

INTELIX PABX

Manual do Atendente



Del Grande Informática

www.delgrande.com.br

Copyright © 2014 Del Grande Informática e Telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Intelix Atendente é marca registrada da Del Grande Informática e Telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.

Versão do manual: 3.1.6

Versão mínima Intelix Atendente: 2.0.2

Suporte técnico:

Telefone 48 3254-8600

Fax: 48 3254-8601

suporte@delgrande.com.br

Skype ou MSN Messenger: solicite endereços de contato

Del Grande Informática

www.delgrande.com.br

Rua Josina Amélia da Silveira, 909, Caixa Postal 185 • Garopaba - SC • 88495-000

Sumário

Sumário	3
Capítulo1 – Introdução	4
Instalação e configuração do Intelix Atendente	4
Capítulo2–Utilização do Intelix Atendente	6
Iniciar o Intelix Atendente.....	6
Status do atendente.....	6
Sinalização de pausa.....	9
Sinalização do motivo da chamada.....	10
Iniciar várias instâncias do DGPhone	10
Capítulo 3 – Comandos da Central Intelix para PA	12
Capítulo 4 – Chat	13
Capítulo 5 – Fax	14

Capítulo 1 – Introdução

O Intelix Atendente é um software que faz parte do módulo Intelix Call Center e permite ao atendente visualizar o seu próprio status de atendimento, visualizar uma lista das filas de atendimento, sinalizar pausas e indicar o motivo de cada atendimento.

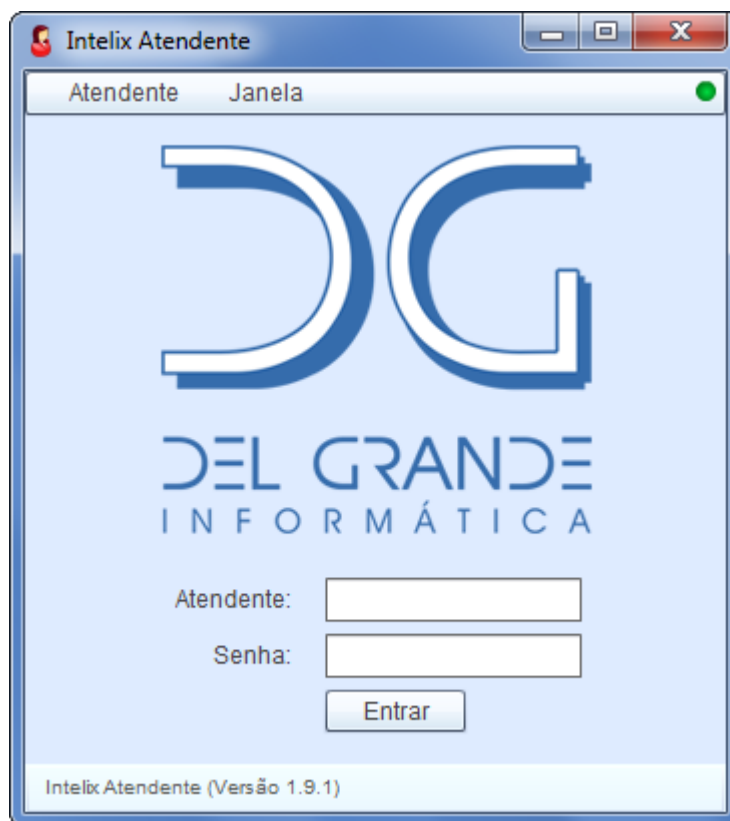
Instalação e configuração do Intelix Atendente

O administrador do sistema irá instalar o software a partir do seu arquivo executável, fornecido no pacote do Intelix. Abaixo é exibida a tela inicial do aplicativo:

