

intelbras

Manual do usuário

Administração DirecTI



Manual de administração DirecTI Software de gestão de call center DirecTI






Parabéns, você acaba de adquirir um produto com a qualidade e segurança Intelbras.

O manual a seguir fornece orientações sobre o módulo de supervisão do software de gestão de call center DirecTI, com a leitura deste será possível definir e estruturar o atendimento telefônico na corporação.

É imprescindível que as informações aqui contidas sejam compreendidas, portanto leia atentamente todas as informações antes de iniciar o uso do DirecTI.

Índice

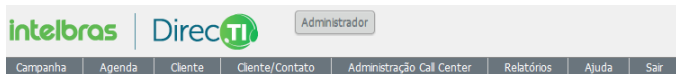
1. Conhecendo o supervisor DirecTI	5
2. Cadastro de funcionário	5
3. Cadastro de grupos	9
4. Cadastro de serviços	17
5. Cadastros básicos call center	20
5.1. Agentes	21
5.2. Cadastros de fluxo e rotina	23
5.3. Grupo Ramal	27
5.4. Qualificação/motivo	29
5.5. Qualificação tags	31
5.6. Cadastro de motivo gravação áudio	33
5.7. Motivo pausa produtiva	35
5.8. Operadoras telefônicas	36
5.9. Cadastro de ramal	38
5.10. Auditoria	40
6. Permissões cliente DirecTI	41
6.1. Grupo agente	42
6.2. Ativo	44
6.3. Receptivo	46
6.4. Pausa produtiva	47
6.5. Permissão gravação	49
6.6. Permissão chat	50
6.7. Permissão de conferência	52
6.8. Níveis de acesso web	54
7. Estrutura funcional	56
7.1. Cargo	57
7.2. Setor empresa	59

8. Tabelas básicas agenda	61
8.1. Tipo agenda	61
8.2. Tipo evento agenda	63
9. Manutenção	66
9.1. Atualizar versão	66
9.2. Chave de hardware	67
9.3. Criar backup	67
9.4. Reiniciar servidor	68
9.5. Restaurar backup	68
10. Ajuda	69
10.1. Manual de administração	69
10.2. Manual de gerenciamento	70
10.3. Sobre o sistema DirecTI	70
11. Campanha	71
12. Agenda	77
13. Cliente	80
14. Cliente/Contato	84
14.1. Endereço	84
14.2. Pessoa de contato	86
14.3. Tabelas básicas de cliente	88
15. Monitoramento 	96
16. Configurações gerais do sistema 	99
17. Listagem de contatos 	102
18. Estado de ramais/transfere chamada 	103
19. Atendimento no módulo supervisor  	104
Termo de aceite e uso de licença do software DirecTI	105

1. Conhecendo o supervisor DirecTI

O módulo supervisor DirecTI é responsável pela administração das tabelas do software de call center DirecTI, bem como pelo monitoramento e extração de dados para avaliação das ligações Receptivas e/ou Ativas.

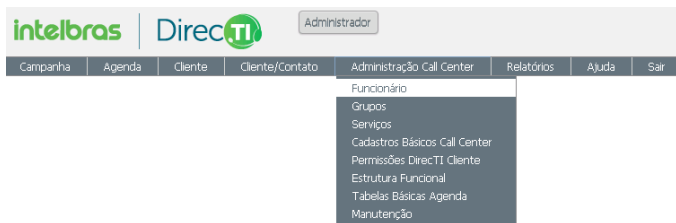
Este módulo é para uso do administrador do call center. O administrador poderá dar direito de acesso ao módulo inteiro ou a partes dele para outras pessoas dentro da organização.



Menus de configuração DirecTI

Na administração do software é possível configurar os funcionários, grupos de atendimento, serviços, cadastros básicos de atendimento, permissões de acessos das posições de atendimento (PA) e estrutura funcional.

2. Cadastro de funcionário



Menu funcionários

Na tabela de funcionários será possível cadastrar todos os usuários do sistema, inclusive os ramais e setores, facilitando a visualização e interação com os demais funcionários e ramais da empresa.

Tabela: Funcionário

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20


Adicionar

		Código	Setor	Cargo	Nome (*)	Telefone (*)	Celular (*)	Ramal (*)	Nível Acesso WEB	Fone Ocupado (*)	Estado Ramal
	Agenda(0)	1	Administração	2	Administrador						Livre
	Agenda(0)	2	Administração		Administrador Intelbras			2048	Supervisor		

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de funcionários

Para cadastrar um novo usuário pressione o botão  para abrir a tela de cadastro do sistema.

Adicionar Para Tabela: Funcionário

Código *	00005
Setor *	Por favor, escolha
Cargo *	Por favor, escolha Adicionar Cargo
Nome *	
Apelido	
Criar Agente Call Center	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Responsável	Por favor, escolha
Telefone	
Celular	
Ramal	
E-Mail	
Nível Acesso WEB	Consulta
Alterar Cliente	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Bloquear Transferência em Pausa	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Solicitar Permissão Pausa	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Senha WEB	
Situação	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo <input type="radio"/> Ausente <input type="radio"/> Histórico

Adicionar

Adicionar funcionário





Nesta tela é possível entrar com todas as informações necessárias para identificar o usuário no software, observando que alguns campos serão obrigatórios para efetivar o cadastro. Estes campos estão sinalizados com o símbolo asterisco, exemplo **Setor ***.

- » **Código ***: este código é atribuído pelo sistema.
- » **Setor ***: este campo irá identificar o setor ao qual o funcionário está alocado na empresa.

- » **Cargo *:** este campo identifica o cargo que o funcionário ocupa no setor onde trabalha.
- » **Nome *:** este campo identifica o nome completo do funcionário.
- » **Apelido:** este campo identifica o apelido do funcionário e também é usado para identificar o login/ acesso deste na aplicação *Cliente DirectI*.
- » **Criar agente call center:** define se o funcionário irá logar na aplicação *Cliente* ou se o cadastro dele servirá somente para informar na lista de ramais da empresa. Quando selecionada a opção *Sim*, o software irá criar um agente para que este consiga logar na aplicação *Cliente* e participar das operações do call center.
- » **Responsável:** identifica o responsável/supervisor do respectivo funcionário dentro da hierarquia da empresa.
- » **Telefone:** informa o telefone fixo de contato do respectivo funcionário.
- » **Celular:** informa o telefone móvel de contato do respectivo funcionário.
- » **Ramal:** informa o ramal de contato do respectivo funcionário. O ramal é alterado dinamicamente caso o login na aplicação *Cliente* seja feito em um ramal diferente do cadastro de funcionário, ou seja, o usuário do sistema é identificado pelos dados de acesso (usuário e senha).
- » **E-mail:** informa o e-mail de contato do respectivo funcionário. Caso esse usuário tenha acesso ao módulo supervisor, o e-mail será o usuário de acesso na tela de login.
- » **Nível acesso web:** nível de acesso da aplicação *Cliente* à supervisão web quando o respectivo funcionário tiver acesso às facilidades:
 - » **Administrador:** perfil de acesso disponibiliza para configuração de todas as funções do módulo supervisor DirectI.
 - » **Supervisor:** neste perfil não será possível executar filtros de consulta e criar campanhas.
 - » **Operador:** perfil de acesso disponibiliza para configuração o cadastro de clientes.
 - » **Consulta:** perfil de acesso disponibiliza a visualização dos relatórios do software.
- » **Altera cliente:** define o acesso a alteração ou não nas tabelas de cadastros de contatos de clientes pelo cliente DirectI.
- » **Bloquear transferência em pausa:** define se o funcionário recebe ou não transferência de ligações quando ele está com pausa ativada em seu ponto de atendimento.
- » **Solicitar permissão pausa:** quando habilitado, o operador só terá a pausa produtiva liberada se o supervisor autorizar via tela de monitoramento.
- » **Senha web:** este campo serve para definir a senha do módulo de supervisão web quando o funcionário tem acesso permitido pelo administrador.
- » **Situação:** este campo serve para definir a situação de cadastro no software quando necessário ativar e desativar um usuário:

- » **Ativo:** funcionário ativo no software.
- » **Inativo:** funcionário inativado do software. Os funcionários inativos podem ser ativados a qualquer momento.
- » **Ausente:** funcionário ausente temporariamente do software.
- » **Histórico:** funcionário mantido como histórico no software.

Obs.: por padrão a tabela *Funcionário* apresenta somente funcionários ativos no software. Para visualizar os funcionários inativos, ausentes ou o histórico, utilize a função *Buscar*.

Para visualizar informações de um funcionário específico pressione o botão , alterar  ou excluir  informações. Para visualizar a agenda do funcionário, clique na lista  *Agenda(1)*.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de funcionários para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela *Funcionário* com filtros ativos.

☰
Buscar

Setor = Por favor, escolha ▾
Cargo = Por favor, escolha ▾
Nível Acesso WEB = Por favor, escolha ▾

Busca (*)
Exibir Tudo
Busca Avançada

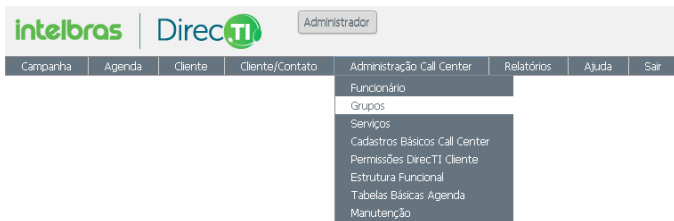
Frase exata
 Todas as palavras
 Qualquer palavra

Busca funcionário

A tabela de funcionários possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

3. Cadastro de grupos

Na tabela *Grupo* é possível cadastrar todos os grupos no sistema, facilitando a organização das informações e extração de relatórios no sistema executando filtros por grupo específico.







Menu Grupos

Nesta tela é possível visualizar os grupos cadastrados e executar a manutenção, incluindo novos grupos, alterando e excluindo grupos existentes.



Lista de grupos

Para visualizar informações de um grupo específico pressione o botão , alterar  ou excluir  informações. Caso necessário pressione o botão  para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo grupo.

Adicionar Para Tabela: CTI Grupo

Código *	<input type="text" value="00002"/>
Descrição Grupo *	<input type="text"/>
Supervisor	Por favor, escolha ▾
Ativo *	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo

Adicionar grupo

Na tabela *Grupo* temos os seguintes campos:

- » **Código ***: este código é atribuído pelo sistema.
- » **Descrição grupo ***: descreva o nome do grupo.
- » **Supervisor**: selecione o nome do supervisor do grupo.
- » **Ativo ***: marque esse item sempre que o grupo estiver em operação.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de grupo para planilha Excel, documento Word e HTML.



Exportar





É possível executar busca na tabela *Grupo* com filtros ativos.

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca grupo



A tabela de CTI grupo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* indicam quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).


Em detalhes, é possível visualizar e configurar os parâmetros do grupo:




Tabela: CTI Grupo    

Buscar Busca (*) Exibir Tudo


Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra



Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20


 Adicionar

		Código	Descrição Grupo (*)	Supervisor	Ativo		
			1	Suporte	Intelbras	Ativo	
Grupo Horário (7)		Grupo Agente (3)		Permissão Grupo Agente (7)		Permissão Chat (0)	
Grupo	Dia	Hora Inicial		Hora Final			
Suporte	Domingo	06:00:00		23:59:00			
Suporte	Segunda	06:00:00		23:59:00			
Suporte	Terça	06:00:00		23:59:00			
Suporte	Quarta	06:00:00		23:59:00			
Suporte	Quinta	06:00:00		23:59:00			
Suporte	Sexta	06:00:00		23:59:00			
Suporte	Sábado	06:00:00		23:59:00			

(7 Registros)

Grupo Horário  Editar Grupo Horário

Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

 Adicionar

Parâmetros gerais do grupo


» **Grupo Horário:** define o período de operação do grupo, determinando se a aplicação *Cliente* pode ou não fazer login no software.

Registro Pai: CTI Grupo    















[Voltar para Tabela Pai](#)




Código	1
Descrição Grupo	Suporte
Supervisor	Administrador
Ativo	Ativo

Tabela: Grupo Horário

Página   1 de 1 Registros 1 para 7 de 7 Tamanho da Página 20 






[Adicionar](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

<input type="checkbox"/>			Grupo	/	Dia	/	Hora Inicial	Hora Final
<input type="checkbox"/>			Suporte		Domingo		08:00:00	23:59:00
<input type="checkbox"/>			Suporte		Segunda		08:00:00	23:59:00
<input type="checkbox"/>			Suporte		Terça		08:00:00	23:59:00
<input type="checkbox"/>			Suporte		Quarta		08:00:00	23:59:00
<input type="checkbox"/>			Suporte		Quinta		08:00:00	23:59:00
<input type="checkbox"/>			Suporte		Sexta		07:00:00	23:59:00
<input type="checkbox"/>			Suporte		Sábado		08:00:00	23:59:00

Página   1 de 1 Registros 1 para 7 de 7 Tamanho da Página 20 

[Adicionar](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

Tabela Grupo Horário

Para visualizar informações de uma entrada no grupo horário em específico pressione o botão , alterar , remover entradas  Remover Registros Selecionados ou editar na tabela  Editar na Tabela. Caso necessário pressione o botão  Adicionar para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova entrada no grupo horário.

Adicionar Para Tabela: Grupo Horário

Grupo *	Suporte
Dia *	<input type="radio"/> Domingo <input type="radio"/> Segunda <input type="radio"/> Terça <input type="radio"/> Quarta <input type="radio"/> Quinta <input type="radio"/> Sexta <input type="radio"/> Sábado
Hora Inicial	<input type="text" value="08:00:00"/>
Hora Final	<input type="text" value="18:00:00"/>

Adicionar Grupo Horário

» **Grupo Agente:** define os participantes do grupo.

Registro Pai: CTI Grupo    

 Voltar para Tabela Pai

Código	1
Descrição Grupo	Suporte
Supervisor	Administrador
Ativo	Ativo






Tabela: Grupo Agente

Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20


<input type="checkbox"/>		Grupo	Agente	Ativo	Gravação Automática	Executar PowerDialing
<input type="checkbox"/>		Suporte	Intelbras	Ativo	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	  	Suporte	ICORP	Ativo	Sim	Sim

Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

Grupo Agente

Para visualizar informações de uma entrada no grupo agente em específico, pressione o botão , alterar , remover entradas  **Remover Registros Selecionados** ou editar na tabela  **Editar na Tabela**. Caso necessário pressione o botão  **Adicionar** para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo agente no Grupo Agente.

Adicionar Para Tabela: Grupo Agente

Grupo *	Suporte
Agente *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"><p>Por favor, escolha</p><ul style="list-style-type: none">AdministradorICORPIntelbras</div> <p> use [ctrl] ou [shift] para seleção de mais de uma opção.</p>
Gravação Automática	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Executar PowerDialing	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Ativo *	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo

Adicionar grupo agente

- » **Grupo *:** grupo em edição.
- » **Agente *:** adicione o agente ou os agentes que irão pertencer ao grupo.
- » **Gravação automática:** define se as chamadas desse grupo e agentes serão gravadas automaticamente.
- » **Executar Power Dialing:** define quais agentes nesse grupo podem executar discagem automática com o Power Dialing.
- » **Ativo *:** define se esse grupo agente está ativo ou inativo.

» **Permissão Grupo Agente:** define as permissões dos agentes dentro do grupo.

Registro Pai: CTI Grupo    

[Voltar para Tabela Pai](#)

Código	1
Descrição Grupo	Suporte
Supervisor	Intelbras
Ativo	Ativo

Tabela: Permissão Grupo Agente

Página 1 de 1 Registros 1 para 6 de 6 Tamanho da Página 20


[Adicionar](#) [Remover Registros Selecionados](#)

<input type="checkbox"/>			Código	Grupo	Agente	Tipo Permissão
<input type="checkbox"/>	+ detalhes 		1	Suporte	[todos]	Ativo
<input type="checkbox"/>	+ detalhes 		2	Suporte	[todos]	Receptivo
<input type="checkbox"/>	+ detalhes 		3	Suporte	[todos]	Pausa Produtiva
<input type="checkbox"/>	+ detalhes 		19	Suporte	[todos]	Gravar
<input type="checkbox"/>	+ adicionar 		5	Suporte	[todos]	Chat
<input type="checkbox"/>	+ adicionar 		6	Suporte	[todos]	Conferência

Página 1 de 1 Registros 1 para 6 de 6 Tamanho da Página 20

[Adicionar](#) [Remover Registros Selecionados](#)

Permissão Grupo Agente

Para visualizar informações de uma entrada na permissão grupo agente em específico, pressione o botão , mais detalhes [+ detalhes](#) ou remover entradas [Remover Registros Selecionados](#). Caso necessário pressione o botão [Adicionar](#) para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova permissão de agente no Grupo Agente.

Adicionar Para Tabela: Permissão Grupo Agente

Grupo *	Suporte
Agente *	[Todos] ▾
Tipo Permissão *	Por favor, escolha ▾

[Adicionar](#)

Adicionar permissão agente

Por padrão, ao criar um grupo de atendimento, as permissões *Ativo*, *Receptivo*, *Pausa Produtiva*, *Gravar*, *Chat* e *Conferência* são criadas com valores-padrão, é necessário revisar e verificar a configuração que mais se adequa ao cenário aplicado. As permissões de *Transferência* e *Intercalação de chamada* precisam ser criadas e configuradas.


» **Permissão chat:** define as permissões de chat para os agentes dentro do grupo.

