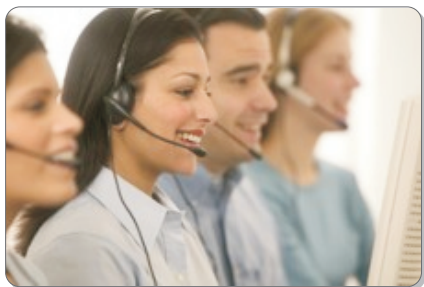
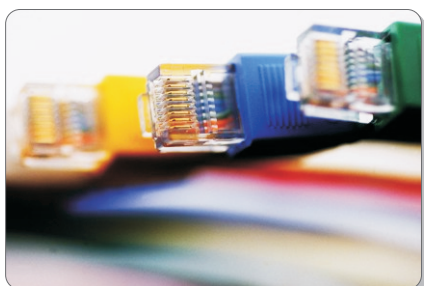


PAPX IP INTELIX

MÓDULO PARA CALL CENTER

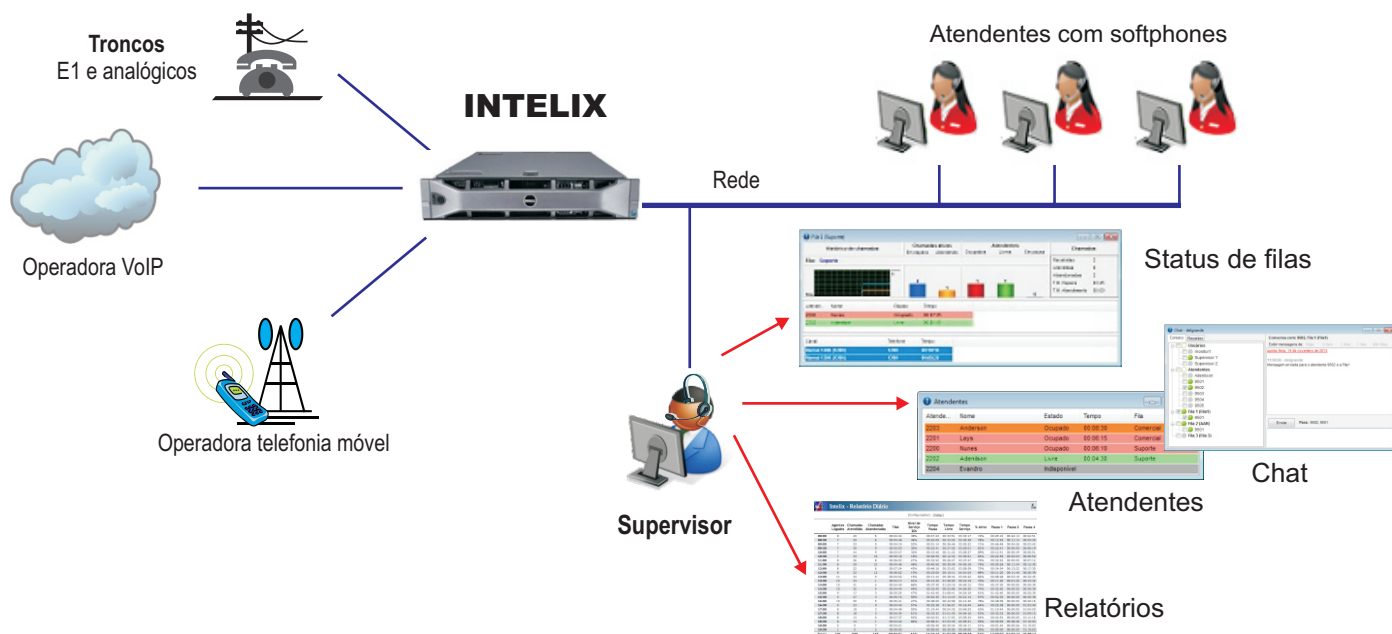


O Intelix com o módulo Call Center é a solução ideal para call centers, pois é uma central telefônica com recursos para gerenciamento de filas, monitoria e supervisão de atendentes, relatórios de atendimento, além de softphone, gravação, discador, URA, correio de voz, fax e SMS. O Intelix permite o uso de troncos E1, analógicos e celular, com ramais analógicos, IP e softphones.