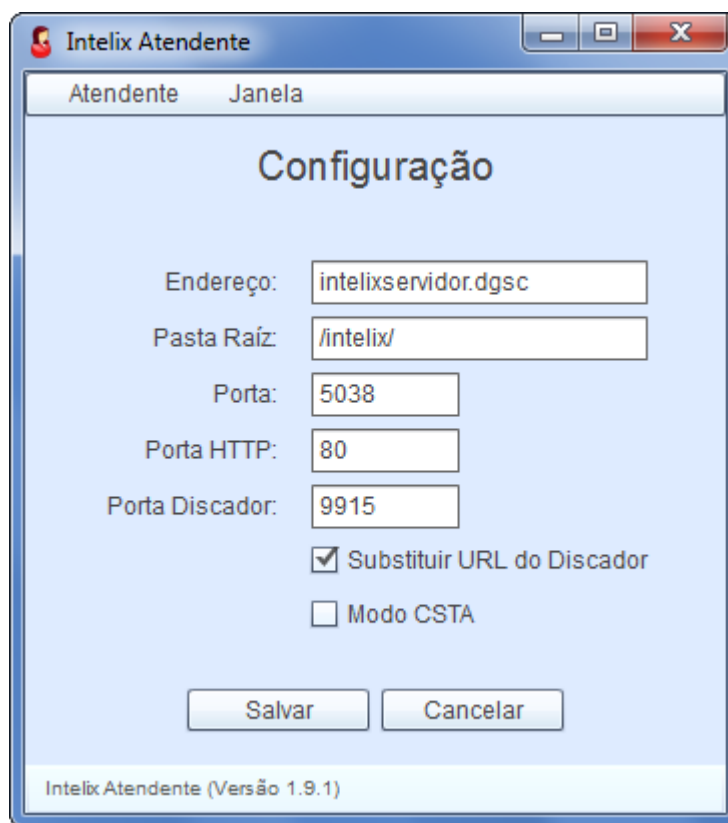
No menu *Atendente*, a opção **Campainha** faz com que o Intelix Atendente sinalize o recebimento de uma nova ligação através de um aviso sonoro. Quando essa configuração é ativada, uma pequena circunferência verde aparece no canto superior direito do Intelix Atendente.

No menu *Janela*, a opção **Sempre Visível** permite que a tela do Intelix Atendente fique sempre em primeiro plano, facilitando sua operação. Nesse mesmo menu, a opção **Restaurar** faz com que a janela do Intelix Atendente volte ao seu tamanho e posição originais.

Para configurar o Intelix Atendente, basta clicar no menu *Atendente* – *Configurar*. A seguinte janela será exibida:



- **Endereço:** Endereço IP (ou nome) da máquina onde o Intelix está instalado;
- **Pasta Raiz:** Diretório onde o Intelix está instalado mapeado pelo servidor HTTP;
- **Porta:** Porta TCP para conexão do Intelix Atendente;
- **Porta HTTP:** Porta de conexão do servidor HTTP;
- **Porta Discador:** Porta TCP para conexão com o Intelix Discador (quando disponível);
- **Substituir URL do Discador:** Deve ser marcado somente quando o Intelix Discador for utilizado remotamente;
- **Modo CSTA:** Deve ser marcado somente quando o Intelix Atendente for utilizado em pabx com o protocolo CSTA. Nesse caso, deve ser informado também o número do ramal configurado na central telefônica.



Configuração

Endereço: intelixservidor.dgsc

Pasta Raiz: /intelix/

Porta: 5038

Porta HTTP: 80

Porta Discador: 9915

☒ Substituir URL do Discador

☐ Modo CSTA

Salvar Cancelar

Intelix Atendente (Versão 1.9.1)