Registro Pai: CTI Grupo


[Voltar para Tabela Pai](#)

Código	1
Descrição Grupo	Suporte
Supervisor	Intelbras
Ativo	Ativo

Tabela: Permissão Chat

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20			
Adicionar Remover Registros Selecionados			
<input type="checkbox"/>	Acesso	Grupo	Agente
<input type="checkbox"/>	 Suporte, Chat	Suporte	Intelbras
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20			
Adicionar Remover Registros Selecionados			

Permissão chat

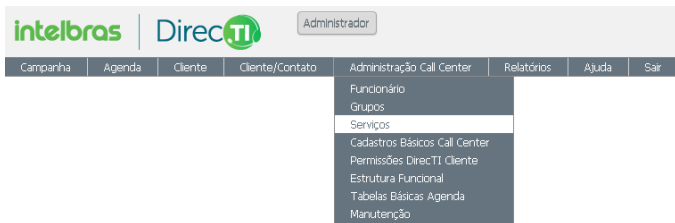
Para visualizar informações de uma entrada na permissão chat em específico, pressione o botão  ou remover entradas [Remover Registros Selecionados](#). Caso necessário pressione o botão [Adicionar](#) para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova permissão de chat.

Adicionar Para Tabela: Permissão Chat

Acesso *	Por favor, escolha
Grupo *	Suporte
Agente *	[Todos]
Adicionar	

Adicionar permissão chat

4. Cadastro de serviços



Menu serviço

Nesta tabela será possível cadastrar todos os serviços do sistema, facilitando a organização das informações e extração de relatórios no software executando filtros por serviço específico.

Os serviços do call center estão vinculados aos grupos de ramais do tipo call center na central Impacta. Dessa forma, deve-se observar os limites de grupos do PABX na configuração do call center DirecTI.

- » **Impacta 94 a 300:** até 40 grupos.
- » **Impacta 68i:** até 20 grupos.

Além da quantidade máxima de grupos também há o limite de tempo e quantidade de posições na fila de espera.

- » **Tempo máximo na fila de espera do grupo tipo call center:** até 20 minutos.
- » **Quantidade máxima de posições na fila de espera por grupo tipo call center:** até 30.

O call center DirecTI é compatível com as centrais Intelbras que suportam o protocolo CSTA II (*Computer Supported Telecommunications Applications*) customizado pela Intelbras.

Para a linha Impacta (Impacta 68i a 300 – ICTI embarcado) o call center DirecTI é compatível a partir das versões 3.20.14 do PABX e 2.0.18 ICIP.

Obs.: no software de gestão de call center DirecTI a quantidade máxima de dígitos para o plano de numeração de ramal é 5 (cinco). O sistema não disca para ramais internos caso o número de ramal tenha mais de 5 dígitos, ou seja, as ligações serão tratadas como chamadas externas.

Serviço é a função que possibilita administrar todos os telefones pilotos da empresa e distribuir as chamadas receptivas para as posições de atendimento (PA) informando para qual serviço o cliente ligou, facilitando a saudação inicial do funcionário ao cliente.


Exemplo: uma equipe de atendimento pode estar dimensionada para atender a empresas diferentes, porém, com o serviço o funcionário estará visualizando em sua aplicação da PA de qual empresa está recebendo a ligação.

Tabela: CTI SERVICIO    

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20






Adicionar

				Código	Número (*)	Descrição (*)	Grupo Atendedor (*)	Fluxo	IP Pabx (*)	Ativo
				1	30002000	Suporte Intelbras	61	Atendimento	192.168.1.80	Ativo
				2	40004000	Tele Vendas	62	Vendas	192.168.1.80	Ativo

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de serviços

Para visualizar informações de um serviço específico pressione o botão , alterar , copiar/duplicar , ou excluir  informações. Caso necessário pressione o botão  Adicionar para adicionar na tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo serviço.

Adicionar Para Tabela: CTI SERVICIO

Código *	00003
Número *	
Descrição *	
Ativo *	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo
Grupo Atendedor *	0
Tempo Máx. Fila Espera (seg.)	60
Fluxo	Por favor, escolha ▼
IP Pabx	

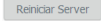
Adicionar

Adicionar serviço

- » **Código ***: este código é atribuído pelo sistema.
- » **Número ***: informe o número do telefone que é o piloto ou número-chave do serviço.
- » **Descrição ***: informe o nome do serviço.
- » **Ativo ***: assinale se o serviço está ativo ou inativo. Quando inativo o serviço não receberá ou executará chamadas.
- » **Grupo Atendedor**: neste campo será informado o número do grupo do tipo call center configurado na central telefônica.

Obs.: em casos especiais pode-se utilizar o ramal analógico do PABX como ramal fila, ou seja, o software de call center irá gerenciar a fila através da fila do ramal no PABX.

- » **Tempo máximo de fila de espera**: informe o tempo máximo de fila de espera que será atribuído ao serviço. No estouro desse tempo, na tela de monitoramento será sinalizado (tarja vermelha) que o tempo programado foi atingido. A sinalização é apresentada no campo *Maior tempo espera* e na lista *Fila de espera*, no caso da lista será sinalizado o tempo e o serviço.
- » **Fluxo**: neste campo será informado o fluxo responsável pelo roteamento das ligações para as posições de atendimento (PA).
- » **IP PABX**: neste campo deve-se configurar o IP do PABX na rede.

Obs.: quando configurada qualquer alteração ou inclusão de um novo serviço deve-se observar as configurações do PABX e reiniciar as aplicações no servidor de call center. Para reiniciar as aplicações acesse a tela Configurações gerais do sistema e clique no botão  ou no menu Administração call center>Manutenção>Reiniciar servidor.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de serviço para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Serviço com filtros ativos.

Buscar

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca serviço

A tabela de CTI Serviço possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5. Cadastros básicos call center

Neste menu é possível configurar as funções necessárias para a operação do software de gestão de call center DirecTI.

intelbras | DirecTI Administrador

Campanha Agenda Cliente Cliente/Contato Administração Call Center Relatórios Ajuda Sair

- Funcionário
- Grupos
- Serviços
- Cadastros Básicos Call Center
- Permissões DirecTI Cliente
- Estrutura Funcional
- Tabelas Básicas Agenda
- Manutenção

- Agentes
- Fluxo
- Grupo Ramal
- Qualificação/Motivo
- Qualificação TAGS
- Motivo Gravação Áudio
- Motivo Pausa Produtiva
- Operadoras Telefônicas
- Ramal
- Auditoria

Cadastros básicos call center

5.1. Agentes

Agentes realizam o atendimento telefônico das chamadas internas ou externas. Esta função é responsável pelo login na aplicação cliente DirecTI. O cadastro do agente é através do cadastro do funcionário, permitindo assim que funções específicas dos funcionários possam ser aplicadas aos agentes.

Tabela: Agentes

Buscar

Cod Responsável = Por favor, escolha

Ativo contém A

Busca (*) Exibir Tudo





Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

			Cod Agente	Nome (*)	Apellido (*)	Telefone (*)	Email (*)	Cod Responsável	Ativo (*)
			1	Administrador	Administrador			0	A
			3	Intelbras	Intelbras	21060006	suporte@intelbras.com.br	Administrador	A

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

Lista agentes

Para visualizar informações de um agente específico pressione o botão , alterar , resetar senha  ou  para excluir.

Editar Tabela: Agentes

Cod Agente *	1
Nome *	Administrador
Apellido *	Administrador
Telefone	
Email	
Cod Responsável	Por favor, escolha
Matrícula	
Senha	
Ativo *	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo

Salvar

Editar agente

- » **Cod agente ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Nome ***: informe o nome do atendente.
- » **Apelido ***: informe o apelido do atendente. Este valor será o login do agente na aplicação *Cliente DirecTI*.
- » **Telefone**: informe o número de telefone do atendente.
- » **E-mail ***: informe o e-mail do atendente.
- » **Cod responsável**: informe o responsável superior pelo atendente.
- » **Matrícula**: informe o número de matrícula do atendente.
- » **Senha**: informe a senha do atendente. Esse valor será a senha do agente na aplicação *Cliente DirecTI*.
- » **Ativo ***: informe a situação operacional do atendente.

A função *Resetar senha* permite que o agente cadastre uma nova senha diretamente na aplicação *Cliente DirecTI*.

Resetar Senha de Acesso Tabela: Agentes

 Voltar

Cod Agente	Nome	Apelido	Telefone	Email	Cod Responsável	Ativo
1	Administrador	Administrador			0	Ativo

Resetar Senha de Acesso da PA

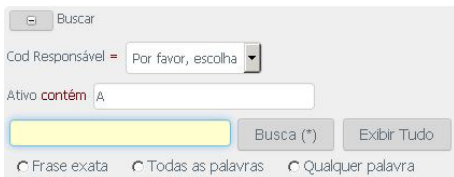
Resetar senha de acesso da PA

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de agente para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Agentes com filtros ativos.



Busca agente

A tabela de agentes possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.2. Cadastros de fluxo e rotina

Fluxo






Esta função é responsável pelo roteamento das ligações para as posições de atendimento (PA) de acordo com as rotinas de atendimento configuradas no software.

Tabela: FLUXO



Código	Nome Fluxo (*)
00001	ATENDIMENTO

Lista de fluxos

Para visualizar informações de um fluxo específico, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir . Caso necessário pressione o botão  para abrir a tela a seguir, possibilitando a inclusão de um novo fluxo de atendimento.

Adicionar Para Tabela: FLUXO

Código *	00002
Nome Fluxo *	
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar fluxo

É possível imprimir, enviar por e-mail e exportar a tabela de cadastro Fluxo para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Fluxo com filtros ativos.

<input type="text" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Busca (*)"/>	<input type="button" value="Exibir Tudo"/>
<input checked="" type="radio"/> Frase exata <input type="radio"/> Todas as palavras <input type="radio"/> Qualquer palavra		

Busca fluxo

A tabela Fluxo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

Fluxo rotina

Esta função é responsável pela associação de uma rotina a um fluxo de atendimento. Para configurar clique no link [CTI FLUXO ROTINA\(1\)](#).

Registro Pai: FLUXO

[Voltar para Tabela Pai](#)

Código	1
Nome Fluxo	Atendimento

Tabela: CTI FLUXO ROTINA

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

[Adicionar](#)

	IdFluxo	Sequencia	Fluxo	Rotina	Valor Roteamento	Roteamento	Transbordo	Tempo Transbordo
Lupa Excluir	1	001	Atendimento	Desvio para Grupo	Suporte	Sem Desvio	Sem Desvio	0

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

[Adicionar](#)

Lista fluxo rotina

Para visualizar informações de um Fluxo Rotina específico pressione o botão [Lupa](#), alterar [Lupa](#) ou excluir [Excluir](#). Caso necessário pressione o botão [Adicionar](#) para acionar a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo fluxo rotina.

Adicionar Para Tabela: CTI FLUXO ROTINA

Sequencia *	<input type="text" value="002"/>
Fluxo *	Atendimento
Rotina *	Por favor, escolha ▼
Valor Roteamento	Por favor, escolha ▼
Transbordo	sem desvio ▼ Tempo Transbordo: <input type="text" value="0"/> (segundos)

[Adicionar](#)

Adicionar fluxo rotina

Nesta tela são informados os campos necessários para o roteamento da ligação de acordo com necessidade do fluxo de atendimento.

- » **Num. sequência ***: define a sequência de execução do fluxo.
- » **Fluxo ***: nome do fluxo.
- » **Rotina ***: as rotinas de encaminhamento das chamadas são:
 - » **Desvio para grupo**: essa rotina possibilita encaminhar as ligações receptivas a um grupo de agentes, independentemente das programações de ramais dos grupos do PABX.
 - » **Desvio para agente**: esta rotina possibilita encaminhar para um agente específico, independentemente de qual ramal esteja utilizando, visto que o sistema controla as atividades através do cadastro de usuário.
 - » **Desvio para ramal**: esta rotina encaminha as ligações para um ramal do PABX diretamente, independentemente se o ramal pertence ou não a um grupo do call center. Como a chamada é direcionada para o ramal, ou seja, não é um agente, as programações da PA não serão analisadas, desta forma a PA será chamada mesmo com pausa produtiva configurada.
 - » **Condição intervalo data/hora**: esta função permite configurar períodos de início e fim (datas e horas) no fluxo de atendimento em que as chamadas serão encaminhadas a rotinas pré-configuradas dentro do Fluxo Rotina.
 - » **Condição dia de semana**: esta função permite configurar um determinado dia da semana (domingo a sábado) no fluxo de atendimento, em que as chamadas serão encaminhadas a rotinas pré-configuradas dentro do Fluxo Rotina.
 - » **Desvio para Grupo Ramal**: semelhante ao desvio para ramal, o Desvio para Grupo Ramal permite encaminhar as ligações para um Grupo Ramal cujos participantes são ramais do PABX. Como a chamada é direcionada para ramais diretamente, ou seja, não são agentes, as programações da PA não serão analisadas, desta forma a PA será chamada mesmo com Pausa Produtiva configurada.
- » **Valor roteamento**: define o destino ou a regra de encaminhamento das chamadas dentro do Fluxo Rotina.
- » **Transbordo**: define o destino alternativo (transbordo) das chamadas dentro do Fluxo Rotina. O transbordo pode ocorrer se todos os agentes/ramais estiverem ocupados ou em pausa produtiva. Nessas duas condições ainda se pode aplicar o transbordo por tempo programado.

Obs.: rotina desvio para ramal não faz transbordo, ou seja, não deve ser programado pois irá interferir no fluxo rotina.

É possível imprimir, enviar por e-mail e exportar a tabela de cadastro Fluxo Rotina para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Fluxo Rotina com filtros ativos.

Busca fluxo rotina

A tabela Fluxo Rotina possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.3. Grupo Ramal

Esta função permite configurar grupos de ramais no sistema, auxiliando o PABX na distribuição de chamadas onde a capacidade máxima de ramais no grupo é atingida, não sendo necessário cascatear ligações de um grupo para o outro.

Tabela: CTI Grupo Ramal

Grupo Ramal

Clique no botão .

Adicionar Para Tabela: CTI Grupo Ramal



Código Grupo Ramal *	<input type="text" value="00001"/>
Descrição Grupo Ramal *	<input type="text"/>
Ativo *	<input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar grupo ramal

- » **Código Grupo Ramal ***: código atribuído pelo sistema.
- » **Descrição Grupo Ramal ***: informe a descrição do Grupo Ramal.
- » **Ativo ***: informe a situação do Grupo Ramal.

Clique no botão .

Tabela: CTI Grupo Ramal     

<input type="button" value="Buscar"/>						
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20						
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>						
<input type="checkbox"/>				Código Grupo Ramal	Descrição Grupo Ramal (*)	Ativo
<input type="checkbox"/>	+ detalhes			1	Suporte Nivel 2	Ativo
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20						
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>						

Lista Grupo Ramal

Para visualizar informações de Grupo Ramal específico pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir. Para mais detalhes, acesse a opção para visualizar os ramos participantes do grupo.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro Grupo Ramal para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Grupo Ramal com filtros ativos.

A search interface with a text input field, a 'Busca (*)' button, and an 'Exibir Tudo' button. Below the input field are three radio buttons: 'Frase exata' (selected), 'Todas as palavras', and 'Qualquer palavra'.

Busca Grupo Ramal

A tabela Grupo Ramal possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.4. Qualificação/motivo





Possibilita registrar o resultado de cada chamada recebida ou realizada, gerando estatísticas para análise com as informações escolhidas pelos atendentes. As qualificações podem ser configuradas de acordo com as necessidades do negócio.

Tabela: Qualificação

The screenshot shows a table interface with a search bar, navigation controls, and a table of records. The table has columns for 'Código' and 'Qualificação (*)'. There are two records: 'Qualifica Atendimento(4)' with code 1 and 'Qualifica Atendimento(0)' with code 2. The 'Qualificação (*)' column contains 'Orçamento' and 'Pagamento' respectively.

	Código	Qualificação (*)
Qualifica Atendimento(4)	1	Orçamento
Qualifica Atendimento(0)	2	Pagamento

Lista de qualificações

Para visualizar informações de qualificação específica, pressione o botão , alterar  ou  Remover Registros Selecionados excluir. Para adicionar uma nova qualificação, clique no botão  Adicionar.

Adicionar Para Tabela: Qualificação

Código *	00003
Qualificação	
Adicionar	

Adicionar qualificação

- » **Código ***: código atribuído pelo software.
- » **Qualificação**: insira os indicadores necessários para gerir a operação.

Clique no botão .

Mais detalhes, acesse a opção  Qualifica Atendimento(2) para visualizar as qualificações.

Registro Pai: Qualificação

 Voltar para Tabela Pai

Código	1
Qualificação	Orçamento
Cor Destaque	
Imagem	

Tabela: Qualifica Atendimento

 Buscar

Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20 ▼							
 Remover Registros Selecionados							
<input type="checkbox"/>			Atendimento	Agente	Qualificação	Observação (*)	Tag/Marcador
<input type="checkbox"/>			177	3	Orçamento	Cliente novo	
<input type="checkbox"/>			180	3	Orçamento	Venda DirecTI	
Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20 ▼							
 Remover Registros Selecionados							

Qualifica atendimento

É possível imprimir e exportar a tabela Qualificação para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Qualificação com filtros ativos.

Busca qualificação

A tabela Qualificação possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.5. Qualificação tags

Tags referem-se ao(s) tipo(s) de serviço(s)/ligação(ões) qualificada(s). O cadastro de tags ou palavras-chave para produtos e serviços auxiliam a pesquisa que, neste caso, o resultado é apresentado de forma imediata, pois o sistema não precisa ler as descrições de todos os atendimentos.

