



# DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

# Olá! Nós somos o *#timedg!*



## LOCALIZAÇÃO

Sede em Garopaba/ SC e  
equipe em SP.



## PRONTO ATENDIMENTO

Suporte Técnico eficiente com  
modalidade 24x7 (plantão).



## EQUIPE QUALIFICADA

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



## CREDIBILIDADE

Há mais de 35 anos  
desenvolvendo  
soluções em TI.



## 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 no relacionamento com seus clientes" Você consegue parametrizar suas ações de atendimento.
- 6 Você sabe quantos contatos foram perdidos?
- 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.



**Instalação e  
manutenção**



**Suporte  
técnico  
remoto 24h**



**Locação de  
hardware  
e softwares**



**Customizações e  
integração com  
CRM, BI e aplicações  
de clientes**

## Intelix

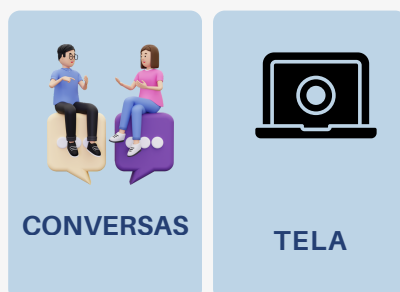
O Intelix é uma central de relacionamento que através do gerenciamento das filas de atendimento, realiza o monitoramento e supervisão de atendentes através de dashboard e relatórios.

O Intelix pode ser conectado à rede telefônica com entroncamento E1, VoIP, GSM e pode ter ramais físicos ou softfone com uso de headset. Passando a ser uma poderosa plataforma para tratamento de voz e texto, assimilando as novas tecnologias de relacionamento como redes sociais e APPs.

## MÓDULOS:



## GRAVAÇÃO



Gravação e geração de Logs das interações em URA, BOT e Pesquisa de Satisfação

## OUTRAS FERRAMENTAS



Melhor capacidade e qualidade de atendimento

Segurança e monitoramento das ligações

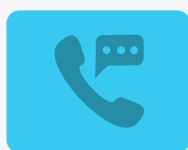
Reduzir custos de infraestrutura

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



# 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. Ainda existe uma integração com o ServiceNow da Microsoft para facilitar a gestão interna dos dados.



**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 17 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, além de realizar a gravação da telefonia corporativa.



**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

A operação do nosso call center tem apresentado resultados muito positivos com o Intelix. A solução se mostrou robusta, de fácil utilização e trouxe melhorias significativas na gestão das filas de atendimento. Os relatórios são completos e têm facilitado muito a análise de desempenho. Para nossa equipe, a interface é simples e intuitiva, o que tornou a adaptação rápida. O suporte também merece destaque: sempre ágil, solícito e proativo em sugerir melhorias para otimizar nosso uso da plataforma. De forma geral, tanto a gestão quanto a equipe de monitoria elogiam a ferramenta, e seguimos bastante motivados com o uso do Intelix.

— Guilherme de Souza e Silva | Urbam - Urbanizadora Municipal SA

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



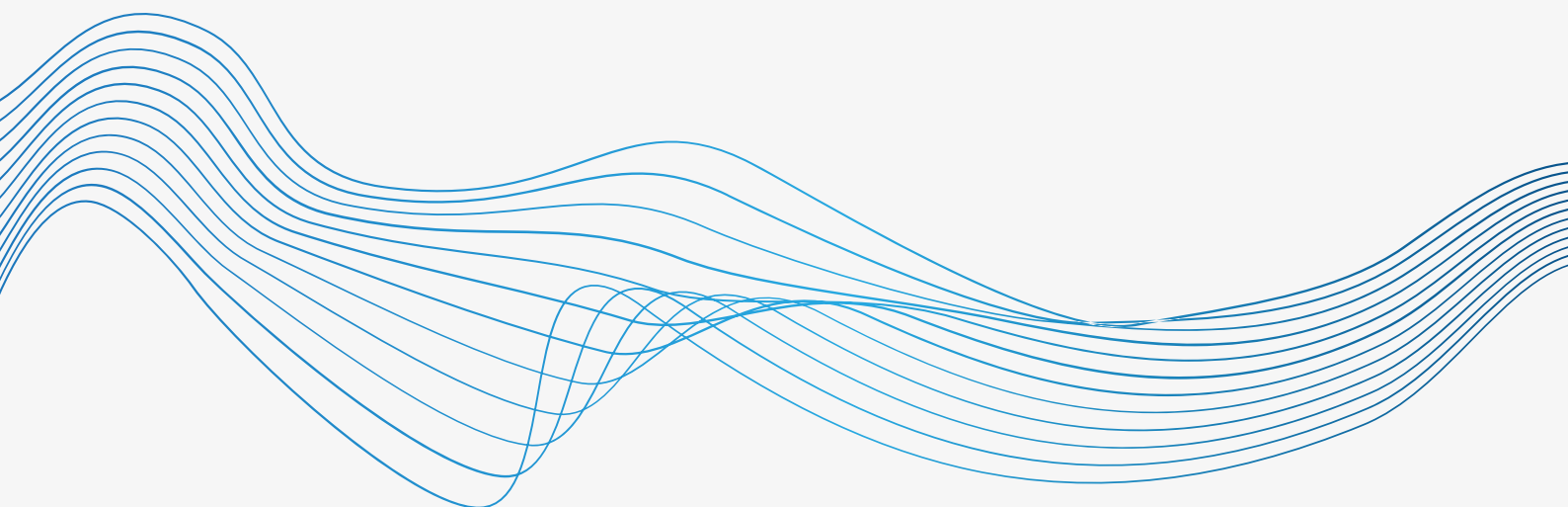
## Nossos clientes!





# DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento



comercial@delgrande.com.br



www.delgrande.com.br



(48) 3254-8600



@dg.delgrand