Capítulo 2 – Utilização do Intelix Atendente

Iniciar o Intelix Atendente

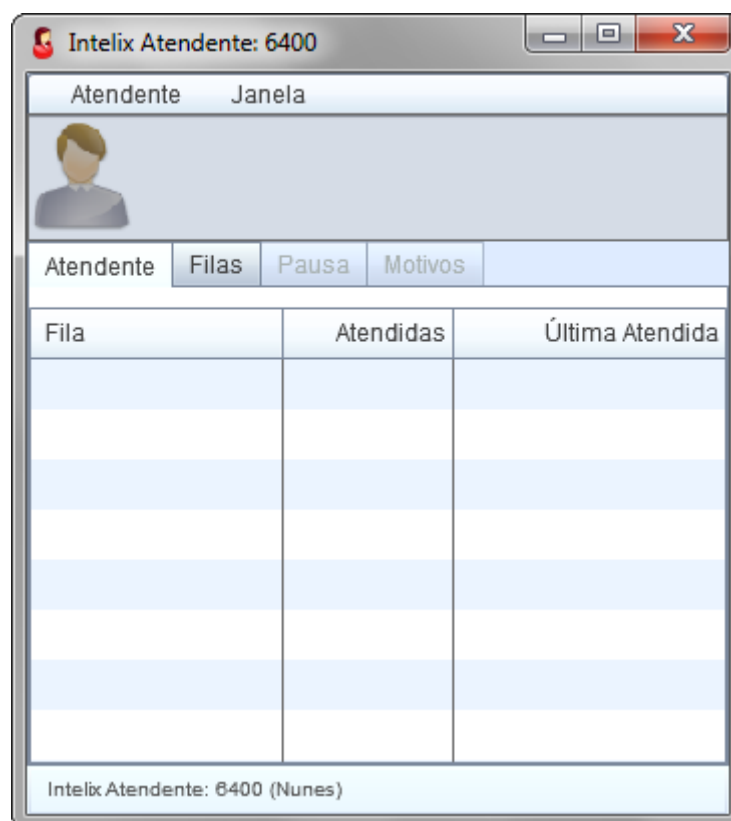
1. Para iniciar o Intelix Atendente, selecione o menu Iniciar – Programas – Intelix - *Intelix Atendente*. A tela inicial é mostrada na figura a seguir. Nesta tela o atendente deve fazer o login de sua conta;



2. No campo *Atendente*, digite o seu código de atendente. Ex. 6401;
3. Digite a senha (a mesma que o atendente utiliza para logar o seu ramal no atendimento).

Status do atendente

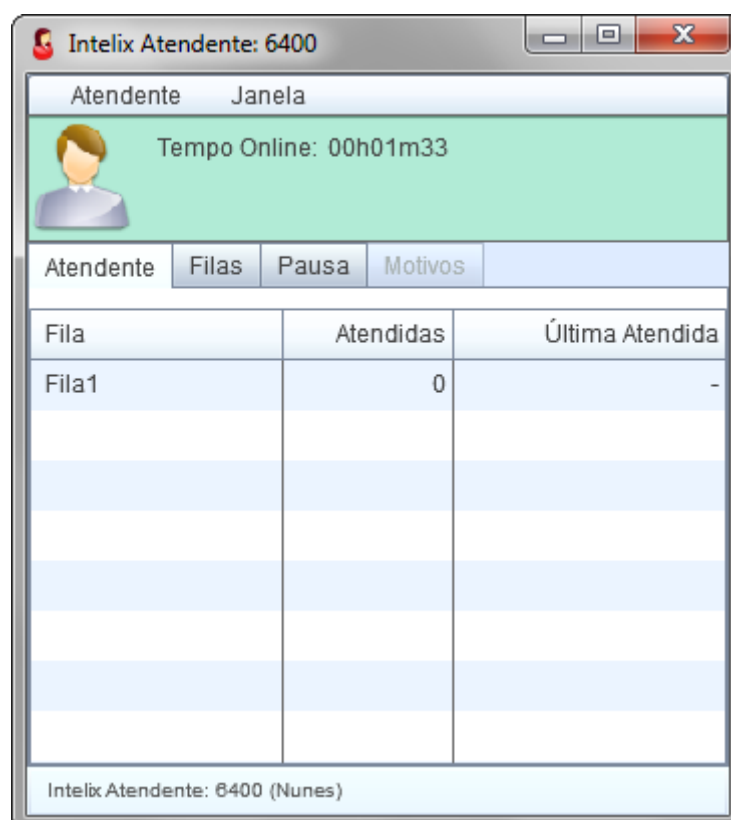
Após o atendente efetuar o login, a seguinte tela será exibida:



The screenshot shows a window titled "Intelix Atendente: 6400". Inside, there's a header bar with "Atendente" and "Janela". Below this is a profile picture placeholder. A navigation bar contains tabs: "Atendente", "Filas", "Pausa", and "Motivos". The main area is a table with three columns: "Fila", "Atendidas", and "Última Atendida". The table has 8 rows, all of which are empty. At the bottom, a status bar displays "Intelix Atendente: 6400 (Nunes)".