Tabela: Tags Atendimento

Tags atendimento

Clique no botão .

Adicionar Para Tabela: Tags Atendimento

Tag/Marcador *

Adicionar tag

» **Tag ***: insira a Tag referente ao atendimento.

Clique no botão .

Tabela: Tags Atendimento

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

			Código	Tag/Marcador (*)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	Pendente

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Lista de tags de atendimento

Para visualizar informações da tag específica, pressione o botão , alterar ou excluir.

É possível imprimir e exportar a tabela Tags para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tags com filtros ativos.

Buscar

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca tags

A tabela Tags possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.6. Cadastro de motivo gravação áudio

Esta função é responsável pelo cadastro do motivo de gravação de áudio. O *Motivo Gravação* tem por objetivo dar apoio a posição de atendimento (PA) quando as gravações são ativadas manualmente, sob demanda, pelo agente. Para o supervisor do sistema, o *Motivo Gravação* pode ser usado como filtro de pesquisa no Relatório de Gravação de Atendimento.

Tabela: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO    

Buscar

Nenhum registro encontrado

Motivo gravação áudio

Clique no botão .

Adicionar Para Tabela: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO

Código *


Motivo Gravação *

Adicionar motivo gravação áudio



- » **Código Motivo Gravação ***: este código é atribuído pelo sistema.
- » **Descrição do motivo ***: informe a descrição que será o nome do motivo de gravação.




Clique no botão .

Tabela: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO   



 Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20





 

<input type="checkbox"/>				Código	Motivo Gravação (*)
<input type="checkbox"/>				2	Comprobatório

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Lista de motivo gravação áudio

Para visualizar informações de um motivo de gravação de áudio específico, pressione o botão , alterar  ou  para excluir. Para detalhes sobre as gravações feitas com esse motivo, acesse a opção .

É possível imprimir e exportar a tabela Motivo Gravação Áudio para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Motivo Gravação Áudio com filtros ativos.

 Buscar

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca Motivo Gravação Áudio

A tabela Motivo Gravação Áudio possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

5.7. Motivo pausa produtiva

Esta função é responsável pelo cadastro dos motivos de pausas produtivas, usadas como justificativa para a ausência do agente em sua posição de atendimento (PA), bloqueando assim o recebimento de chamadas para o mesmo.

Adicionar Para Tabela: CTI MOTIVO PAUSA PRODUTIVA

Código Motivo Pausa *	00009
Descrição de Motivo Pausa	
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar pausa produtiva


- » **Código Motivo Pausa ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Descrição de Motivo Pausa**: informe a descrição da pausa, que será utilizada como justificativa para a ausência.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Pausa Produtiva     

Página 1 de 1 Registros 1 para 8 de 8 Tamanho da Página 20		
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>		
<input type="checkbox"/>	Acesso	Motivo Pausa Produtiva
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Reunião
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Treinamento Interno
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Almoço
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Serviços Administrativos
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Toilet
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Café
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Executando Ligação Ativa
<input type="checkbox"/>	Suporte, Pausa Produtiva	Treinamento Externo
Página 1 de 1 Registros 1 para 8 de 8 Tamanho da Página 20		
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>		

Lista pausa produtiva

Para visualizar informações de pausa específica, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Motivo Pausa Produtiva para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Motivo Pausa Produtiva com filtros ativos.

Um formulário de busca com o rótulo "Buscar" e um ícone de lupa. Abaixo dele há um campo de entrada de texto vazio. À direita do campo estão dois botões: "Busca (*)" e "Exibir Tudo". Abaixo do campo de entrada, há três opções de filtro com botões de opção: "Frase exata" (selecionada), "Todas as palavras" e "Qualquer palavra".

Busca Motivo Pausa Produtiva

A tabela Motivo Pausa Produtiva possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

5.8. Operadoras telefônicas

Esta função contém o cadastro das operadoras telefônicas. A fidelização de operadora deve ser feita no PABX, para o call center DirecTI a operadora-padrão será atribuída ao número discado quando o agente não digitar o código de operadora. Ao alterar a operadora-padrão, é necessário que todas as PAs reiniciem para que a alteração seja aplicada.






Adicionar Para Tabela: CTI OPERADORA


Um formulário com o título "Adicionar Para Tabela: CTI OPERADORA". Ele contém três campos de entrada: "Cod Operadora *" com um campo de texto amarelo; "Nome Operadora *" com um campo de texto branco; e "Operadora padrão *" com botões de opção "Sim" e "Não" (selecionado). Abaixo dos campos há um botão "Adicionar".

Adicionar operadora


- » **Cod operadora ***: informar o código da operadora.
- » **Nome operadora ***: informar o nome da operadora.
- » **Operadora-padrão ***: definir se esta será ou não sua operadora-padrão.




























Clique no botão .

Tabela: CTI OPERADORA     


 Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 9 de 9 Tamanho da Página 20




			Cod Operadora	Nome Operadora (*)	Operadora padrão
			23	INTELIG	Não
			14	BRASIL TELECOM	Não
			25	GVT	Não
			31	TELEMAR	Não
			15	TELEFONICA	Não
			85	VESPER - REGIAO 1	Não
			89	VESPER - REGIAO 3	Não
			51	CRT - BRASIL TELECOM	Não
			21	EMBRATEL	Sim

Página 1 de 1 Registros 1 para 9 de 9 Tamanho da Página 20



Lista de operadoras

Para visualizar informações de uma operadora específica, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Operadora para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Operadora com filtros ativos.

 Buscar

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata
 Todas as palavras
 Qualquer palavra

Busca operadora

A tabela Operadora possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

5.9. Cadastro de ramal

Esta função permite cadastrar os ramais do PABX, os quais são atribuídos aos funcionários. O ramal de funcionário pode ser utilizado no fluxo rotina para as rotinas Desvio para Ramal e Desvio para Grupo Ramal.

No cadastro do funcionário esta tabela é automaticamente preenchida.

Tabela: CTI RAMAL    

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20



[Adicionar](#) [Inserir na Tabela](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

<input type="checkbox"/>	Número Ramal (*)	Descrição Ramal (*)
<input type="checkbox"/>	2050	Intelbras

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

[Adicionar](#) [Inserir na Tabela](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

Lista ramal

Para visualizar informações de uma entrada da tabela ramal em específico, pressione o botão , alterar , remover entradas [Remover Registros Selecionados](#) ou editar na tabela [Editar na Tabela](#). Caso necessário pressione o botão [Adicionar](#) para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo ramal.

Adicionar Para Tabela: CTI RAMAL

Número Ramal *	<input type="text"/>
Descrição Ramal	<input type="text"/>

[Adicionar](#)

Adicionar ramal

- » **Número ramal ***: informe o número do ramal.
- » **Descrição ramal**: informe a descrição do ramal.

Clique no botão [Adicionar](#).


Clique no botão  para abrir a tela a seguir e assim cadastrar uma lista de ramais da empresa simultaneamente.

Tabela: CTI RAMAL



Inserir na tabela

- » **Número ramal:** informe o número do ramal.
- » **Descrição ramal:** informe a descrição do ramal.

Para incluir uma nova linha, pressione o botão , inserir  ou para cancelar .

É possível imprimir e exportar a tabela Ramal para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Ramal com filtros ativos.



Busca ramal

A tabela Ramal possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.


5.10. Auditoria

Esta função apresenta informações de login no módulo supervisor, login no aplicativo cliente DirecTI, acesso à tela de Monitoramento e o registro da execução da função *Processar contato/Em Andamento* na Campanha.

Tabela: Registro de Auditoria

Data	Usuário (*)	Ação (*)	Tabela (*)	Campo (*)	Chave	Valor Anterior
17/10/2016 16:02:06	Administrador	entrar	192.168.8.163			
17/10/2016 16:01:57	Intebras	sair	192.168.8.163			
17/10/2016 15:54:13	Intebras	sair	192.168.8.163			
17/10/2016 15:53:55	Administrador	entrar	192.168.8.163			
17/10/2016 15:53:17	Administrador	entrar	192.168.8.163			
17/10/2016 15:53:09	Intebras	sair	192.168.8.163			
17/10/2016 15:51:46	Intebras	entrar	192.168.8.163			
17/10/2016 15:51:35	Administrador	sair	192.168.8.163			
17/10/2016 15:46:55	Administrador	entrar	192.168.8.163			
17/10/2016 15:45:32	Intebras	sair	192.168.8.163			

Auditoria

Para visualizar informações referentes ao acesso específico, pressione o botão .

Ver Tabela: Registro de Auditoria

Página 1 de 428

Id	428
Data	17/10/2016 16:02:06
Script	/login.php
Usuário	Administrador
Ação	entrar
Tabela	192.168.8.163
Campo	
Chave	
Valor Anterior	
Novo Valor	

Página 1 de 428

Registro auditoria

É possível imprimir e exportar a tabela Auditoria para planilha Excel, documento Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Auditoria com filtros ativos.

Busca auditoria

A tabela Auditoria possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.


6. Permissões cliente DirecTI

Este menu permite ao administrador configurar as permissões que o cliente DirecTI poderá executar.

Permissões DirecTI Cliente

6.1. Grupo agente

Define as permissões de grupos ou agentes específicos dentro do grupo. As permissões assumem valores padrões para a operação básica assim que um grupo é criado no menu *Administração Call Center>Grupos*. As permissões podem ser definidas detalhadamente através das configurações do Grupo Agente.

Caso necessário pressione o botão  para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova permissão Grupo agente.

Adicionar Para Tabela: Permissão Grupo Agente

Grupo *	Suporte
Agente *	[Todos] ▾
Tipo Permissão *	Por favor, escolha ▾













Adicionar grupo agente

- » **Grupo ***: selecione o grupo.
- » **Agente ***: selecione um agente ou todos os agentes.
- » **Tipo permissão ***: selecione o tipo de permissão.
 - » **Ativo¹**: permissão para realizar chamadas ativas.
 - » **Receptivo¹**: permissão para realizar atendimentos receptivos.
 - » **Pausa produtiva**: permissão para listar pausa produtiva.
 - » **Gravar**: permissão para realizar gravação por demanda.
 - » **Transferência¹**: permissão para realizar transferência de chamada.
 - » **Intercalação chamada¹**: permissão para realizar intercalação de chamadas.
 - » **Chat**: permissão para utilizar o chat do sistema.
 - » **Conferência¹**: permissão para realizar conferência.




¹É necessário que o ramal seja capaz de realizar estas funções no PABX. A linha Impacta permite no máximo 5 conferências simultâneas.

Clique no botão  .

Tabela: Permissão Grupo Agente    

<input type="checkbox"/>			Código	Grupo	Agente	Tipo Permissão
<input type="checkbox"/>			1	Suporte	[todos]	Ativo
<input type="checkbox"/>			2	Suporte	[todos]	Receptivo
<input type="checkbox"/>			3	Suporte	[todos]	Pausa Produtiva
<input type="checkbox"/>			19	Suporte	[todos]	Gravar
<input type="checkbox"/>			5	Suporte	[todos]	Chat
<input type="checkbox"/>			6	Suporte	[todos]	Conferência

Permissão Grupo Agente

Para visualizar informações referentes ao Grupo Agente específico, pressione o botão  , para excluir selecione o(s) registro(s) em e clique no botão  . Para detalhes e edição de cada permissão, acesse a opção  . Os descritivos das permissões podem ser vistos nos itens seguintes deste manual.

A tabela Grupo Agente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.2. Ativo

Esta função possibilita a configuração detalhada das permissões de acesso para chamadas ativas.

Adicionar Para Tabela: Permissão Ativo

Acesso *	Suporte, Ativo
Disc. Manual *	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Kit de Integração *	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Disc. Interna *	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Disc. Local *	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Disc. Interurbano *	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Disc. Internacional *	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não

Adicionar


Adicionar permissão ativo


- » **Acesso ***: grupo ou agente específico dentro do grupo ao qual será configurada as permissões.
- » **Discagem manual ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas manualmente pelo DirecTI cliente.
- » **Kit de integração**: caso haja licença para integração, pode-se habilitar a discagem na integração com outros sistemas.
- » **Discagem interna ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas internas.
- » **Discagem local ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas locais.
- » **Discagem interurbana ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas interurbanas.
- » **Discagem internacional ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas internacionais.




Clique no botão




Tabela: Permissão Ativo    



Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 



 

<input type="checkbox"/>	Acesso	Disc. Manual	Kit de Integração	Disc. Interna	Disc. Local	Disc. Interurbano	Disc. Internacional
<input type="checkbox"/>	   Suporte, Ativo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não

Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 

Lista de permissão ativo

Para visualizar informações referentes às permissões, pressione o botão , editar e/ou alterar em , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão



É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Ativo para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Permissão Ativo com filtros ativos.



Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca permissão ativo

A tabela Permissão Ativo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.3. Receptivo

Esta função permite a configuração detalhada das permissões para chamadas receptivas configuradas previamente em Grupo Agente.

Adicionar Para Tabela: Permissão Receptivo



Acesso *	Por favor, escolha ▾
Tipo Acesso *	<input checked="" type="checkbox"/> Receptivo
Tempo Máximo Receptivo (seg.)	<input type="text"/>
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar permissão receptivo



- » **Acesso ***: grupo e permissão que está sendo configurado.
- » **Tipo acesso ***: somente para acesso Receptivo.
- » **Tempo máximo receptivo (seg.)**: define o tempo máximo de chamada receptiva em segundos. Após esse tempo em uma mesma chamada, a PA será sinalizada no campo *Tempo ramal* (mudará a cor para *Vermelho*) do aplicativo cliente DirectI, indicando que a chamada ultrapassou o tempo máximo configurado. Configure o valor 0 (zero) ou vazio para não sinalizar o tempo de chamada receptiva.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Receptivo    

Página <input type="text" value="1"/> de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 ▾			
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>			
<input type="checkbox"/>	Acesso	Tipo Acesso	Tempo Máximo Receptivo (seg.)
<input type="checkbox"/>  	Suporte, Receptivo	Receptivo	0
Página <input type="text" value="1"/> de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 ▾			
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>			

Lista de permissões receptivas

Para visualizar informações referentes às permissões Receptivas, pressione o botão , editar e/ou alterar em , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão .

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Receptivo para planilha Excel, documento Word e HTML.



Exportar

A tabela Permissão Receptivo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.4. Pausa produtiva

Esta função é responsável pela configuração de acesso às pausas produtivas, definindo quais pausas produtivas cada grupo poderá utilizar.

Adicionar Para Tabela: Permissão Pausa Produtiva

Acesso *	Por favor, escolha	
Motivo Pausa Produtiva *	Por favor, escolha	Adicionar Motivo Pausa Produtiva
Adicionar		

Adicionar pausa produtiva


- » **Acesso ***: selecione o Grupo de Agentes.
- » **Motivo pausa produtiva ***: selecione a Pausa Produtiva em que será permitido acesso ao grupo selecionado.
- » **Adicionar motivo pausa produtiva**: adicione uma descrição de pausa produtiva, que será utilizada como justificativa para a ausência.

Clique no botão 

Tabela: Permissão Pausa Produtiva     

Página 1 de 1		Registros 1 para 8 de 8		Tamanho da Página 20	
<input type="checkbox"/>		Acesso		Motivo Pausa Produtiva	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Reunião	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Treinamento Interno	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Almoço	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Serviços Administrativos	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Toilet	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Café	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Executando Ligação Ativa	
<input type="checkbox"/>		Suporte, Pausa Produtiva		Treinamento Externo	
Página 1 de 1		Registros 1 para 8 de 8		Tamanho da Página 20	

Permissão pausa produtiva

Para visualizar informações referentes a pausa produtiva específica, pressione o botão , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Pausa Produtiva para planilha Excel, documento Word, HTML e XML.



Exportar

A tabela Permissão Pausa Produtiva possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.5. Permissão gravação

Esta função é responsável por permitir que o grupo ou agente específico dentro do grupo comece ou pare de gravar uma chamada por demanda através da função *REC* do aplicativo cliente DirecTI.

Adicionar Para Tabela: Permissão Gravar

Acesso *	Por favor, escolha ▾
Tipo Tempo *	<input checked="" type="radio"/> Tempo Indeterminado <input type="radio"/> Tempo Máximo (seg.)
Quant. Segundos *	<input type="text" value="0"/>
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar permissão gravar




- » **Acesso ***: grupo ou agente específico dentro do grupo ao qual será configurada a permissão de gravação.
- » **Tipo tempo ***: selecione a opção desejada.
 - » **Tempo indeterminado**: a gravação por demanda pode ser realizada por tempo indeterminado.
 - » **Tempo máximo**: a gravação por demanda poderá ser realizada com tempo máximo definido no campo *Quantidade Segundos*.
- » **Quant. segundos ***: informe o valor para o tempo máximo, em segundos, de gravação caso a opção escolhida em *Tipo tempo* seja *Tempo máximo*.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Gravar

+ Buscar					
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20					
<input type="button" value="Adicionar"/>		<input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Acesso	Tipo Tempo	Quant. Segundos
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suporte, Gravar	Tempo Indeterminado	0
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20					
<input type="button" value="Adicionar"/>		<input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>			

Permissão gravar

Para visualizar informações referentes à permissão *Gravação específica*, pressione o botão , para editar e/ou alterar , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão  .

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Gravar para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Permissão Gravar com filtros ativos.



