



# DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

# Olá! Nós somos o *#timedg!*



## EQUIPE QUALIFICADA

Através de uma sólida e experiente equipe, a Del Grande consegue entregar soluções de elevado nível técnico a seus clientes.



## LOCALIZAÇÃO

Sede em Garopaba/ SC e equipes remotas em SP e MG.



Desenvolvimento e Pesquisa



Comercial



Suporte



Administrativo



Marketing



Instalação e Montagem



## CREDIBILIDADE

Há mais de 30 anos desenvolvendo soluções em TI.



## PRONTO ATENDIMENTO

Suporte Técnico eficiente com modalidade 24x7 (plantão).



## COMPROMETIDOS COM A QUALIDADE

Certificados pela ISO 9001 desde 2011.

# Você consegue responder?

- 1 Como está seu atendimento ao cliente?
- 2 Quais parâmetros você utiliza para avaliar?
- 3 Você já pensou em otimizar seu tempo?
- 4 Você utiliza chat e e-mail de forma controlada no atendimento do seus clientes?
- 5 "Segurança nas ligações" Você sabe o que seu atendente está falando?
- 6 Você sabe quantas chamadas foram perdidas?
- 7 Quantas ligações você recebe por dia?
- 8 Qual é o tempo médio de serviço dos seus atendentes?

**Vamos encontrar a  
solução que você precisa!**

**Converse conosco!**



# Nós somos especialistas em soluções de atendimento ao cliente!

Seja qual for sua necessidade de comunicação com seus clientes, temos soluções para melhor atendê-lo.



WhatsApp



Chat



PABX em Nuvem



Monitoria e Relatórios



Ouvidoria



Softphone e Console próprios



Tecnologia TDD



TTS e STT



Discador Automático



Pesquisa de Satisfação



Gravador Telefônico



Gravador de Tela



Gravador de rádio/ ROIP



URA/DAC



Correio de Voz



Instalação e manutenção



suporte técnico remoto 24h



locação de hardware e softwares



Desenvolvimento próprio



# Intelix

O Intelix além de central telefônica realiza gerenciamento das filas de atendimento, possui recursos para monitoramento e supervisão de atendentes e emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento.

O Intelix pode ser conectado à rede telefônica com entroncamento E1, VoIP, GSM e pode ter ramais físicos ou softfone com uso de headset.