Fila	Atendidas	Última Atendida

Após efetuar o login do atendente (comando *9800), o atendente passará para o status online, semelhante à tela abaixo:

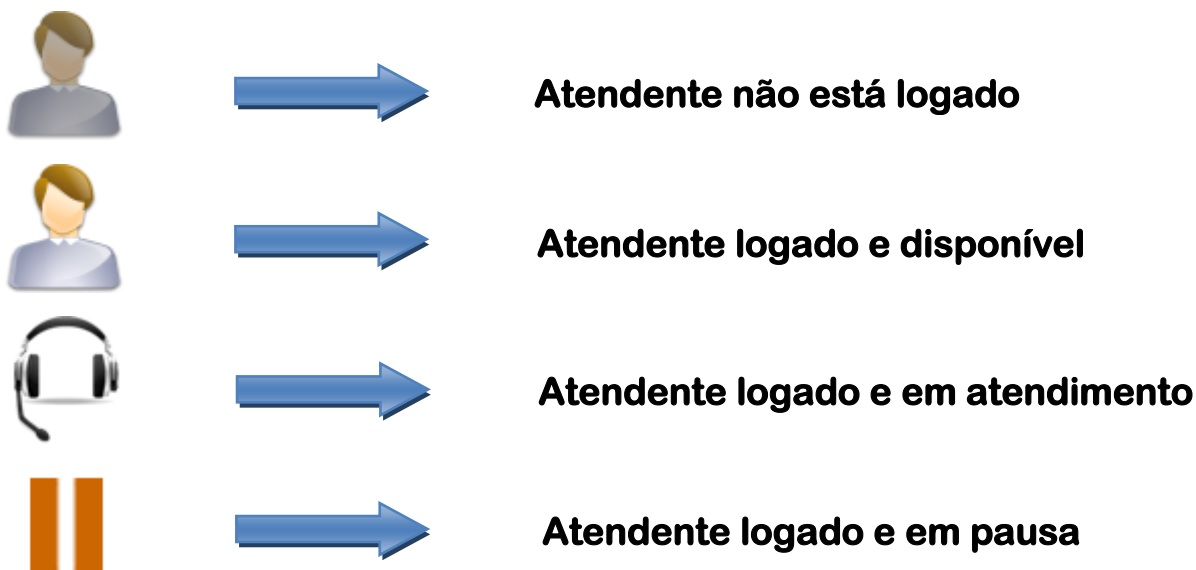


The screenshot shows the same window as before, but now the profile picture placeholder is replaced by a green bar with the text "Tempo Online: 00h01m33". The navigation bar and table structure remain the same. The table now has one row with data: "Fila1" in the "Fila" column, "0" in the "Atendidas" column, and "-" in the "Última Atendida" column. The status bar at the bottom still shows "Intelix Atendente: 6400 (Nunes)".

Fila	Atendidas	Última Atendida
Fila1	0	-

Na primeira coluna é exibido o nome da fila na qual o atendente está logado. Na sequência, é mostrado o número de chamadas atendidas e a duração da última chamada.


A parte superior da tela mostra o status atual do atendente:



No quadro inferior existem informações da fila como: quantidade de ligações em espera, o tempo do cliente que está esperando há mais tempo e o tempo estimado de espera da fila.

Clique no título de cada coluna da tabela para ordenar as informações contidas na mesma.

A aba *Fila* exibe informações das filas nas quais o atendente está logado:

Atendente Janela			
 Tempo Online: 00h15m13			
Atendente	Filas	Pausa	Motivos
Fila	Chamadas em Espera	Maior Tempo Em Espera	Tempo Estimado de Espera
Fila1	1	00h01m37	00m51
Call Center	0	-	00m00
Ouvidoria	0	-	00m00