Busca permissão gravar

A tabela Permissão Gravar possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.6. Permissão chat

Esta função é responsável pela configuração das permissões de acesso à função *Chat* do software de gestão de call center DirecTI.

Adicionar Para Tabela: Permissão Chat


Acesso *	Por favor, escolha ▼
Grupo *	Por favor, escolha ▼
Agente *	[Todos] ▼
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar permissão chat



- » **Acesso** *: seleccione o grupo ou agente específico configurado previamente em Grupo Agente para o qual o grupo ou agente terá permissão de chat. O acesso neste caso é o destino, ou seja, a quem se deseja ter o chat.
- » **Grupo** *: seleccione o grupo de agentes que receberá a permissão.
- » **Agente** *: seleccione todos os agentes ou agente específico ao qual será dado permissão.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Chat    

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20			
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Seleccionados"/>			
<input type="checkbox"/>	Acesso	Grupo	Agente
<input type="checkbox"/>	 Suporte, Chat	Suporte	0
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20			
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Seleccionados"/>			

Permissão chat

Para visualizar informações referentes a Permissão Chat específica, pressione o botão , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão .

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Chat para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

A tabela Permissão Chat possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.7. Permissão de conferência

Esta função é responsável pela configuração das permissões de conferência entre supervisor(a) e atendentes e ramais.

Adicionar Para Tabela: Permissão Conferência

Acesso *	Suporte, Conferência ▾
Número Ramal *	Por favor, escolha ▾
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar permissão de conferência

- » **Acesso ***: selecione o grupo ou agente específico configurado previamente em Grupo Agente para o qual o Número Ramal terá permissão de conferência.
- » **Número ramal *1**: selecione o ramal que terá permissão para executar a conferência.
É necessário que o ramal tenha permissão de conferência no PABX. A linha Impacta permite no máximo 5 conferências simultâneas.

Para executar uma conferência, o agente deve estabelecer uma consulta para o ramal ou outro agente com o qual se deseja montar a conferência e, durante a consulta, clicar no botão *Estabelecer consulta* da PA. O botão *Estabelecer consulta* só é habilitado sob consulta.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Conferência    

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 ▾	
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>	
<input type="checkbox"/> Acesso	Número Ramal
<input type="checkbox"/> Suporte, Conferência	2000, Intelbras
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 ▾	
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>	

Lista permissão conferência

Para excluir entradas da tabela Permissão Conferência, selecione o(s) registro(s) em e clique no botão .

Remover De Tabela: Permissão Conferência



Acesso	Número Ramal
Suporte, Conferência	2000, Intelbras



Remover permissão conferência

Clique no botão .

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Conferência para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

A tabela Permissão Conferência possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.8. Níveis de acesso web

Esta função é responsável pela configuração das permissões de acesso web de acordo com o nível do usuário no software de gestão de call center DirectTI.

Adicionar Para Tabela: PERMISSÕES WEB

Código *	<input type="text" value="00003"/>
Descrição Nível Usuário *	<input type="text"/>
Permissão	<input type="checkbox"/> Adicionar/Copiar <input type="checkbox"/> Remover <input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Listar <input type="checkbox"/> Ver <input type="checkbox"/> Buscar
<input type="button" value="Adicionar"/>	

Adicionar permissão web





- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Descrição nível usuário ***: informe o tipo de usuário.
- » **Permissão**: selecione a(s) permissão(ões) de acesso web do usuário.

Clique no botão .

Tabela: PERMISSÕES WEB     


<input type="button" value="Buscar"/>					
Página <input type="text" value="1"/> de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página <input type="text" value="20"/>					
<input type="button" value="Adicionar"/>					
				Código	Descrição Nível Usuário (*)
			-	-1	Administrador
			Permissão	0	Consulta
			Permissão	1	Supervisor
			Permissão	2	Operador
Página <input type="text" value="1"/> de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página <input type="text" value="20"/>					
<input type="button" value="Adicionar"/>					

Permissão web

Para visualizar informações referentes a permissão web específica, pressione o botão , alterar  ou excluir  informações. Para editar detalhadamente cada permissão do nível de acesso do usuário, acesse a opção  Permissão.

Tabelas	Adicionar/Copiar <input type="checkbox"/>	Remover <input type="checkbox"/>	Editar <input type="checkbox"/>	Listar <input type="checkbox"/>	Ver <input type="checkbox"/>	Buscar <input type="checkbox"/>
ADMIN WEB: REGISTRO DE AUDITORIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ADMIN WEB: PERMISSÕES WEB	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MENU: ADMINISTRAÇÃO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MENU: RELATÓRIOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPÇÃO: MONITORAMENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPÇÃO: QUADRO DE AVISO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPÇÃO: INCLUIR AGENDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPÇÃO: INCLUIR CLIENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPÇÃO: FILTROS DE RELATÓRIOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO QUALIFICAÇÃO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO PRODUTIVIDADE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO PERFORMANCE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO ATIVAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO RECEPTIVAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO ATENDIMENTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO DE PERDAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO DE AGENTES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GRÁFICO: RELATÓRIO DE PAUSAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Call Center: AGENTES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: FLUXO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI FLUXO ROTINA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI GRUPO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: GRUPO AGENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: GRUPO HORÁRIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI GRUPO RAMAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI MOTIVO PAUSA PRODUTIVA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI OPERADORA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: PERMISSÃO ATIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: PERMISSÃO CHAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: PERMISSÃO CONFERÊNCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: PERMISSÃO GRAVAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: PERMISSÃO GRUPO AGENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: PERMISSÃO PAUSA PRODUTIVA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: PERMISSÃO RECEPTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI RAMAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI RAMAL GRUPO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI ROTINA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Call Center: CTI SERVIÇO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: TIPO CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: TIPO CONTATO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: CLASSIFICAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: CLIENTE ENDEREÇO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: FINALIDADE CONTATO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: PESSOA CONTATO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: SETOR EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: CARGO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRM Receptivo: FUNCIONÁRIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Receptivo: GRUPO SOLUCIONADOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Ativo: AGENDA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Ativo: TIPO AGENDA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CRM Ativo: TIPO EVENTO AGENDA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Power Dialing: CAMPANHA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Power Dialing: CONTATO CAMPANHA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Permissões do nível de acesso de usuário

Clique no botão  para confirmar a(s) alteração(ões).

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão web para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Permissão web com filtros ativos.

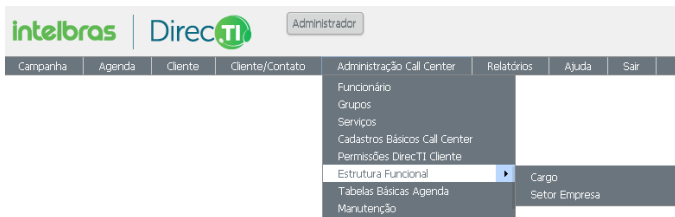


Busca permissão web

A tabela Permissão web possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

7. Estrutura funcional

Esta função permite configurar a estrutura funcional de setor e cargos na organização. Esses parâmetros serão utilizados posteriormente em outras tabelas do sistema.



Estrutura funcional

7.1. Cargo

Esta função permite configurar a estrutura funcional de cargos na organização. Cargo é o nome dado a posição que uma pessoa ocupa dentro de uma empresa.


Adicionar Para Tabela: Cargo


Código *	<input type="text" value="00002"/>
Setor *	Por favor, escolha ▼
Nome Cargo *	<input type="text"/>
Subordinado a *	Por favor, escolha ▼
Ativo	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não

Adicionar cargo

- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Setor ***: selecione o setor.
- » **Nome cargo ***: informe o cargo.
- » **Subordinado a ***: defina a hierarquia na qual o cargo em configuração é subordinado.
- » **Ativo**: defina se o cargo está ativo ou inativo.

Clique no botão .

Tabela: Cargo     

Página <input type="text" value="1"/> de 1		Registros 1 para 1 de 1		Tamanho da Página <input type="text" value="20"/>				
<input type="button" value="Adicionar"/>								
				Código	Setor	Nome Cargo (*)	Subordinado a	Ativo
				1	Administração	Administrador	0	Sim
Página <input type="text" value="1"/> de 1		Registros 1 para 1 de 1		Tamanho da Página <input type="text" value="20"/>				
<input type="button" value="Adicionar"/>								

Lista de cargos

Para visualizar informações específicas desta tabela Cargo, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir  informações.


Remover De Tabela: Cargo

 Voltar

Código	Setor	Nome Cargo	Subordinado a	Ativo
1	Administração	Administrador	0	Sim

Confirmar Remoção

Remover cargo

Clique no botão  .

É possível imprimir e exportar a tabela Cargo para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Cargo com filtros ativos.

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca cargo

A tabela Cargo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

7.2. Setor empresa

Esta função permite configurar a estrutura funcional de setores ou departamentos na organização. Os principais departamentos para uma empresa são Administrativo, Compras, Financeiro, Marketing, Recursos Humanos e Vendas.

Adicionar Para Tabela: Setor Empresa

Nome Setor *	<input type="text"/>
Setor Pai	Por favor, escolha ▼
Status	<input checked="" type="radio"/> Operacional <input type="radio"/> Administrativo <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Ouvidoria
Telefone	<input type="text"/>
Responsável	Por favor, escolha ▼
Email	<input type="text"/>
Ativo	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não

Adicionar

Adicionar setor empresa

- » **Nome setor ***: informe o nome do setor.
- » **Setor pai**: selecione o setor pai.
- » **Status**: selecione o status desejado.
- » **Telefone**: informe o telefone piloto do setor.
- » **Responsável**: selecione o responsável hierárquico.
- » **E-mail**: informe o e-mail.
- » **Ativo**: defina se o setor está ativo ou inativo.





Clique no botão .

Tabela: Setor Empresa

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

				Código	Nome Setor (*)	Setor Pai	Status	Telefone (*)	Responsável	Email (*)	Ativo
				Funcionário(1)	1	Administração	Operacional				Sim

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de setores

Para visualizar informações específicas desta tabela, pressione o botão 🔍, alterar 🛠️, copiar/duplicar 📄 ou excluir ✖️ informações. Para visualizar e/ou editar os funcionários associados ao setor em específico, acesse a opção 📄 **Funcionário(3)**.

Registro Pai: Setor Empresa

[Voltar para Tabela Pai](#)

Código	1
Nome Setor	Administração
Setor Pai	Administração
Status	Comercial
Telefone	21060006
Responsável	Intelbras
Email	suporte@intelbras.com.br
Ativo	Sim

Tabela: Funcionário

Página 1 de 1 | 1 de 1 | Registros 1 para 2 de 2 | Tamanho da Página 20

[Adicionar](#)

		Código	Setor	Cargo	Nome (*)	Telefone (*)	Celular (*)	Ramal (*)	Nível Acesso WEB	Fone Ocupado (*)	Estado Ramal
			Agenda(0) 1	Administração	Desenvolvimento	Administrador					Libre
			Agenda(0) 3	Administração	Desenvolvimento	Intelbras		2049	Administrador		Libre

Página 1 de 1 | 1 de 1 | Registros 1 para 2 de 2 | Tamanho da Página 20

[Adicionar](#)

Funcionários associados ao setor

É possível imprimir e exportar a tabela Setor para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Setor com filtros ativos.

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca cargo

A tabela Setor possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

8. Tabelas básicas agenda

O sistema permite configurar tipos de agenda e tipos de evento, que auxiliam na organização de agendas das equipes de atendimento.



Tabelas básicas agenda

8.1. Tipo agenda

Esta função permite configurar o Tipo de Agenda para cadastro das agendas do software. Podem ser utilizados como exemplo de tipos de agenda os seguintes itens: *Compromisso, Reunião, Contato e Tarefa*.

O Tipo Agenda deve ser previamente cadastrado para que a PA possa adicionar uma agenda diretamente na tela de qualificação de chamadas ou na agenda de tarefas.

Adicionar Para Tabela: Tipo Agenda


Código *	<input type="text" value="00001"/>
Tipo Agenda *	<input type="text"/>
Ativo *	<input checked="" type="checkbox"/>

Adicionar tipo agenda


- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Tipo agenda ***: informe o tipo agenda.
- » **Ativo ***: defina se o tipo agenda está ativo ou inativo.






Clique no botão .

Tabela: Tipo Agenda


 Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20








					Código	Tipo Agenda (*)	Ativo
					1	Reunião DirecTI	<input checked="" type="checkbox"/>

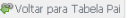
Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20



Lista de tipo agenda

Para visualizar informações específicas na tabela Tipo Agenda, pressione o botão , altere , copie/duplicar  ou exclua  informações. Para visualizar e/ou editar as agendas associadas ao Tipo Agenda em específico, acesse a opção .

Registro Pai: Tipo Agenda



Código	1
Tipo Agenda	Reunião DirecTI
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>

Tabela: Agenda

 Buscar

Nenhum registro encontrado



Agenda e tipo agenda

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo Agenda para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo Agenda com filtros ativos.

Um formulário de busca com o rótulo "Buscar" e um ícone de lupa. Abaixo dele há um campo de entrada de texto vazio. À direita do campo estão dois botões: "Busca (*)" e "Exibir Tudo". Abaixo do campo de entrada há três opções de pesquisa com botões de rádio: "Frase exata" (selecionada), "Todas as palavras" e "Qualquer palavra".

Busca tipo agenda

A tabela Tipo Agenda possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

8.2. Tipo evento agenda

Esta função permite configurar o tipo de evento para cadastro das agendas do software. O evento de agenda trata-se propriamente da função a ser executada com a agenda.






Adicionar Para Tabela: Tipo Evento Agenda


Um formulário com o título "Adicionar Para Tabela: Tipo Evento Agenda". Ele contém quatro campos: "Código *" com o valor "00001"; "Gerar Contato" com botões de rádio "Sim" e "Não" (selecionado); "Tipo Evento" com um campo de entrada de texto vazio; e "Ativo *" com um botão de seleção "Ativo" selecionado. Abaixo dos campos há um botão "Adicionar".



Adicionar tipo evento agenda


- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Gerar contato**: selecione a opção para gerar um contato através da agenda.
- » **Tipo evento**: informe o tipo de evento.
- » **Ativo ***: seleção padrão.






Clique no botão .



Tabela: Tipo Evento Agenda     


 Buscar

Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20













					Código	Gerar Contato	Tipo Evento (*)	Ativo
				 Agenda(0)	1	Não	Suporte	<input checked="" type="checkbox"/>

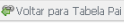
Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20




Lista tipo evento agenda

Para visualizar informações específicas na tabela Tipo Evento Agenda, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir  informações. Para visualizar e/ou editar as agendas associadas ao Tipo Evento em específico, acesse a opção  Agenda(1).


Registro Pai: Tipo Evento Agenda     



Código	1
Gerar Contato	Não
Tipo Evento	Suporte
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>

Tabela: Agenda  Buscar

Nenhum registro encontrado



Tipo evento agenda

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo Evento para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo Evento com filtros ativos.

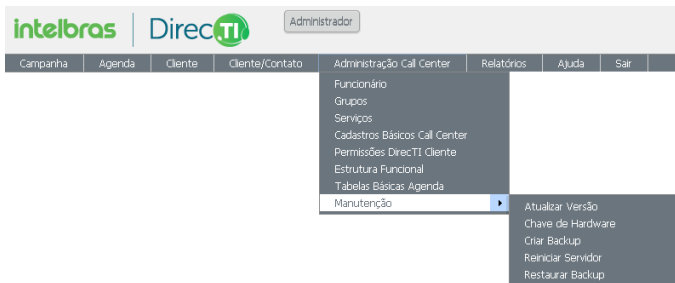
Um formulário de busca com o título "Buscar". Abaixo do título há um campo de entrada de texto vazio. À direita do campo estão dois botões: "Busca (*)" e "Exibir Tudo". Abaixo do campo de texto há três opções de filtro com botões de opção: "Frase exata" (selecionada), "Todas as palavras" e "Qualquer palavra".

Busca tipo evento

A tabela Tipo Evento possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

9. Manutenção

O menu *Manutenção* contém um conjunto de ações que se destinam à segurança da operação do software de gestão de call center DirecTI.

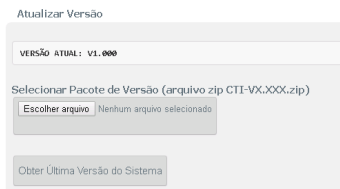


Menu manutenção

9.1. Atualizar versão

A atualização do call center DirecTI permite fazer mudanças no software para corrigir defeitos e deficiências que foram encontrados durante a utilização pelo usuário e/ou novas funcionalidades para melhorar a aplicabilidade e usabilidade do software.

Neste menu, é possível verificar a versão atual e realizar a atualização offline do software DirecTI a partir de um pacote de atualização disponibilizado no site Intelbras.



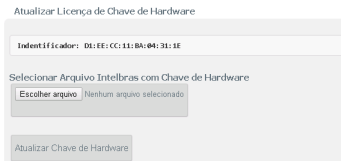
Atualiza versão

Para realizar a atualização da versão do software, clique no botão , escolha um arquivo de versão válida e, após carregado, clique no botão .

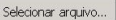
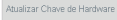
Obs.: o pacote de atualização do DirecTI é um arquivo compactado (arquivo zip CTI-VX.XXX.zip). Não descompacte o arquivo, pois o sistema está programado para receber o arquivo compactado.

9.2. Chave de hardware

Neste menu, é possível verificar o identificador da chave de hardware e realizar a atualização das licenças de uso do software.




