, Hora, Número e Texto*.

Para alterar as propriedades do campo selecionado, clique no botão  .

Canais e Serviços

São os *Canais e Serviços* habilitados da URA.

Suporte Del Grande

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

48 - 3254 8686 (das 8h às 18h)

48 - 3254 8666 (das 18h às 8h)

Ou se você preferir, envie-nos um e-mail: suporte@delgrande.com.br ou nos contate pelo chat, em nosso site: www.delgrande.com.br

Esperamos que sua experiência com a Del Grande seja incrível!





DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

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

www.delgrande.com.br
[/dg.delgrand](https://www.instagram.com/dg.delgrand)