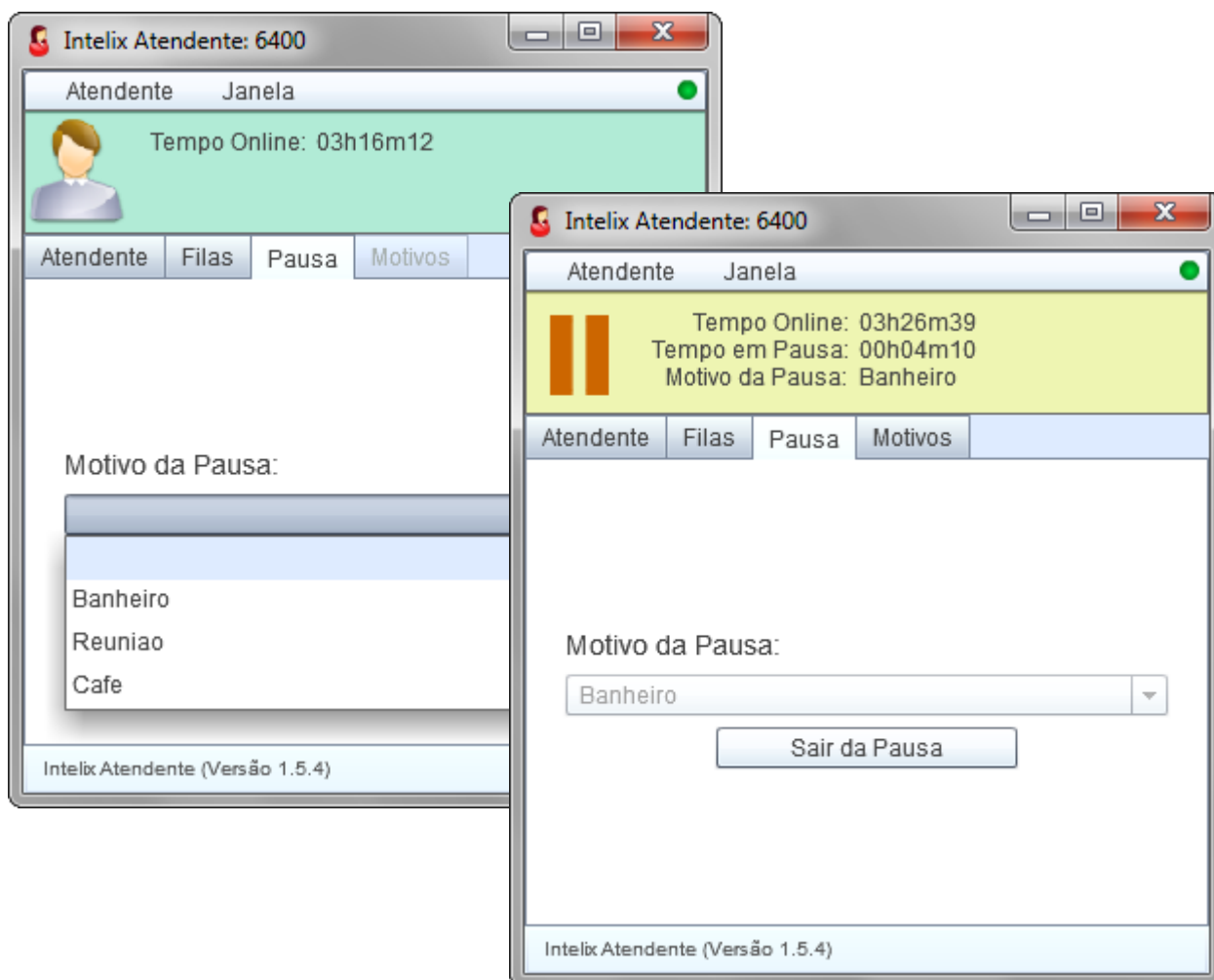
Intelix Atendente (Versão 1.5.4)

Sinalizaçãode pausa

Caso o atendente necessite se ausentar por algum tempo, poderá colocar sua posição de atendimento em pausa. Dessa forma, seu ramal não receberá novas ligações.

Se o comando para entrar em pausa for acionado durante o atendimento de uma ligação, o Intelix Atendente entrará em pausa logo após o término da mesma.

Para acionar o comando de pausa, selecione a aba *Pausa*, selecione o *Motivo de Pausa* e clique no botão *Entrar em Pausa*. A pausa também será sinalizada na tela de monitoramento do supervisor.