Atualizar licença chave de hardware

Para realizar a atualização das licenças da chave de hardware, clique no botão , escolha um arquivo de licenças com extensão *.lic*, após carregado, clique no botão .

- » **Identificador:** esta informação apresenta o ID da chave de hardware conectada ao sistema e é utilizado para a criação de novas licenças. Apenas licenças criadas para esse identificador podem ser carregadas.

9.3. Criar backup

Ao selecionar esta opção, o software automaticamente salva um arquivo de backup do software DirecTI na pasta configurada de backup. Esta operação pode levar alguns minutos, dependendo do tamanho do banco de dados.

Para configurar uma pasta de backup, basta acessar o menu de *Configurações gerais do sistema* . A pasta *Destino backup* deve estar compartilhada para todos com direito de leitura e escrita.

O arquivo de backup possui o seguinte formato: *_DirecTI_AAAAMMDD.BAK*.

- » **_DirecTI_:** identificador do software alvo.
- » **AAAA:** ano de geração do arquivo de backup.
- » **MM:** mês de geração do arquivo de backup.
- » **DD:** dia de geração do arquivo de backup.
- » **.BAK:** extensão do arquivo.

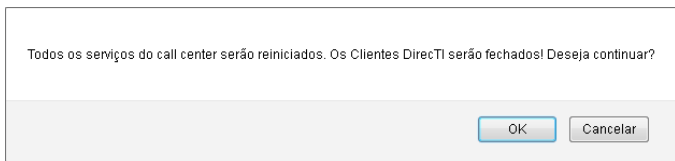
Recomenda-se que o backup seja feito sempre que houver alterações nas configurações do software DirecTI.

Obs.: os parâmetros configurados na tela *Configurações gerais do sistema* não são backupeados. Neste caso, recomenda-se anotar essas configurações em um arquivo separadamente.

9.4. Reiniciar servidor

Esta função reinicia o serviço DirecTI Servidor, o qual é responsável pelo monitoramento do PABX. Caso haja alguma indisponibilidade no software ou a necessidade de manutenção no PABX, com o PABX em operação novamente, utilize esta função para estabilizar o monitoramento de chamadas e status.

Obs.: ao reiniciar o serviço, todos os clientes DirecTI conectados receberão um aviso e serão fechadas e todas as chamadas serão encerradas, conforme aviso a seguir:



Aviso de reiniciar servidor

9.5. Restaurar backup

Esta função permite realizar a restauração de backup do software de gestão de call center DirecTI.

Por favor, escolha arquivo origem para Restaurar Backup

_DirecTI_20161020.BAK => 20/10/2016 21:18:35 => 97.90Mb

Restaurar Backup

Restaurar backup

Para realizar a restauração, selecione um arquivo de backup válido, presente na pasta de backup e clique no botão . Ao realizar o backup, todas as configurações atuais do sistema serão substituídas pelas configurações presentes no arquivo de backup, exceto os parâmetros configurados na tela de configurações gerais do sistema.



Obs.: enquanto houver usuários logados, além de um administrador, a restauração de backup não será concluída com sucesso. Após a restauração do backup, as senhas das PAs devem ser resetadas no menu Administração Call Center>Cadastros básicos Call Center>Agentes através da função Resetar senha.

Restaurar Backup - Confirmação

Origem de Backup dia 07-Nov-2016 às 16:19:41hs

Arquivo: \\192.168.8.163\gravacao_DirectI_20161107.BAK


Usuários Logados no Módulo Supervisor

Login	IP	Data/Hora Login	Leitura	Tempo Inativo
 Administrador 	192.168.8.163	23/11/2016 10:17	23/11/2016 10:29	00:11:40

 Acesso(s): 1


 Enquanto houver usuários logados, além de um Administrador, a restauração de backup não será concluída com sucesso.

Conexões Ativas no Banco de Dados

Processo	Status	Último Acesso	Programa
51	RUNNABLE	11/23 10:33:34	Apache HTTP Server
52 	sleeping	11/23 10:33:33	Servidor DirectI

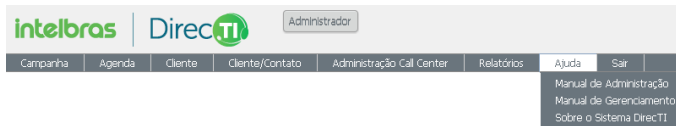
Restaurar Backup

Encerrar acessos para backup

Para forçar a restauração de backup, é necessário encerrar os processos e acessos através da opção *Encerrar acesso* .

10. Ajuda

Através do menu *Ajuda* é possível acessar os manuais de administração e gerência do software DirectI. Também é possível verificar informações de cadastro, licenças instaladas e verificar atualizações.



The screenshot shows the top navigation bar of the DirectI interface. On the left, there are logos for 'intelbras' and 'DirectI'. To the right of the logos is a user profile dropdown menu showing 'Administrador'. Below the logos is a horizontal menu with several items: 'Campanha', 'Agenda', 'Cliente', 'Cliente/Contato', 'Administração Call Center', 'Relatórios', 'Ajuda', and 'Sair'. The 'Ajuda' item is highlighted, and a dropdown menu is visible below it, containing three options: 'Manual de Administração', 'Manual de Gerenciamento', and 'Sobre o Sistema DirectI'.

Menu ajuda

10.1. Manual de administração

Arquivo em PDF do Manual de administração DirectI. Conhecendo seus cadastros e fluxos básicos e as funções de todo o software.

10.2. Manual de gerenciamento

Arquivo em PDF do manual de gerência DirecTI. Voltado para o entendimento dos gráficos e relatórios referentes às chamadas gerenciadas pelo software, assim como seus agentes e serviços. Manual voltado para os gerentes do call center DirecTI.

10.3. Sobre o sistema DirecTI

Esta página apresenta Informações de cadastro, licenças instaladas e atualização online do software de gestão de call center DirecTI. Ao acessar o software verifica automaticamente se há uma nova versão disponível no servidor Intelbras, esse processo pode demorar alguns segundos.

Informações de Cadastro: Intelbras

Identificador	D1:EE:CC:11:BA:04:31:1E	Atualização	18/10/2016 15:31
Empresa	Intelbras	CNPJ	8290100000127
Telefone	21060006	Celular	
E-mail	suporte@intelbras.com.br	CEP	88104800
Estado	SC	Cidade	São José
Bairro	Área Industrial	Endereço	Rodovia BR 101 - Km 213
Número	0	Complemento	

Salvar

Licenças Instaladas: Intelbras

Sistema	Produto	Quantidade	Atualizada em	Expira	Limitada
CTI	Server	1	18/10/2016 15:31		Nao
CTI	Supervisor	15	18/10/2016 15:31		Nao
CTI	Cliente	50	18/10/2016 15:31		Nao
CTI	PowerDialing	54	18/10/2016 15:31		Nao

Verificar Atualizações


VERSÃO ATUAL: 1.000 (ver detalhes)

✖ Erro de Acesso Externo! Falha no link com Internet!



⬇ Obter Última Versão do Sistema

ℹ Verificar Atualizações

Tela sobre

No bloco *Informações de cadastro* constam as informações configuradas no instalador do software, as informações adicionais podem ser cadastradas e alteradas. Para salvar as alterações clique no botão .

No bloco *Licenças instaladas* verifica-se quais produtos estão licenciados, a quantidade correspondente de cada produto e a data de atualização das licenças.

No bloco *Verificar atualizações* é possível verificar a versão atual e se há alguma versão nova disponível para atualização. Para verificar as alterações e/ou funcionalidades disponibilizadas na nova versão, acesse o botão . Para obter a nova versão, acesse o botão .

Obs.: para que o software de call center DirecTI tenha acesso ao repositório de versões, o domínio público <http://directi.intelbras.com.br/> deve ter acesso liberado na porta 80 na rede onde o software está em operação, propiciando a verificação de novas versões e o download dos arquivos de atualização.

11. Campanha



Menu campanha





O módulo *Campanha* é responsável pelo disparo automático (PowerDialing) de ligações sem interação do operador (PA), sendo configurado e administrado pelo supervisor do call center, aumentando a produtividade nas campanhas de ligações ativas. Conta com recursos para o acompanhamento online do desempenho das campanhas e dos agentes.

A configuração de Campanha do call center DirecTI pode operar no modos *Ativo* e *Receptivo*. Em qualquer um desses modos, a PA poderá fazer atendimento em modo *Receptivo* e receber chamadas de uma campanha ativa, modo *Blended*.

O DirecTI opera com o tipo de discagem progressiva, com este recurso, primeiro o sistema identifica um agente disponível e somente então inicia o processo de discagem, encaminhando a ligação para o operador. O discador automático irá discar para todos os números disponíveis no mailing, entregando para o operador a chamada em processo de discagem, que recebe na tela da PA (POP-UP PowerDialing) as informações do contato do mailing.

Para adicionar uma campanha clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Campanha

Campanha *	<input type="text"/>	Nunca Expirar	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Data Inicio *	23/08/2017 10:17:0 	Data Final	<input type="text"/> 
Grupo	Por favor, escolha 	Agente	Por favor, escolha 
Ativa	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	Montar com Perdas	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não

Importação de Mailing:
Ordem de Campos Requerida:
1. Código
2. Nome
3. Telefone (";" + 3 fones)
Formato: |

Separador: |

Procedimento:
1. Localizar arquivo
2. Carregar dados
3. Criar Campanha

**⚠ Salve a fonte de dados no formato [Pasta de Trabalho do Excel 97-2003]
Limite seguro para Importação [5000 linhas]**

ℹ Formatos suportados: [.xls] ou [.txt]

- Para arquivos texto use os separadores: [] ou [tab]
- Coloque na terceira coluna até 4 telefones separados por ponto e vírgula [;]
- Registros duplicados não serão importados.

Passos para Importação de Dados:

1. Primeiro, clique em [Selecionar o Arquivo] e informe a fonte de dados;
2. Clique no botão [Carregar] para leitura de dados;
3. Finalize a importação ao clicar em [Adicionar].

Selecionar e carregar origem de dados:

Adicionar campanha

- » **Campanha ***: identificação do nome da campanha.
- » **Nunca expirar (Sim/Não)**: quando selecionada a opção *Sim* o software entenderá que sempre deve ligar para as ligações perdidas (relatório de perdas). Esta função opera em conjunto com a opção *Montar com perdas*.
- » **Data início ***: data de início da discagem automática.
- » **Data final**: data final da discagem automática. Se não for preenchida, a campanha fica ativa por tempo indeterminado.
- » **Grupo**: este campo possibilita selecionar o grupo responsável pela discagem automática da campanha onde o software irá direcionar as ligações ativas.
- » **Agente**: agente responsável pela execução da campanha. Quando não selecionado um agente específico para a campanha, as discagens serão direcionadas para o grupo.
- » **Ativa (Sim /Não)**: identificação de campanha ativa, quando o supervisor desejar parar a discagem automática da campanha basta selecionar a opção *Não*.
- » **Montar perda**: quando esta opção for selecionada, o software dispara discagem das ligações receptivas com perda de ligação.
- » **Importação mailing**: para importação diretamente na tela de campanha, na imagem a seguir segue os critérios de formatação do arquivo de contatos.

Importação de Mailing:
Ordem de Campos
Requerida:
1. Código
2. Nome
3. Telefone (";" + 3
fones)
Formato: **.xls** | **.txt**

Separador: **[;]** | **[tab]**

Procedimento:
1. Localizar arquivo
2. Carregar dados
3. Criar Campanha

**⚠ Salve a fonte de dados no formato [Pasta de Trabalho do Excel 97-2003]
Limite seguro para Importação [5000 linhas]**

- 📁 Formatos suportados: [.xls] ou [.txt]**
- Para arquivos texto use os separadores: [;] ou [tab]
 - Coloque na terceira coluna até 4 telefones separados por ponto e vírgula [;]
 - Registros duplicados não serão importados.

Passos para Importação de Dados:

1. Primeiro, clique em [Selecionar o Arquivo] e informe a fonte de dados;
2. Clique no botão [Carregar] para leitura de dados;
3. Finalize a importação ao clicar em [Adicionar].

Selecionar e carregar origem de dados:

Selecionar arquivo...

Nenhum arquivo selecionado.

Carregar

Parâmetros do mailing

Configuração do arquivo de cliente/ mailing para salvar no Excel 2013:

Para salvar o arquivo com extensão .txt utilizar:

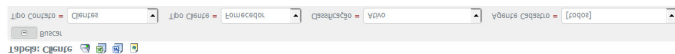
- » **Tipo:** texto (separado por tabulação) .txt.

Para salvar o arquivo com extensão .xls utilizar:

- » **Tipo:** pasta de trabalho do Excel 97 – Excel 2003 .xls.

Utilizar como separador dos campos no Excel as células da tabela, cada célula corresponde a um campo. No caso do campo *Telefone*, os telefones adicionais devem ficar na mesma célula, separados por ";".

O software possibilita também a carga de informações nas campanhas através do banco de dados de clientes (cadastro de clientes) salvos na base de dados.



Filtro de clientes para campanha

Filtrar e selecionar os registros desejados da base de clientes e pressionar no botão

➕ Criar Campanha com Registros Selecionados

Criar Campanha com Registros Selecionados Tabela: Cliente

Cliente	Tipo Contato	Tipo Cliente	Classificação	Nome Usual	Telefone	Celular	Cidade	Estado
1	Clientes	Fornecedor	Ativo	Intelbras	21060006		São José	SC

Vendas SC

Confirmar Montagem de Campanha

Criar campanha com registros de clientes

Informar a campanha onde serão inseridos os registros e confirmar a montagem da campanha.

Obs.: a campanha deve estar pré-configurada e ativa para aparecer na listagem.






Para visualizar informações específicas da campanha, pressione o botão , alterar  ou excluir  informações. Para visualizar e/ou editar o mailing associado à campanha em específico, acesse a opção .

Tabela: Campanha    

Buscar

Página   1   de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

 Adicionar

		Campanha (*)	Data Inicio	Data Final	Grupo	Agente	Ativa	Expira	Perdas	Contatado	Pendente	Desativado	EmAndamento	Código	
		Mailing(0)	Vendas SC	19/10/2016 09:06		Supporte	Intelbras	Sim	Não	Não	0	0	0	0	1

Página   1   de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

 Adicionar

Lista de campanhas

É possível imprimir e exportar a tabela Campanha para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Campanha com filtros ativos.

Buscar

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca campanha

A tabela Campanha possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.


A supervisão tem fácil acesso ao número de chamadas entregues ao operador, registro dos contatos, gravação das chamadas e pode limitar o tempo de espera entre as discagens dos contatos do mailing (*Configurações gerais do sistema>Refresh PowerDialing (seg)*), de forma a equilibrar a produtividade da operação.

Registro Pai: Campanha

Voltar para Tabela Pai Editar Campanha

Código	1
Campanha	Vendas SC
Data Inicio	03/10/2016 08:06:14
Data Final	07/10/2016 08:15:30
Responsável	Administrador
Data Criação	19/10/2016 09:15:34
Grupo	Suporte
Agente	Intelbras
Ativa	Sim
Nunca Expirar	Não
Montar com Perdas	Não

Estadística de Contatos



Pendentes: 100.00%

Tabela: Mailing

Buscar

Página 1 de 1 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20										
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>										
	Código	Campanha	IdExterno (*)	Nome (*)	Telefone (*)	Data Importação	Grupo	Agente	Data Contato	Status
<input type="checkbox"/>	1	Vendas SC	001	Intelbras	4821060005	19/10/2016	Suporte	Intelbras		Pendente
Página 1 de 1 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20										
<input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/>										

Estatísticas de contatos na campanha





A função *Processar contato/Em Andamento* recarrega o mailing somente com os contatos que não obtiveram atendimento na discagem. Esta função pode ser executada pelo supervisor a qualquer momento da operação ou automaticamente no final do mailing. Outro processo que visa a higienização do mailing é a Classificação do contato, com ou sem atendimento, das chamadas de campanha. No menu *Cliente/Contato>Tabelas básicas de cliente>Classificação* é possível configurar o parâmetro *Desligar discagem PowerDialing*, esta função registra no contato o status *Desativado*, ou seja, não será incorporado ao mailing quando a função *Processar contato/Em andamento* for executada, para o caso de números inexistentes.

Tabela: Campanha

Buscar

Página 1 de 1 | 1 de 1 | 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

Adicionar





	Campanha (*)	Data Início	Data Final	Grupo	Agente	Ativa	Expira	Pendas	Contatado	Pendente	Desativado	EmAndamento	Código
   	Mailing(1)	Vendas SC	03/10/2016 06:06	20/10/2016 08:15	Supporte	Intelbras	Sim	Não	Não	0	0	1 (100.0%)	1

Página 1 de 1 | 1 de 1 | 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

Adicionar

Processar Contatado/Em Andamento

Processar contatos

Para visualizar informações referentes ao contato do mailing, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou para excluir selecione o(s) registro(s) em e clique no botão  **Remover Registros Selecionados**.

É possível imprimir e exportar a tabela Mailing para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Mailing com filtros ativos.

Buscar

Nome contém Telefone contém Data Importação entre e

Data Contato entre e Status EmAndamento Contatado Pendente Desativado

Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Busca mailing

A tabela Mailing possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

12. Agenda

A principal responsabilidade dos agentes do call center é atender as chamadas dos clientes. Porém, existem também outros tipos de atividades nas quais os agentes se envolvem, como:

- » Leitura de comunicações
- » Treinamentos
- » Trabalhos em projetos específicos

Essas tarefas são, geralmente, estabelecidas dentro de um calendário e exigem uma supervisão adequada para garantir que alcancem os níveis esperados.