## Módulos:



WhatsApp



Chat



PABX em Nuvem



Monitoria e Relatórios



Ouvidoria



Softphone e Console próprios



Tecnologia TDD



TTS e STT



Discador Automático



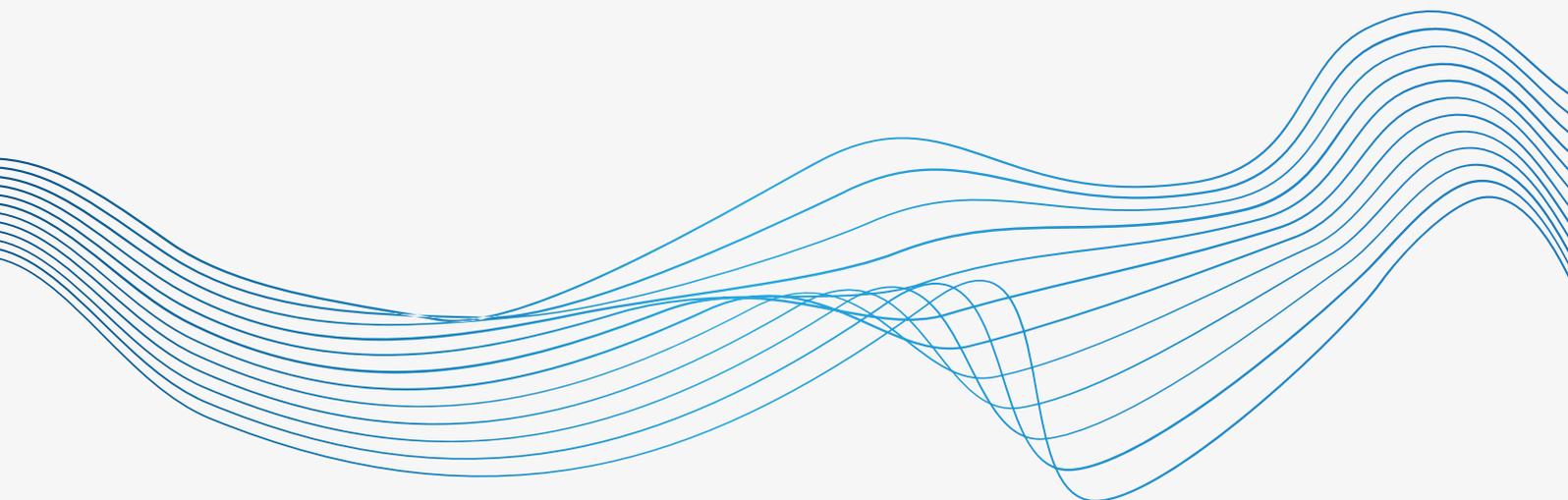
Pesquisa de Satisfação

Melhor capacidade e qualidade de atendimento

Segurança e monitoramento das ligações

Reduzir custos de infraestrutura

Otimizar tempo de atendimento usando discador





## Gravador Intelicon

O gravador Intelicon realiza a gravação das ligações em ramais e linhas analógicas, digitais (E1) ou Voip e Rádio.

Este sistema lhe proporciona o gerenciamento dos arquivos de gravação através do Cliente Intelicon, escuta online da conversa, criptografia dos arquivos gravados, localização fácil dos arquivos pela pesquisa por bina, data e hora, etc.



Gravador Telefônico



Gravador de Tela



Gravador de rádio/ ROIP

Acesse gravações através de app ou web

Gere relatórios das chamadas gravadas

Grave a tela dos atendentes durante o atendimento

Integre ao CRM, ERP da sua empresa



## URA/ DAC Intelicon

A URA/ DAC Intelicon atende as ligações de seus clientes de forma personalizada, dando opções de departamentos ou pessoas com quem ele deseja falar.

Você poderá ter controle de quantas ligações recebeu, correio de voz para recados, além da funcionalidade de interpretação da palavra que o cliente informou no menu de atendimento (STT ou TTS).

Customize e modifique a URA conforme necessidade.

Utilizar funções de STT e TTS.

Realize pesquisa de satisfação.

Gerencie fluxo de contato através de relatórios.



## Correio de Voz Intelicon

O Correio de Voz Intelicon é um sistema de caixas de mensagens para os ramais da empresa, gravando recados das ligações não atendidas.

No caso de ausência ou de ramal ocupado, o sistema atende e informa as opções para o chamador deixar um recado ou ser direcionado para outro ramal ou telefonista.

Integre sua central telefônica.

Atenda ligações de clientes 24h por dia, 7 dias por semana.

Reduza a perda de ligações.

Crie canal de ouvidoria



## LFAX IP

O LFax IP é um software de fax que permite a qualquer usuário enviar e receber fax em redes IP por meio de PABX-IP, sem necessidade de placas de fax ou modem. Ele pode ser instalado como máquina virtual (VM) ou em servidor, dedicado ou não.

Integre ao seu banco de dados, CRM, ERP.

Gere histórico e rastreabilidade de documentos.

Registre e gerencie o fluxo de fax recebidos e enviados.

Use login e senhas de acesso.

# Cases de Sucesso!



## VIACREDI VIACREDI (SC)

COOPERATIVA DE CRÉDITO

A maior cooperativa de crédito do estado de Santa Catarina utiliza o sistema **Intelix para gerenciar seu relacionamento com 350 mil associados.**

Também, utiliza URA para fornecimento de saldos e extratos, discador para agilizar o contato com campanhas e um receptivo bem dimensionado caracterizam a solução.