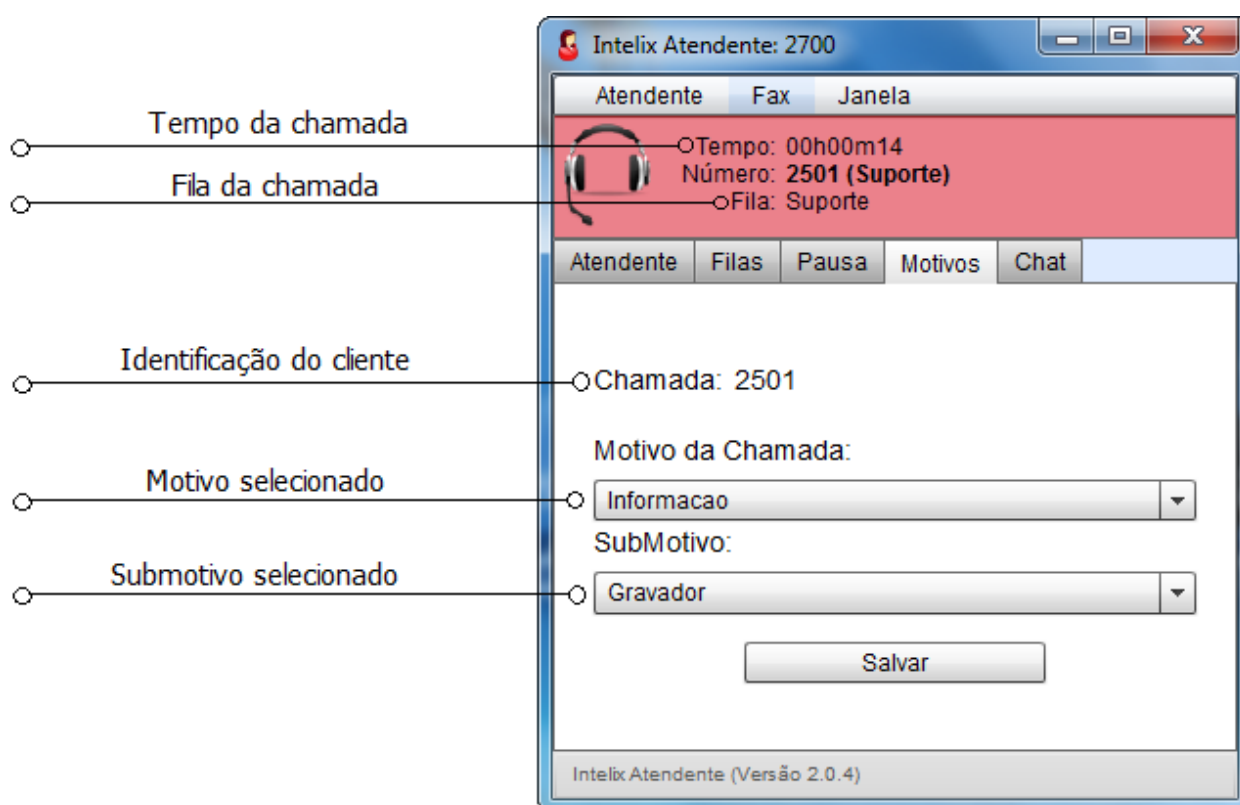
Sinalização do motivo da chamada

Ao atender uma chamada, o atendente deverá sinalizar o motivo da mesma e, se necessário, cadastrar também o submotivo*. Para isso, ao receber uma ligação, o Intelix Atendente automaticamente exibe a aba *Motivo*. Então, basta selecionar o motivo adequado e clicar em *Salvar*.

Cada motivo de chamada pode ter vários submotivos relacionados. Estes, por sua vez, podem ser requeridos e personalizados, de acordo com a configuração pré-definida pelo administrador.

Cabe ressaltar que o motivo deverá ser registrado antes do recebimento de uma nova chamada, caso contrário a ligação será considerada “não motivada” pelo Intelix.

*** Disponível a partir da versão 1.2.3 do Intelix e versão 2.0.4 do Intelix Atendente.**



Iniciar várias instâncias do DGPhone

Para iniciar mais de uma instância do DGPhone, proceda da seguinte maneira:

1. Faça uma cópia do atalho do DGPhone;

2. No novo atalho, clique com o botão direito e selecione “propriedades”;
3. No campo “Destino” acrescente o número da porta e o nome do novo arquivo de configuração. Exemplo:

"C:\Program Files (x86)\Del Grande Informática\DGPhone\dgPhone.exe" 5070 dgphone2.ini


Isso fará com que o DGPhone conecte na porta 5070 e guarde as configurações no arquivo dgphone2.ini.

4. Feito isso, basta executar o novo atalho para abrir um novo DGPhone.

Capítulo 3 – Comandos da Central Intelix para PA

Atenção: Estes comandos são destinados a atendentes que estão logados na Fila de Atendimento

Os comandos da central Intelix se baseiam em ligações feitas para determinadas seqüências de números e caracteres. Os comandos da tabela abaixo devem ser utilizados tanto por softphone quanto por telefone analógico.