O software de gestão de call center DirecTI permite criar uma lista de tarefas para um agente ou grupo de agentes dentro do call center, possibilitando que estes sejam alertados e tenham todas as informações sobre o evento. Da mesma forma, o agente pode, diretamente do aplicativo PA, criar suas atividades, organizar e acompanhar a execução.




Menu agenda

Para adicionar uma agenda clique no botão  , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Agenda

Dados Básicos	Detalhes Adicionais
Situação	<input checked="" type="radio"/> Em Espera <input type="radio"/> Em Andamento <input type="radio"/> Cancelado <input type="radio"/> Fechado <input type="radio"/> Gerar Contato
Tipo Agenda *	Por favor, escolha <input type="button" value="Adicionar Tipo Agenda"/>
Nome Agenda	<input type="text"/> <input type="text" value="Telefone"/>
Tipo Evento	Por favor, escolha <input type="button" value="Adicionar Tipo Evento"/>
Cliente	Por favor, escolha <input type="button" value="Pesquisar"/>
Pessoa Contato	Por favor, escolha <input type="button" value="Adicionar Pessoa Contato"/>
Início Planejado	19/10/2016 11:20:05 <input type="button" value="Fim Planejado"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Dia Inteiro"/>
Data Início Execução	<input type="text"/> <input type="button" value="Data Fim Execução"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Execução Dia Inteiro"/>
Observação	<input type="text"/>
Mostrar Cor	Por favor, escolha <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ativo * <input checked="" type="checkbox"/>

 Enquanto o campo [Data Fim Execução] estiver em branco será mostrado em destaque um contador de registros não encerrados na barra de ferramentas no topo da tela.

Adicionar agenda – dados básicos

Dados básicos no cadastro de Agenda:

- » **Situação:** estes campos pré-estabelecidos são utilizados para filtrar uma agenda de acordo com sua situação, que podem ser: em espera, em andamento, cancelado, fechado ou gerar contato.
- » **Tipo agenda *:** campo tipo de agenda deve ser pré-cadastrado para facilitar os filtros e relatórios.
- » **Nome agenda:** nome da agenda serve para o operador identificar a atividade.
- » **Telefone:** informação do telefone para contatar cliente.
- » **Cliente:** campo para identificar o cliente. A listagem deve ser pré-configurada no cadastro de clientes.
- » **Pessoa contato:** campo para identificar a pessoa de contato do cliente, a qual deve ser pré-configurada no cadastro de clientes.
- » **Início e fim planejado:** data e hora inicial e final prevista para realização da tarefa.
- » **Início e fim execução:** data e hora inicial e final que a tarefa foi efetivada/finalizada.
- » **Observação:** campo de texto onde é possível descrever informações para auxiliar na realização da atividade.

- » **Mostrar cor:** neste campo é possível destacar uma cor para fácil identificação do status da tarefa.
- » **Ativo:** campo para identificar o status da tarefa, ativada ou desativada.

Adicionar Para Tabela: Agenda

Dados Básicos

Detalhes Adicionais

Mostrar Como Disponível Provisório Ocupado Ausência Temporária

Intervalo Lembrete Desligar Lembrete 5 minutos 15 minutos 30 minutos 1 hora 2 horas 4 horas

Data de Alarme

ⓘ Este campo é automaticamente alterado quando [Intervalo Lembrete] for diferente de desligado e a data de alarme for inferior a data corrente.

Atribuir Tarefa

ⓘ Enquanto o campo [Data Fim Execução] estiver em branco será mostrado em destaque um contador de registros não encerrados na barra de ferramentas no topo da tela.

Adicionar
Cancelar

Detalhes adicionais agenda

Detalhes adicionais no cadastro de Agenda:

- » **Mostrar como:** neste campo informa-se a situação do horário se *Disponível*, *Provisório*, *Ocupado* ou *Ausência temporária*.
- » **Intervalo lembrete:** neste campo ativa-se o lembrete da tarefa para que o software notifique no período selecionado.
- » **Data alarme:** neste campo informa-se a data que o software deverá acionar o alarme de lembrete.
- » **Atribuir tarefa:** neste campo informa-se o responsável pela execução da tarefa, sendo um grupo ou um operador específico.

Tabela: Agenda

Buscar

Página 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

Adicionar
Remover Registros Selecionados

Código	Letra	Situação	Tipo Agenda	Tipo Evento	Cliente	Início Planejado	Fim Planejado	Data Início Execução	Data Fim Execução	Grupo CTI	Agente CTI
1	A	Em Espera	Reunio DirectI	Supporte		19/10/2016 15:00:24	19/10/2016 15:00:58			Supporte	Intebras

Página 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

Adicionar
Remover Registros Selecionados

Lista de agendas

Para visualizar informações referentes à agenda específica, pressione o botão , para editar e/ou alterar , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão Remover Registros Selecionados.

É possível imprimir e exportar a tabela Agenda para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Agenda com filtros ativos.

Tabela: Agenda

Buscar

Tipo Agenda = Por favor, escolha Tipo Evento = Por favor, escolha Solicitante = Por favor, escolha

Cliente = Situação = Em Espera Em Andamento Cancelado Fechado Gerar Contato

Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Busca agenda

A tabela Agenda possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

13. Cliente



Menu cliente


O cadastro de clientes é uma base de dados que potencializa o atendimento no call center DirecTI, permitindo que o atendente lide com os clientes de forma mais eficiente, garantindo que um atendimento ágil e adequado seja disponibilizado para eles.

O cadastro de cliente apresenta funções que ajudam a determinar as necessidades do cliente antes do atendimento do operador, auxiliando na identificação e geração de campanhas, relatórios e agendas.

Além disso, o software de gestão de call center DirecTI possibilita um melhor gerenciamento de contatos, a identificação e definição do perfil dos melhores clientes, a organização da comunicação com os clientes, mais acompanhamento do ciclo de vendas, mais serviços ofertados ao cliente, acompanhamento do pré e pós-venda, gestão de relatórios, melhor acompanhamento e resolução de problemas com clientes, automatização de certas tarefas, aumentando a produtividade, otimização da colaboração de diversos serviços da empresa (marketing, comercial, serviço, pós-venda), organização da assistência técnica especializada, antecipação da evolução do mercado, decisões de marketing baseadas nas melhores informações sobre os clientes, antecipação de soluções diante de uma tendência, etc.

Para adicionar um cliente clique no botão  , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Cliente

Dados Básicos		Endereço de Contato	
Tipo Contato *	Cientes		
Tipo Cliente	Por favor, escolha	Adicionar Tipo Cliente	
Classificação	Por favor, escolha	Adicionar Classificação	
Nome *	<input type="text"/>		
Nome Usual *	<input type="text"/>		
Número Externo	<input type="text"/>		
Telefone	<input type="text"/>		
Celular	<input type="text"/>		
Telefone 3	<input type="text"/>		
Telefone 4	<input type="text"/>		
Email	<input type="text"/>		
CPF/CNPJ	<input type="text"/>		
Inscrição Estadual	<input type="text"/>		
Nascimento/Criação	<input type="text"/>		
Observação	<input type="text"/>		
Ativo	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não		

Adicionar cliente - dados básicos

Dados básicos no cadastro de cliente:

- » **Tipo contato ***: campo tipo de contato deve ser pré-cadastrado para facilitar os filtros e relatórios.

- » **Tipo cliente:** campo tipo de cliente deve ser pré-cadastrado para facilitar os filtros e relatórios.
- » **Classificação:** define a classificação de clientes, facilitando a organização da tabela de clientes e auxiliando nos filtros. Possibilita também, quando informado no cadastro de cliente, que o software desative a discagem automática em campanha para o contato classificado.
- » **Nome *:** nome do cliente.
- » **Nome usual *:** nome usual ou apelido.
- » **Número externo:** número de identificação para mapeamento em outra base de dados.
- » **Telefone:** informação do telefone para contatar o cliente.
- » **Celular:** informação do celular para contatar o cliente.
- » **Telefone 3:** telefone adicional de contato do cliente.
- » **Telefone 4:** telefone adicional de contato do cliente.
- » **E-mail:** e-mail de contato do cliente.
- » **CPF/CNPJ:** informação de identificação de pessoa física ou pessoa jurídica do cliente.
- » **Inscrição estadual:** informação de registro do cliente no cadastro do ICMS.
- » **Nascimento/Criação:** informação da data de nascimento do cliente.
- » **Observação:** campo de texto onde é possível descrever informações para auxiliar na definição do cliente.
- » **Ativo:** campo para identificar o status do cliente, ativado ou desativado.

Adicionar Para Tabela: Cliente

Dados Básicos	Endereço de Contato
CEP	<input type="text"/>
Tip Logradouro	<input checked="" type="radio"/> Rua <input type="radio"/> Avenida <input type="radio"/> Praça <input type="radio"/> Servidão <input type="radio"/> Rodovia
Nome Logradouro	<input type="text"/>
Número Logradouro	<input type="text"/>
Complemento Logradouro	<input type="text"/>
Bairro	<input type="text"/>
Cidade	<input type="text"/>
Estado	Por favor, escolha <input type="button" value="v"/>

Adicionar endereço de contato

O endereço de contato tem as informações básicas da localização física do cliente.

Tabela: Cliente

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20





Adicionar Remove Registros Selecionados Criar Campanha com Registros Selecionados

	Cliente	Tipo Contato	Tipo Cliente	Classificação	Nome Usual (*)	Telefone (*)	Celular (*)	Cidade (*)	Estado
	1	Clientes	Pequeno porte	Ativo	Intelbras	21060005		São José	SC

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar Remove Registros Selecionados Criar Campanha com Registros Selecionados

Lista de clientes

Para visualizar informações referentes ao cliente específico, pressione o botão , para editar e/ou alterar , copiar/duplicar  ou para excluir selecione o(s) registro(s) em e clique no botão  Remove Registros Selecionados .

É possível imprimir e exportar a tabela Cliente para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Cliente com filtros ativos.

Tabela: Cliente

Buscar

Tipo Contato = Por favor, escolha Tipo Cliente = Por favor, escolha Classificação = Por favor, escolha Agente Cadastro = [todos]

Nome Usual contém Cidade contém Estado = Por favor, escolha Data Cadastro entre

Qualificação de Atendimento =

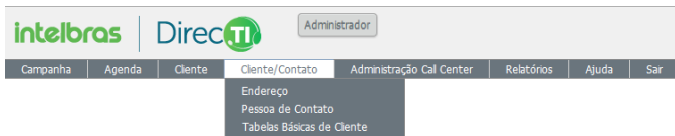
Pesquisar [BUSCA EM COLUNAS (*) E OUTRAS] Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca cliente

A tabela Cliente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

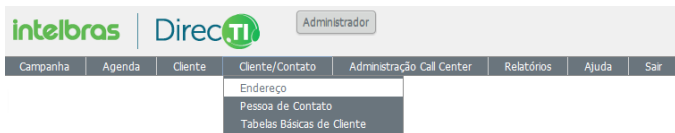
14. Cliente/Contato



Menu cliente/contato


O menu *Cliente/Contato* tem informações que dão suporte ao cadastro de cliente do software de gestão de call center DirecTI.

14.1. Endereço



Menu endereço

Nesta tabela é possível armazenar endereços complementares a tabela de cliente para agilizar processos internos da empresa.

Para adicionar um endereço clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Cliente Endereço

Código *	<input type="text" value="00001"/>
Cliente *	<input type="text" value="Intelbras"/>
Finalidade	<input type="text" value="Por favor, escolha"/>
Fone	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>
CEP	<input type="text"/>
Tip Lograd.	<input checked="" type="radio"/> Rua <input type="radio"/> Avenida <input type="radio"/> Praça <input type="radio"/> Servidão <input type="radio"/> Rodovia
Nome Lograd.	<input type="text" value="..."/>
Num Lograd.	<input type="text"/>
Complem Lograd.	<input type="text"/>
Bairro	<input type="text" value="..."/>
Estado	<input type="text" value="CE"/>
Cidade	<input type="text" value="..."/>
Ativo	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não

Adicionar endereço





Tabela: Cliente Endereço

Página de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página

		Código	Cliente	Fone (*)	Fax (*)	Nome Lograd. (*)	Num Lograd.	Estado	Cidade (*)	Ativo
				1	Intelbras	21060006	...	SC	São José	Sim

Página de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página

Lista de endereços

Para visualizar informações referentes ao endereço específico, pressione o botão , para editar e/ou alterar , copiar/duplicar  ou para excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Cliente endereço para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Cliente com filtros ativos.



Buscar

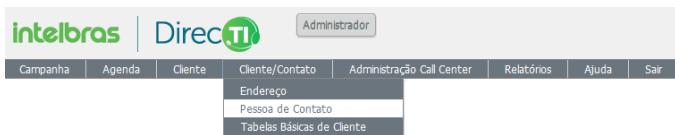
Buscar (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca tabela cliente

A tabela Cliente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

14.2. Pessoa de contato




intelbras | DirecTI Administrador

Campanha Agenda Cliente Cliente/Contato Administração Call Center Relatórios Ajuda Sair


Endereço
Pessoa de Contato
Tabelas Básicas de Cliente

Cadastro pessoa de contato

Nesta tabela é possível armazenar pessoas de contato complementares a tabela de cliente para agilizar processos internos da empresa.

Para adicionar uma pessoa de contato clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Pessoa Contato

Código *	<input type="text" value="00002"/>
Cliente *	Por favor, escolha <input type="button" value="Pesquisar"/>
Responsável	Por favor, escolha <input type="button" value="Adicionar Responsável"/>
Nome Contato *	<input type="text"/>
Telefone *	<input type="text"/>
E-Mail *	<input type="text"/>
Número Pager	<input type="text"/>
Celular	<input type="text"/>
Nascimento	<input type="text"/> 
Contato Padrão	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Cargo Externo	<input type="text"/>
Horário Atendimento	<input checked="" type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Plantão <input type="radio"/> 24 Horas
Ativo	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não

Adicionar pessoa de contato

Tabela: Pessoa Contato



Página de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página

	Código	Cliente	Nome Contato (*)	Telefone (*)	E-Mail (*)	Celular (*)
   	1	Intelbras	Intelbras	 21060006	suporte@intelbras.com.br	

Página de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página

Lista de pessoas de contato

Para visualizar informações referentes a pessoa contato específico, pressione o botão 🔍, para editar e/ou alterar ✎, copiar/duplicar 📄 ou para excluir ✖.

É possível imprimir e exportar a tabela Pessoa contato para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Pessoa contato com filtros ativos.

Busca pessoa contato

A tabela Pessoa contato possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

14.3. Tabelas básicas de cliente

Tabelas básicas de cliente

Estado

Nesta tabela é possível consultar prefixos DDD do país pré-configurado no banco de dados.

Tabela:



Buscar

Página 1 de 26 Registros 1 para 20 de 503 Tamanho da Página 20

		(*)	(*)
	81	ABREU E LIMA - PE	PE
	11	ADAMANTINA - SP	SP
	81	AFOGADOS DA INGAZEIRA - PE	PE
	75	ALAGOINHAS - BA	BA
	71	ALCOBACA - BA	BA
	35	ALFENAS - MG	MG
	41	ALMIRANTE TAMANDARE - PR	PR
	67	AMAMBAI - MS	MS
	19	AMERICANA - SP	SP
	19	AMPARO - SP	SP
	62	ANAPOLIS - GO	GO
	11	ANDRADINA - SP	SP
	18	ANDRADINA - SP	SP
	21	ANGRA DOS REIS - RJ	RJ
	24	ANGRA DOS REIS - RJ	RJ
	12	APARECIDA - SP	SP
	62	APARECIDA DE GO - GO	GO
	62	APARECIDA DE GOIANIA - GO	GO
	43	APUCARANA - PR	PR
	71	ARACAJU - SE	SE

Página 1 de 26 Registros 1 para 20 de 503 Tamanho da Página 20

Lista de estados

Para visualizar informações referentes ao estado específico, pressione o botão

É possível imprimir e exportar a tabela Estado para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Estado com filtros ativos.



Form de busca para a tabela Estado. Possui um campo de entrada com o texto "Buscar", um botão "Busca (*)" e um botão "Exibir Tudo". Abaixo, há três opções de filtro: "Frase exata" (selecionada), "Todas as palavras" e "Qualquer palavra".

Busca estado

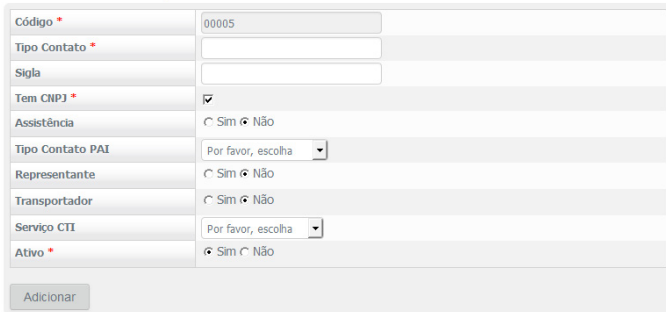
A tabela Estado possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Tipo contato

Nesta tabela configuram-se os tipos de contatos de cliente, facilitando a organização da tabela Cliente e seus filtros.