## ONS - Operador Nacional do Sistema Elétrico (RJ, DF, PE, SC)

O Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) é o órgão que coordena e controla toda a operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica no Brasil.

A parceria entre ONS e Del Grande já dura mais de 8 anos, e durante este tempo, o **Gravador Intelicon Console tem suportado o negócio do ONS no que concerne aos registros das gravações da comunicação de voz entre os seus operadores** (lotados em Recife, Florianópolis, Brasília e Rio de Janeiro) e as empresas de transmissão e geração de energia elétrica.



## EMAE (SP)

A Empresa Metropolitana de Águas e Energias (EMAE) é a organização detentora e operadora de um sistema hidráulico e gerador de energia elétrica, localizado na Região Metropolitana de São Paulo e Baixada Santista tendo em vista um aproveitamento sustentável desses recursos.

**Nossos produtos permitem a comunicação eficiente entre a EMAE e as hidrelétricas e outras estruturas da bacia, promovendo um fluxo de informações totalmente otimizado e seguro, através do Intelix.** Os operadores utilizam o DGPhone Touch, que é uma console de operação que utiliza as mais modernas tecnologias. A Del Grande tem a honra de ter como parceiro uma empresa que se preocupa e respeita tanto o meio ambiente.

## Depoimentos *de clientes*

As soluções da Del Grande Informática possuem um alto nível de confiabilidade e facilidade de uso, tanto para os gestores quanto para analistas e operadores, aliada a uma praticidade de instalação que viabiliza uma rápida expansão da operação, quanto uma atualização da própria ferramenta.

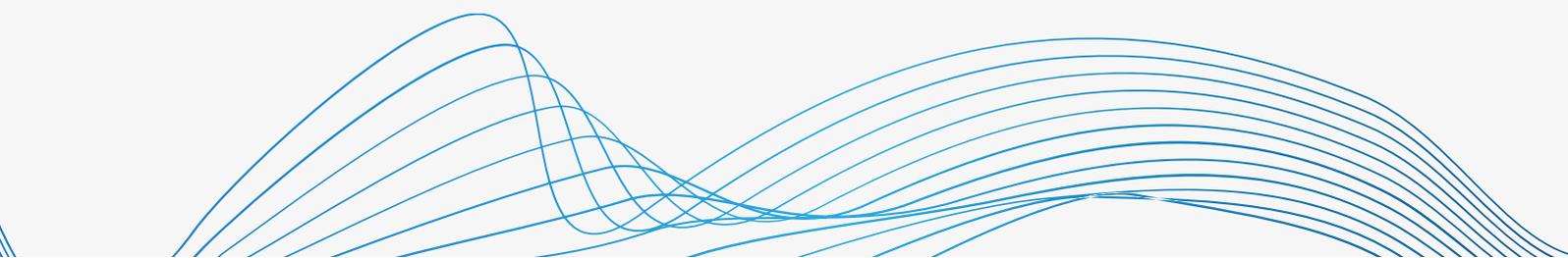
— Carlos Mathias | GCC Contact Center

Expresso aqui a satisfação de ter encontrado um software de qualidade indiscutível, que trouxe agilidade e satisfação junto a relação com os nossos consumidores. Ressalto o tratamento excepcional que nos foi dado desde o primeiro contato a implementação do produto em nossa empresa. Vejo a Del Grande como uma empresa cujo o seu valor está pautado na qualidade do produto e na forma educada e gentil como é dado o tratamento a seus clientes. Parabéns!!!

— José Ricardo Vidal | Ceral

Sem dúvida, a ferramenta Intelix é dinâmica e com isso agiliza muito a nossa rotina. Ganhamos um tempo considerável, quando antes perdíamos uma boa parte do nosso tempo pela manhã, reunindo informações e enviando a cada atendente.

— Luiz Cláudio Colão | Capesesp



# Nossos clientes!





# DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento



comercial@delgrande.com.br



www.delgrande.com.br



(48) 3254-8600



@dg.delgrand