*9800	<p><i>Login de Atendimento:</i></p> <p>Para se logar na fila, o atendente deve discar para o número *9800. Após a discagem, será solicitada a identificação e a senha do atendente, ambas as informações seguidas da tecla #(cerca). Se o login ocorrer com sucesso, uma mensagem de confirmação será anunciada, e o atendente estará na fila aguardando o recebimento de ligações.</p> <p><i>Atendimento de chamadas:</i></p> <p>O atendente vai ouvir um sinal no seu fone (beep) e, para aceitar a ligação,deverá pressionar a tecla # (cerca).</p> <p><i>Encerramento de chamadas:</i></p> <p>Para encerrar uma chamada recebida o atendente deve pressionar a tecla *(asterisco).</p> <p><i>Transferência de chamadas:</i></p> <p>Para transferir uma chamada em andamento, o atendente deve pressionar a tecla #(cerca) duas vezes seguidase ouvirá a central falar “<i>Transferência</i>”. Após ouvir a mensagem da central, o atendente disca o ramal que quer consultar para transferir a ligaçãoe aguarda o outro ramal atender. Após o ramal consultado atender a ligação,o atendente efetiva a transferência pressionando a tecla*(asterisco).</p> <p><i>Fazendo Logoff</i></p> <p>Para finalizar o seu trabalho e sair da Fila de Atendimento, o atendente fará o logoffpressionando a tecla  do softphone.</p>
-------	---

Nota:Quandologado em uma fila, o atendente não poderá realizar chamadas, apenas recebê-las. Para realizar chamadas, é necessário que o atendente efetue o procedimento de logoff.

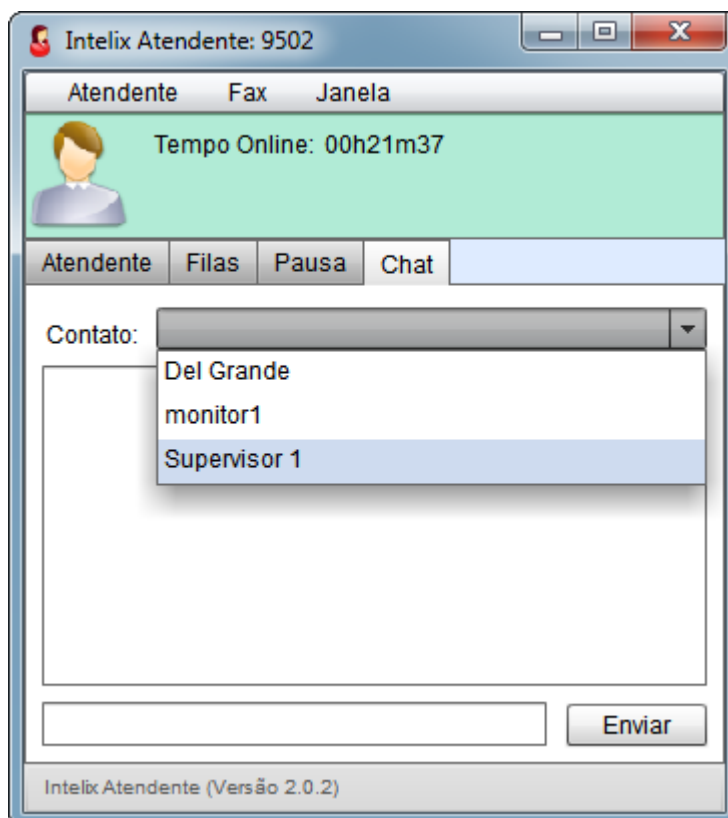
Capítulo 4 – Chat

Nota: Facilidade disponível a partir da versão 2.0.2

A facilidade de chat permite que o atendente envie e receba mensagens do seu supervisor. Na lista de contatos são exibidos os possíveis destinatários, ou seja, usuários cadastrados no Intelix que possuem permissão para iniciar conversa com o atendente.

Para enviar uma nova mensagem, basta escrever o texto, selecionar o destinatário, e pressionar “enter” ou clicar em “Enviar”.