Para adicionar um tipo contato clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Tipo Contato



Form de adição de novo tipo de contato. Campos e opções:

Código *	00005
Tipo Contato *	
Sigla	
Tem CNPJ *	<input checked="" type="checkbox"/>
Assistência	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Tipo Contato PAI	Por favor, escolha ▼
Representante	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Transportador	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não
Serviço CTI	Por favor, escolha ▼
Ativo *	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não

Adicionar

Adicionar tipo contato

Tabela: Tipo Contato

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página 20





Adicionar

				Código	Tipo Contato (*)	Sigla (*)	Tem CNPJ	Assistência	Tipo Contato PAI	Representante	Transportador	Serviço CTI	Ativo
				CTI SERVIÇO 1	Clientes	Cl	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	0	Não	Não		Sim
				CTI SERVIÇO 2	Assistência Técnica	As	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	0	Não	Não		Sim
				CTI SERVIÇO 3	Parceiros de Negócio	Pa	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	0	Sim	Não		Sim
				CTI SERVIÇO 4	Representante	Re	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	0	Sim	Não		Sim

Página 1 de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de tipo contato

Para visualizar informações referentes ao tipo contato específico, pressione o botão , para editar e/ou alterar , copiar/duplicar  ou para excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo contato para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo contato com filtros ativos.

Buscar

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca tipo contato

A tabela Tipo contato possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Tipo cliente

Nesta tabela configuram-se os tipos de clientes, facilitando a organização da tabela Cliente e seus filtros.

Para adicionar um tipo cliente clique no botão  , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Tipo Cliente

Código *	<input type="text" value="00003"/>
Descrição *	<input type="text"/>
Tipo Contato	Por favor, escolha ▾
Ativo	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não

Adicionar tipo cliente

Tabela: Tipo Cliente







Página de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página

			Código	Descrição (*)	Tipo Contato	Ativo
			Cliente(0) 1	Pequeno porte	Clientes	Sim
			Cliente(1) 2	Fornecedor	Parceiros de Negócio	Sim

Página de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página

Lista de tipos de cliente

Para visualizar informações referentes ao tipo cliente específico, pressione o botão  , para editar e/ou alterar  ou para excluir  . Para visualizar os clientes associados ao tipo contato, acesse a opção  **Cliente(0)** .

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo cliente para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo cliente com filtros ativos.

Form de busca com o seguinte layout:

- Campo de texto com o placeholder "Buscar".
- Botão "Buscar (*)".
- Botão "Exibir Tudo".
- Opções de filtro: Frase exata, Todas as palavras, Qualquer palavra.

Busca pessoa contato

A tabela Tipo cliente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Classificação

Nesta tabela configuram-se as classificações de clientes, facilitando a organização de clientes e seus filtros.

Também possibilita desativar os clientes em campanhas, caso a opção *Desligar discagem PowerDialing* esteja marcada. Esta função pode ser aplicada quando o contato de campanha for inválido (número inexistente), por exemplo, dessa forma ao executar a função *Processar contato/em Andamento*, os contatos desativados não retornarão para o mailing.

Para adicionar uma classificação clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Classificação

Form de adição de classificação com o seguinte layout:

Código *	<input type="text" value="00005"/>
Classificação *	<input type="text"/>
Ativo *	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Desligar Discagem PowerDialing *	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não

Botão "Adicionar" na base do formulário.

Adicionar classificação

Tabela: Classificação

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 5 de 5 Tamanho da Página 20





Adicionar Adicionar Classificação/Cliente Remover Registros Selecionados

<input type="checkbox"/>			Código	Classificação (*)	Ativo	Desligar Discagem PowerDialing
<input type="checkbox"/>	+ detalhes		1	Ativo	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	+ detalhes		2	Inativo	Sim	Sim
<input type="checkbox"/>	+ detalhes		0	Não Informado	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	+ detalhes		3	IMPORTAÇÃO MANUAL	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	+ detalhes		4	IMPORTAÇÃO AUTOMÁTICA	Sim	Não

Página 1 de 1 Registros 1 para 5 de 5 Tamanho da Página 20

Adicionar Remover Registros Selecionados

Lista de classificações

Para visualizar informações da classificação específica, pressione o botão , alterar  ou  **Remover Registros Selecionados** para excluir. Mais detalhes, acesse a opção  **detalhes** para visualizar os clientes associados a classificação.

É possível imprimir e exportar a tabela Classificação para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Classificação com filtros ativos.

Tabela: Classificação

Buscar

Busca (*) Reiniciar os critérios de busca Busca Avançada

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca classificação

A tabela Classificação possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Importar clientes

Nesta função do software é possível importar registros/mailing na tabela de clientes automaticamente, através de arquivos pré-formatados de acordo com os padrões descritos na imagem a seguir:

Importar Clientes

Tipo Contato *	Por favor, escolha
Tipo Cliente	Por favor, escolha Adicionar Tipo Cliente
Incluir clientes em Campanha	nenhuma campanha localizada
Importar Dados de Cliente	
01. Código;	<p>⚠ Salve a fonte de dados no formato [Pasta de Trabalho do Excel 97-2003] Limite seguro para Importação [3000 linhas]</p> <p>ℹ Formatos suportados: [.xls] ou [.txt]</p> <ul style="list-style-type: none">• Para arquivos texto use os separadores: [;] ou [tab]• Coloque na terceira coluna até 4 telefones separados por ponto e virgula [;]• O último telefone é o celular;• Registros com o mesmo CPF/CNPJ não serão importados. <p>Passos para Importação de Dados:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Primeiro, clique em [Selecionar o Arquivo] e informe a fonte de dados;2. Clique no botão [Carregar] para leitura de dados;3. Finalize a importação ao clicar em [Importar Contatos/Clientes]. <p>Selecionar e carregar origem de dados:</p> <p><input type="button" value="Selecionar arquivo..."/> <input type="button" value="Nenhum arquivo selecionado."/> <input type="button" value="Carregar"/></p>
02. Nome;	
03. Telefone (";" + 3 fones)	
04. CEP;	
05. Nome Logradouro;	
06. Número Logradouro;	
07. Bairro;	
08. Cidade;	
09. Estado;	
10. Nome Pessoa de Contato;	
11. Fone Pessoa de Contato;	
12. Email Pessoa de Contato;	
13. Observação;	
14. CNPJ/CPF;	
Formato: [.xls] [.txt]	
Separador: [;] [tab]	

Importar Contatos/Clientes

Importação de clientes

Configuração do arquivo de cliente/mailing para salvar no Excel 2013:

Para salvar o arquivo com extensão .txt utilizar:

- » **Tipo:** texto (separado por tabulação) .txt.

Para salvar o arquivo com extensão .xls utilizar:

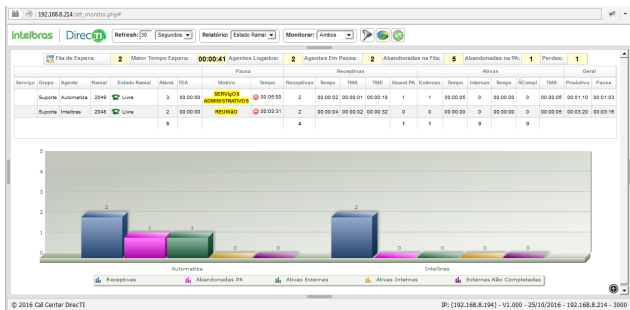
- » **Tipo:** pasta de trabalho do Excel 97 – Excel 2003 .xls.

Utilizar como separador dos campos no Excel as células da tabela, cada célula corresponde a um campo. No caso do campo *Telefone*, os telefones adicionais devem ficar na mesma célula separados por ";,".

15. Monitoramento

Com esta função é possível acompanhar em tempo real as atividades do call center, tais como:

- » Fila de espera.
- » Ramal ocupado, fora do gancho, etc.
- » Agente disponível ou em pausa.
- » Número do telefone, nome do serviço.
- » Duração dos eventos, tanto dos ramais, quanto das ligações.
- » Estatísticas de fila e ligações.
- » Além disso, é possível programar avisos sonoros ou visuais para destacar algum tipo de situação, como tempo de ligação, cliente na fila de espera, solicitação de apoio do supervisor, solicitação de liberação de pausa produtiva, etc.



Tela de monitoramento

Maior tempo espera: ligação com maior tempo em espera.

Agentes logados: quantidade de atendentes logados no software DirecTI Cliente.

Agentes em pausa: quantidade de atendentes pausados no momento.

Abandonadas na fila: quantidade de ligações abandonadas em fila de espera.

Abandonadas na PA: quantidade de ligações abandonadas na posição de atendimento (PA) por falta de pausa e/ou atendimento.

Perdas: quantidade de ligações perdidas.

Serviço: serviço ao qual a ligação está sendo direcionada e/ou atendida.

Grupo: grupo de atendimento que está atendendo a ligação.

Agente: agente que está atendendo a ligação.

Ramal: ramal que o atendente tem configurado no DirectTI Cliente.

Estado ramal: situação que se encontra o ramal do atendente, ocupado ou livre, quando ocupado informa o número do cliente em atendimento.

Atend.: quantidade de atendimentos.

TEA: Tempo em Atendimento.

Pausa

» **Motivo:** motivo da pausa que o operador acionou conforme configurado no módulo *Supervisor*.

» **Tempo:** tempo acumulado da pausa acionada.

Receptivas

» **Receptivas:** quantidade de ligações receptivas (recebidas).

» **Tempo:** tempo acumulado das ligações receptivas (recebidas).

» **TMA:** Tempo Médio de Atendimento Receptivo.

» **TME:** Tempo Médio de Espera para atendimento.

» **Aband. PA:** quantidade de ligações abandonadas na Posição de Atendimento (PA).

Ativas

» **Externas:** quantidade ligações ativas (realizadas) pelo atendente para números externos.

» **Tempo:** tempo acumulado de ligações ativas (realizadas) pelo atendente.

» **Internas:** quantidade de ligações internas realizadas dentro da empresa, ou seja, entre ramais.

» **Tempo:** tempo acumulado de ligações internas realizadas pelo atendente.


» **NCompl:** quantidade de ligações ativas (realizadas) não completadas (tentativas de ligações que estavam com o destino ocupado e/ou não atende).

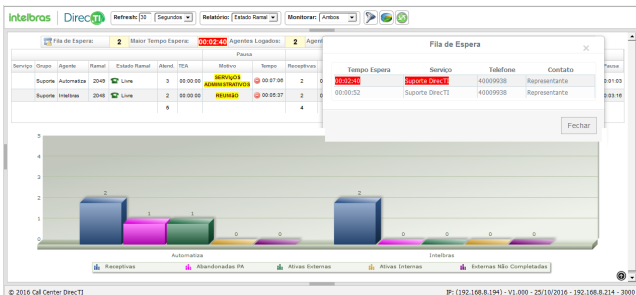
» **TMA:** Tempo Médio de Atendimento ativo pelo atendente.

Geral

» **Produtivo:** tempo total acumulado de ligações ativas e receptivas produtivas.

» **Pausa:** tempo total acumulado de pausas ativas pelo atendente.

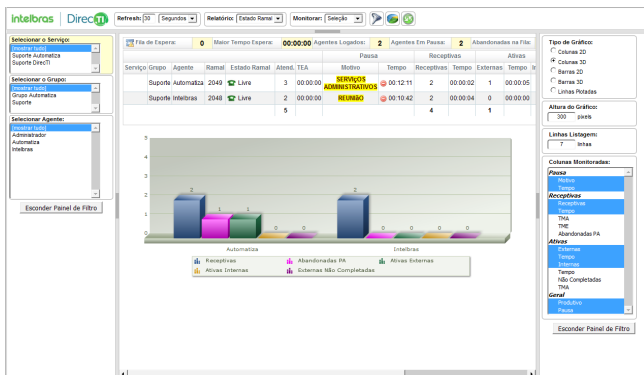
É possível acompanhar detalhes da fila de espera acessando a função *Mostrar fila de espera* através do ícone .



Monitoramento da fila de espera

É possível customizar a apresentação do gráfico e as tabelas do monitoramento, adequando-se a operação em andamento. A customização e filtros podem ser feitos com os seguintes parâmetros:

- » Filtro por serviço, grupo e agente.
- » Filtro dos parâmetros do relatório por atendimento receptivo, ativo ou seletivo (customizado).
- » Apresentação do relatório para estado de ramal ou produtividade.
- » Customização do tipo e altura de apresentação do gráfico.



Monitoramento com filtros

16. Configurações gerais do sistema

As configurações gerais são variáveis globais e básicas para a operação do call center.

Banco de Dados			
Servidor SQL Server	192.168.8.214	Banco de Dados	DirectI
Usuário Banco de Dados	sa	Senha Banco de Dados	*****
Login Administrador			
Usuário Administrador	admin	Senha Administrador	*****
Habilitar ToolTip Notificação	Sim ▾	Validar Login Captcha	Não ▾

Banco de dados e login administrador

Banco de dados

- » **Servidor SQL Server – Endereço IP servidor SQL:** endereço IP do servidor SQL onde serão armazenados os dados do software.
- » **Banco dados:** nome do banco de dados. Por padrão cria-se o banco de dados com o nome DirectI, facilitando as configurações e suporte.
- » **Usuário banco de dados/Senha banco de dados:** o usuário e a senha do banco de dados.
- » **Usuário e senha do administrador do software DirectI:** por padrão usuário e senha são *admin*. Recomenda-se alterar a configuração-padrão.

Login-administrador

- » **Usuário-administrador:** usuário de acesso ao módulo supervisor com permissão de administrador.
- » **Senha-administrador:** senha de acesso ao módulo supervisor com permissão de administrador.
- » **Habilitar ToolTip notificação:** habilita/desabilita as notificações do sistema no rodapé do módulo supervisor.

- » **Validar login Captcha:** habilita/desabilita a validação captcha na tela de login.

Configurações para Integração com Ligações CTI			
IP Monitoramento CTI	<input type="text" value="192.168.8.163"/>	Porta Monitoramento CTI	<input type="text" value="3000"/>
IP PABX	<input type="text" value="192.168.8.80"/>	Porta PABX	<input type="text" value="7001"/>
Concentre IP	<input type="text" value="127.0.0.1"/>	Concentre Porta	<input type="text" value="3000"/>
Número DDD Local	<input type="text" value="48"/>	Retirar DDD Local em Discagens	<input type="text" value="Não"/>
Tempo Médio Atendimento (seg)	<input type="text" value="0"/>	Retirar ZERO Rota Interurbano	<input type="text" value="Sim"/>
Código PABX Retorno de Chamada	<input type="text" value="#0"/>	Fixar Barra de Menus	<input type="text" value="Não"/>
Altura do Gráfico Monitoramento	<input type="text" value="300"/>	Linhas Listagem Monitoramento	<input type="text" value="7"/>
Refresh PowerDialing (seg)	<input type="text" value="15"/>	PowerDialing Grupo/Agentes Habilitados	<input type="text" value="Sim"/>
Server/IP para Escuta Áudio	<input type="text" value="192.168.8.163"/>	Escuta de Áudio	<input type="text" value="PLAYER"/>
Pasta Gravação Áudio/Chat	<input type="text" value="\\192.168.8.163\gravacao"/>	Manter Backup de Gravação na Estação	<input type="text" value="Sim"/>
Atualizar Histórico de Gravação	<input type="checkbox"/> Correção de caminho em banco de dados para arquivos de áudio existentes		

Configurações para integração com ligações CTI

- » **IP monitoramento CTI/Porta monitoramento CTI:** endereço IP e porta TCP/IP em que o módulo de monitoramento busca as informações para seu devido funcionamento.
- » **IP PABX/Porta PABX:** IP e Porta TCP/IP de conexão com o PABX.
- » **Concentre IP/Concentre porta:** IP e porta onde o serviço DirecTI Servidor executa o monitoramento e recebe os status do PABX. Deve ser configurado o IP da máquina onde o Server está instalado.
- » **Número DDD local:** número DDD da localidade onde o software está instalado.
- » **Retirar DDD local em discagens:** retirar DDD na discagem ignora DDD que vem na discagem, mandando somente o número Local.
- » **Tempo médio atendimento (seg):** tempo em segundos utilizado para atualizar, na tela de monitoramento, o TEA (tempo em atendimento).
- » **Retirar ZERO rota interurbano:** retira o zero das discagens interurbanas.
- » **Código PABX retorno chamada:** código de retorno de chamada transferida configurado no PABX Intelbras.
- » **Barra fixar menus:** quando ativa, esta função fixa a barra superior na tela de monitoramento, ou seja, mantém sempre visível.
- » **Altura gráfico monitoramento:** neste campo define-se a altura-padrão do gráfico na tela de monitoramento.
- » **Linhas listagem monitoramento:** neste campo define-se o número de linhas de operadores na tela de monitoramento.
- » **Refresh PowerDialing (seg):** neste campo define-se o intervalo de tempo entre uma ligação e outra no módulo de campanha/PowerDialing.

- » **PowerDialing grupo/Agentes habilitados:** quando habilitada, esta função vai priorizar as configurações especificadas nas tabelas de grupo e agentes, para disparo de ligações no módulo de campanha/PowerDialing.
- » **Server/IP para escuta áudio:** endereço IP de armazenamento das gravações de áudio.
- » **Escuta de áudio:** método utilizado pelo sistema para execução do arquivo de áudio.
- » **Pasta Gravação Áudio/Chat:** endereço IP e pasta onde serão armazenadas as gravações de áudio.
- » **Manter backup de gravação na estação:** permite que os arquivos de áudio sejam armazenados na estação de trabalho da PA, pasta *C:\Program Files (x86)\Intelbras\DirecTI Cliente*.
- » **Atualizar histórico de gravação:** esta função atualiza os diretórios/caminhos de gravação de áudio, quando alterado nas tabelas do banco de dados.

SMTP e Envio de E-mail			
IP ou Host SMTP	<input type="text"/>	Porta SMTP (padrão 25)	<input type="text" value="587"/>
Usuário SMTP	<input type="text"/>	Senha SMTP	<input type="text"/>
Segurança SMTP	<input type="text" value="TLS"/>	E-Mail Remetente	<input type="text"/>

SMTP e envio de e-mail

Para que seja possível o disparo de e-mail através do software, deve-se informar as configurações do provedor de e-mail conforme dados acima.

Para salvar as configurações clique no botão . Algumas configurações necessitam que o Server seja reiniciado, para reiniciar clique no botão .

Para fazer o backup das configurações do módulo supervisor e dados do software, configure o Destino Backup e clique no botão .

Obs.: a pasta backup deve estar compartilhada na rede com permissão de leitura/escrita. Os arquivos devem obrigatoriamente ser armazenados no servidor onde o DirecTI está instalado, podendo ser um HD dedicado. Os dados da tela Configurações gerais do sistema não são backupeados pois trata-se de um arquivo fora do banco de dados, ou seja, anote as configurações dessa tela antes de reinstalar o software.

17. Listagem de contatos

Esta função possibilita visualizar sua lista de clientes pré-cadastrados. Com filtros que auxiliam a busca e análise de clientes.

Filtro por Tipo Contato Filtro por Classificação

Pesquisar e Selecionar: Clientes/Contatos

 Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Página 1 de 1 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 10

Código	Nome Usual (*)	CNPJ/CPF (*)	Celular (*)	Telefone (*)	Cidade (*)	Estado (*)	Nome Status (*)	Email
00001	Intebras	82901000000127		21060006	São José	SC	Ativo	suporte@intebras.com.br

Página 1 de 1 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 10

Listagem de contatos

18. Estado de ramais/transfere chamada



Esta função possibilita visualizar a lista dos ramais da empresa de acordo com o cadastro de funcionários, apresentando o estado que se encontram, ocupado ou livre, e também dar apoio nas chamadas e transferências de ligações no módulo do supervisor.

Estrutura Completa de Unidades Monitorar Estado Ramal

Telefone: Discar Transferir Desligar Retornar

Pesquisar em todas as colunas:

Operador	Ramal	Status	Telefone	Contato	Pausa	Sector Operador	Telefone Operador
Administrador						Administração	
<input type="checkbox"/> Automatiza	2049	Livre				Administração	
<input type="checkbox"/> Intefbras	2048	Livre				Administração	
Servico 62	62					Administração	

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

Estado de ramais



Discar: utilizado para discar para o número ou agente/funcionário de destino.



Desligar ligação: utilizado para encerrar a ligação em andamento.



Retornar: utilizado para retornar uma consulta ou transferência em andamento.



Transferir/consultar: utilizado para transferir a chamada corrente ou realizar uma consulta ao número (interno/externo) ou agente/funcionário de destino.



Pausa: utilizado para ativar ou desativar pausa produtiva para o agente selecionado.



Intercalação: executa a intercalação de chamada, ou seja, será possível ouvir e falar com a chamada em andamento a ser intercalada. A opção de intercalação só é apresentada quando o *Nível acesso web*, no cadastro de funcionário, esta configurado como *Administrador*. Esta opção pode ser acessada na PA através da *Lista interna de ramais* e no módulo supervisor na opção *Estado dos ramais*.



Obs.: necessário permissão de intercalação no PABX.



Enviar e-mail: utilizado para enviar e-mail ao destinatário selecionado. O envio de e-mail utiliza o cadastro do e-mail do funcionário no *Módulo supervisor*.

Obs.: necessário a instalação do outlook no computador onde esta sendo executado o aplicativo P.A.

19. Atendimento no módulo supervisor

O módulo supervisor possibilita o atendimento e desligamento das chamadas. Caso o supervisor esteja logado no módulo supervisor e o aplicativo cliente DirectTI esteja rodando na mesma máquina, é possível atender e desligar a chamada através do módulo supervisor. Para atender uma chamada clique no botão , para desligar clique no botão .

Termo de aceite e uso de licença do software DirecTI

INTELBRAS S/A – INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida à Rodovia BR 101, km 210, Área Industrial, São José – SC, doravante denominada **DESENVOLVEDOR**, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica), o presente contrato de licença de programa de computador, mediante as cláusulas a seguir estabelecidas.

1. Aceitação do contrato – Ao instalar o programa de computador, doravante denominado **SOFTWARE**, o adquirente, doravante denominado **LICENCIADO**, estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.
2. Objeto do contrato – O presente contrato refere-se à aquisição da licença de uso do software de Gestão de Call Center DirecTI, doravante denominado SOFTWARE, de propriedade do desenvolvedor, sendo que o seu funcionamento, conforme previsto nos manuais dos produto, dependerá ainda: i) da instalação do software “Call Center DirecTI”, disponível no site da Intelbras (www.intelbras.com.br); e ii) da conexão da chave de hardware, a ser adquirida junto aos Parceiros de vendas da Intelbras.
3. Concessão da licença – O presente contrato em nenhum momento se refere à venda ou transferência de propriedade, mas tão somente à licença não exclusiva de utilização do SOFTWARE, a ser inserido pelo LICENCIADO em sua chave de hardware, para direito de acesso ao aplicativo da PA ao Módulo Supervisor, às campanhas (Power Dialling) e à licença de Integração, correspondentes ao número de licenças de uso adquiridas previamente junto ao DESENVOLVEDOR ou a alguém por ele indicado. As licenças são de uso exclusivo para funcionamento do software de Gestão de Call Center DirecTI, sendo condição para funcionamento estarem inseridas na chave de hardware, cujo ID foi repassado ao DESENVOLVEDOR e vinculado à licença enviada ao LICENCIADO. **A perda da chave de hardware ocasionará a perda da(s) licença(s) de uso a ele vinculada(s), devendo o LICENCIADO adquirir nova(s) licença(s).**
 - 3.1. Em caso de dano na chave de hardware, que necessite a remessa de nova(s) licença(s) de uso, o LICENCIADO deverá encaminhar ao DESENVOLVEDOR o “ID” da nova chave de hardware, momento em que o DESENVOLVEDOR enviará a(s) Licença(s) de uso com base no ID da nova chave de hardware e destruirá a chave de hardware com defeito, o que desde já fica autorizado pelo LICENCIADO. Após, o LICENCIADO deverá enviar a chave com problema ao DESENVOLVEDOR.

4. Direitos Autorais – O desenvolvedor é exclusivo proprietário do SOFTWARE, o qual detém todos os direitos sobre o mesmo, que por sua vez encontra-se protegido pela legislação em vigor, aplicável à propriedade industrial e ao direito autoral. É vedada qualquer tipo de alteração no SOFTWARE, bem como a distribuição a terceiros.
5. Restrições – É vedado em qualquer circunstância transferir, ceder, alugar, arrendar, sublicenciar, vender ou de qualquer outra forma dispor do SOFTWARE, quer temporária, quer permanentemente, que não da forma expressa neste contrato. É vedado ao LICENCIADO modificar, adaptar, traduzir, fazer engenharia reversa do programa, descompilar, desmontar ou criar obras derivadas baseadas no programa fornecido, bem como na documentação que o acompanha. Os avisos de reserva de direitos existentes no programa e na documentação não poderão ser destruídos, ocultados ou alterados.
6. Reprodução – O LICENCIADO não poderá, sob qualquer pretexto, duplicar ou copiar o programa ou a documentação técnica, no todo ou em parte. Todavia, o DESENVOLVEDOR recomenda expressamente que, para fins de salvaguarda, o LICENCIADO programe com a frequência que julgar necessário, a realização do procedimento de backup do banco de dados e dos arquivos de áudio das gravações das ligações.
7. Atualização do Produto – O DESENVOLVEDOR se reserva o direito de periodicamente lançar novas versões do SOFTWARE, e simultaneamente descontinuar a comercialização das versões anteriores, ou ainda lançar módulos adicionais contendo novas funções, ocasiões em que as licenciadas e o público em geral poderão adquirir a versão mais recente ou os novos módulos, pelo valor definido na tabela de preços do DESENVOLVEDOR.
8. Política de Privacidade

Quando o cliente compartilha informações conosco, podemos tornar o software de Gestão de Call Center DirecTI ainda melhor. Queremos ser claros quanto ao modo como estamos usando suas informações e ao modo como o cliente pode proteger sua privacidade.

A Política de Privacidade explica:

- » Quais informações coletamos e por que as coletamos.
- » Como usamos essas informações.
- » As opções que oferecemos, incluindo o modo de acessar e atualizar informações.

Sua privacidade é importante para a Intelbras, portanto, sendo você um cliente novo ou antigo, por favor reserve um tempo para conhecer nossas práticas. E, se você tiver alguma dúvida, entre em contato conosco através de nossos canais de suporte: (48) 2106-0006, chat, e-mail: suporte@intelbras.com.br.

8.1. Informações que coletamos

Coletamos informações para fornecer serviços melhores a todos os nossos usuários, desde descobrir coisas básicas, como a quantidade de chamadas que estão paradas na fila, até coisas mais complexas, como melhorar a performance do software de gestão de Call Center DirectTI.

8.1.1. Como coletamos informações

A partir do uso de nossos serviços, coletamos informações sobre quais deles o usuário utiliza e como os utiliza, por exemplo, quando realiza o registro do software ou quando realiza a atualização da software. Essas informações incluem:

- » **Informações do equipamento:** coletamos informações específicas de dispositivos (por exemplo, modelo de hardware, versão do sistema operacional, identificadores exclusivos de produtos e informações de rede móvel e fixa, inclusive número de telefone).
- » **Informações de registro:** quando o cliente utiliza nossos serviços ou vê conteúdo fornecido pela Intelbras, nós coletamos e armazenamos automaticamente algumas informações em registros do servidor. Isso inclui:
 - » Detalhes de como o usuário utilizou nosso serviço, como suas consultas de pesquisa.
 - » Endereço de protocolo de Internet (IP).
 - » Informações de evento de dispositivo como problemas, atividade de sistema, configurações de hardware, tipo de navegador, idioma do navegador, data e horário de sua solicitação e URL de referência.
 - » Cookies que podem identificar exclusivamente seu navegador ou seu registro através do registro do software.
 - » Código Identificador (ID) da chave de hardware, dados informados no momento do registro, como: Endereço, Telefone, e-mail, CNPJ.
- » **Informações do local:** quando o cliente utiliza o serviço da Intelbras, podemos coletar e processar informações sobre a localização real dele, usando a tecnologia para determinar a localização, como o endereço IP público e o endereço físico informados no momento da instalação.

- » **Armazenamento local:** podemos coletar e armazenar informações (inclusive informações pessoais) localmente em seu dispositivo usando mecanismos como armazenamento no navegador da web (inclusive HTML 5) e caches de dados de aplicativo.

8.1.2. Como usamos as informações que coletamos

Usamos as informações que coletamos em todos nossos serviços para fornecer, manter, proteger e melhorar esses serviços, desenvolver novos e proteger a Intelbras e nossos clientes. Também usamos essas informações para oferecer ao usuário um conteúdo específico, por exemplo, fornecer resultados mais relevantes dos serviços contratados.

Quando o usuário entra em contato com a Intelbras, mantemos um registro da comunicação para ajudar a resolver qualquer problema que ele possa estar enfrentando. Podemos usar o endereço de e-mail do usuário para informar a ele sobre nossos serviços, por exemplo, as próximas mudanças ou melhorias.

8.2. Informações que compartilhamos

Não compartilhamos informações pessoais com empresas, organizações e indivíduos externos à Intelbras, salvo em uma das seguintes circunstâncias:

- » **Com sua autorização:** compartilharemos informações pessoais com empresas, organizações ou indivíduos externos à Intelbras.
- » **Por motivos legais:** compartilharemos informações pessoais com empresas, organizações ou indivíduos externos à Intelbras se acreditarmos, de boa-fé que o acesso, o uso, a conservação ou a divulgação das informações sejam razoavelmente necessários para:
 - » Cumprir qualquer legislação, regulação, processo formal ou solicitação governamental aplicável.
 - » Cumprir Termos de Serviço aplicáveis, inclusive investigação de possíveis violações.
 - » Detectar, impedir ou abordar de alguma outra forma fraudes, questões técnicas ou de segurança.
 - » Proteger contra dano aos direitos, a propriedade ou a segurança da Intelbras, nossos usuários ou o público, conforme solicitado ou permitido por lei.

Podemos compartilhar informações que não sejam pessoalmente identificáveis publicamente e com nossos parceiros, como sites de editores, anunciantes ou sites relacionados. Por exemplo, podemos compartilhar informações publicamente para mostrar tendências sobre o uso geral de nossos serviços.

Se a Intelbras estiver envolvida em uma fusão, aquisição ou venda de ativos, continuaremos a garantir a confidencialidade de qualquer informação pessoal e avisaremos os usuários afetados antes que as informações pessoais sejam transferidas ou sejam submetidas a uma política de privacidade diferente.

8.3. Segurança das informações

Trabalhamos com afinco para proteger a Intelbras e nossos clientes de acesso não autorizado ou alteração, divulgação ou destruição não autorizada das informações que detemos. Especificamente:

- » Analisamos nossa coleta de informações, práticas de armazenamento e processamento, inclusive medidas de segurança física, para proteção contra acesso não autorizado aos sistemas.
- » Restringimos o acesso a informações pessoais por parte de empregados, contratados e representantes da Intelbras que necessitam saber dessas informações para processá-las para nós, e que estão sujeitos a rigorosas obrigações contratuais de confidencialidade, podendo ser processados ou dispensados se deixarem de cumprir tais obrigações.

8.4. Alterações

Nossa Política de Privacidade pode ser alterada de tempos em tempos. Nós não reduziremos os direitos do usuário nesta Política de Privacidade sem seu consentimento explícito. Publicaremos quaisquer alterações da política de privacidade nesta página e, se as alterações forem significativas, forneceremos um aviso com mais destaque (incluindo, para alguns serviços, notificação por e-mail das alterações da política de privacidade). Também manteremos as versões anteriores desta Política de Privacidade arquivadas para que o usuário possa visualizá-las.

9. Garantia e Responsabilidade Limitada – O DESENVOLVEDOR garante o desempenho do programa, em compatibilidade com a sua essência descrita no Guia de Instalação, desde que operado dentro de suas especificações. Entretanto, por suas características intrínsecas, não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco. A garantia e responsabilidade do DESENVOLVEDOR se resume ao SOFTWARE em si, considerado tão somente como licença de uso de cópias do SOFTWARE, sendo que, em caso de disfunções ou qualquer outra ocorrência, a única responsabilidade do DESENVOLVEDOR será de, a seu critério, reparar ou repor as cópias defeituosas, sempre vinculando a substituição da chave de hardware, ou ainda restituir o preço pago pelas licenças, sempre mediante a devolução da chave de hardware com a(s) licença(s), acompanhadas da respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do DESENVOLVEDOR a esses procedimentos e ao valor pago pela(s) licença(s), sendo que a contratante/licenciada, expressamente e em caráter irrevogável, isenta o DESENVOLVEDOR de quaisquer outras garantias ou responsabilidades, principalmente quanto à recomposição de dados, informações ou serviços sinistrados, cujas despesas e responsabilidades são da contratante/licenciada. Em nenhuma hipótese o DESENVOLVEDOR ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por qualquer dano, direto, indireto, consequente ou de outra natureza, inclusive e não limitado a danos emergentes ou lucros cessantes, perda de rendimentos, paralisação de operações, perda de informações ou outras perdas pecuniárias, nem por reivindicações de danos por parte de terceiros, resultantes do uso ou incapacidade de uso do programa, seja por disfunções, falhas, defeitos ou qualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do DESENVOLVEDOR poderá ultrapassar o valor pago pelas licenças. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo DESENVOLVEDOR, caso a falha do programa seja resultado de acidente, negligência, abuso, uso ou aplicação indevida.

- 9.1. Durante esse período de garantia o desenvolvedor deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional.
- 9.2. Os treinamentos técnicos e comerciais serão ministrados de acordo com a disponibilidade de agenda disponível no site Portal de Treinamentos do ITEC – Centro de Capacitação e Tecnologia Intelbras (www.intelbras.com.br/itec)
- 9.3. Qualquer nova implementação no SOFTWARE que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do DESENVOLVEDOR em tal implementação.

- 9.4. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.
- 9.5. O desenvolvedor disponibiliza a função e aconselha a realização frequente de backups dos arquivos de áudio das gravações de chamadas e da base de dados do Call Center DirectTI, razão pela qual não se responsabiliza pela perda desses dados ou problemas ocorridos com eles.
10. Prazo de Validade Técnica – Cada licença do SOFTWARE terá validade técnica de 03 (três) meses a contar da data da emissão da nota fiscal relativa à licença de uso.
11. Rescisão – Este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Nesse caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o desenvolvedor não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.
12. Condições gerais – A inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão ser realizadas de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito de acordos verbais.
13. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores ao fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo, pois, irrevogável e irretroatável.
14. As partes elegem o foro da Comarca de São José – SC, para dirimirem eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2106 0006

Fórum: forum.intelbras.com.br

Suporte via chat: intelbras.com.br/suporte-tecnico

Suporte via e-mail: suporte@intelbras.com.br

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 7245115

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia BR 101, km 210 – Área Industrial – São José/SC – 88104-800
CNPJ 82.901.000/0001-27 – www.intelbras.com.br

04.17
Indústria brasileira