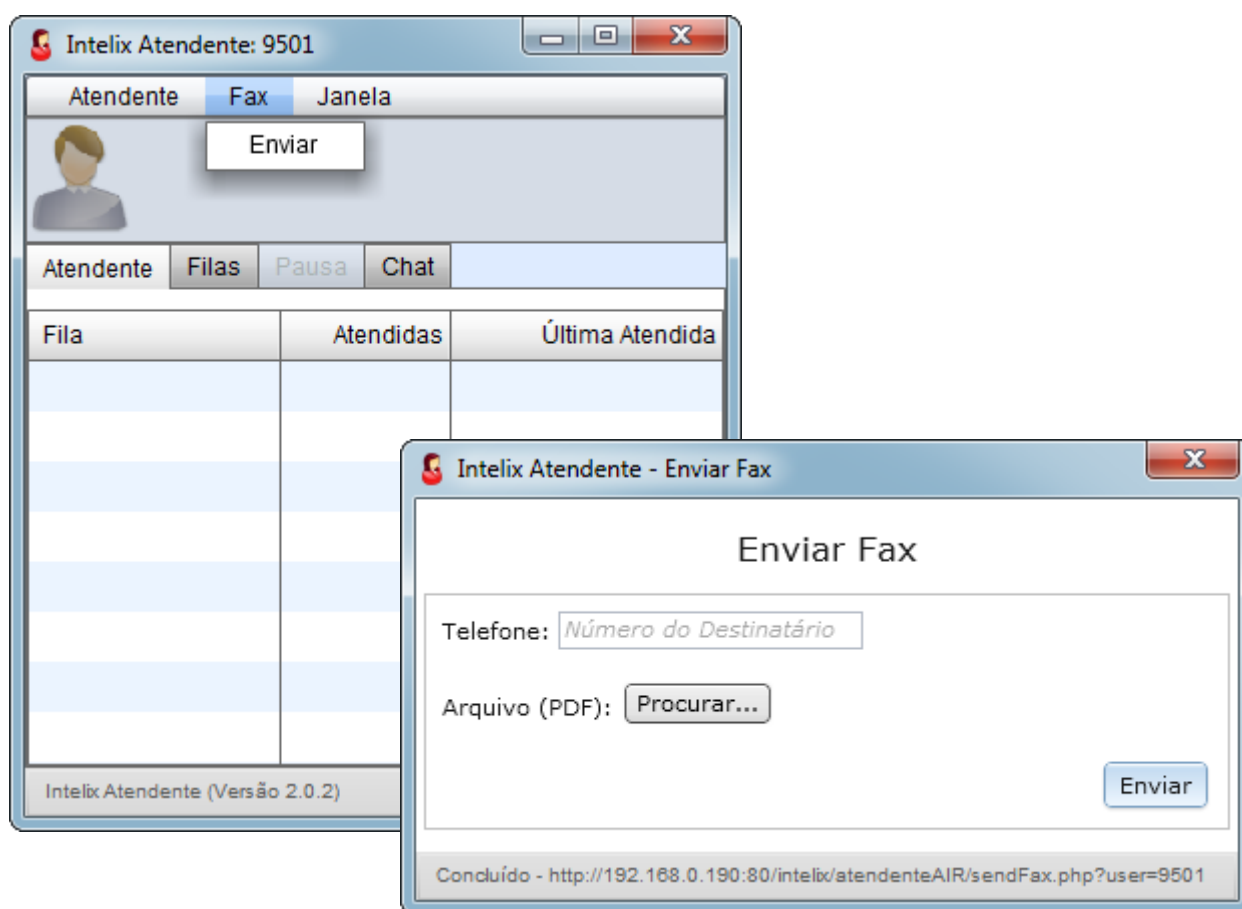
As mensagens enviadas pelo supervisor enquanto o atendente estiver off-line serão exibidas assim que o mesmo efetuar login em alguma fila de atendimento.



Capítulo 5 – Fax

Nota: Facilidade disponível a partir da versão 2.0.2

Através do Intelix Atendente é possível enviar arquivos PDF via fax. Para isso, o atendente não precisa estar logado em uma fila. Basta selecionar o menu “Fax” e clicar em “Enviar”. Será aberta uma nova janela solicitando o número do telefone e o arquivo PDF a ser enviado.



Feito isso, basta clicar no botão “Enviar” para que o documento seja enviado.