A facilidade de integração do Intelix a sistemas ERP, CRM ou bancos de dados e a possibilidade de customizações específicas proporcionam:

- Melhor capacidade e qualidade de atendimento
- Redução dos custos de infraestrutura
- Melhor aproveitamento dos recursos humanos

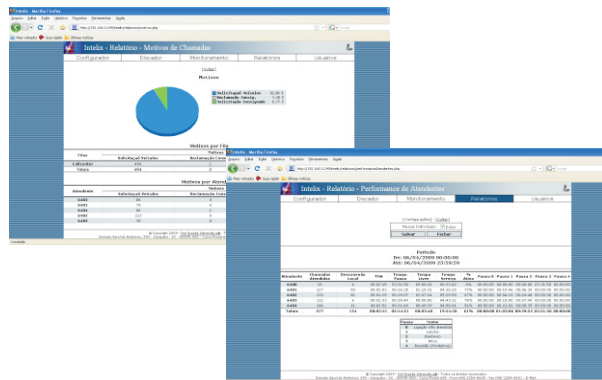


INTELIX

Troncos	Aplicativos	Campanhas	Monitoramento	Integrações
<div>E1</div> <div>E1R2 ISDN</div> <div>Analógico</div> <div>VoIP</div> <div>Celular</div>	<div>URA</div> <div>Espera digital</div> <div>Correio de voz</div> <div>Gravador</div> <div>Servidor de fax</div>	<div>Receptiva</div> <div>Discador</div> <div>URA ativa</div> <div>SMS</div> <div>Fax</div>	<div>TE</div> <div>TA</div> <div>TME</div> <div>TMA</div> <div>NS</div>	<div>CRM</div> <div>ERP</div> <div>Banco de dados</div> <div>PABX</div> <div>Gateway</div>
Ramais				
<div>Analógicos</div> <div>Telefone IP</div> <div>Softphone</div>				

Monitoramento de filas e atendentes

- Status de filas e atendentes
- Tempos de espera e atendimento
- Chamadas em espera
- Chamadas abandonadas
- Chamadas atendidas



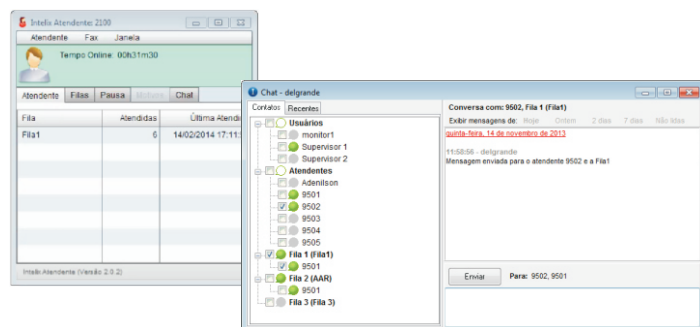
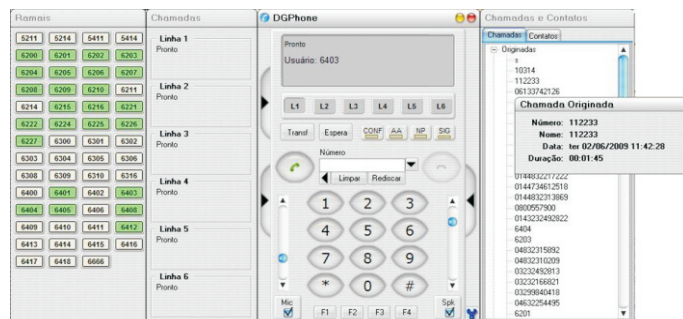
Fila 1 (Suporte)				
Histórico de chamadas		Chamadas ativas		Atendentes
		Em espera	Atendendo	Em pausa
Fila: Suporte		2	1	0
		Ocupados	Livres	
		1	1	
Atende...	Nome	Estado	Tempo	
2200	Nunes	Ocupado	00:07:35	
2202	Adenilson	Livre	00:05:55	
Canal		Telefone	Tempo	
Ramal 1200 (1200)		1200	00:10:10	
Ramal 1200 (1200)		1200	00:09:25	

Relatórios de atendimento e performance

- Chamadas atendidas e abandonadas
- Tempo médio de atendimento
- Tempo médio de espera
- Nível de serviço
- Taxa de abandono
- Tempo médio de abandono
- Relatório detalhado de chamadas

Softphone DG Phone

- Terminal telefônico em software
- Agenda de contatos
- Histórico de chamadas
- Conferência
- Transferência
- Espera



Aplicativo de atendentes com chat

- Visualização do seu status online
- Status das filas de atendimento
- Sinalização de pausas e motivos
- Interface para fax
- Chat com supervisor
- Registro de motivos de chamadas

Características técnicas

■ Entroncamentos

- ☐ E1 (E1R2/ISDN)
- ☐ Operadora VoIP (SIP/IAAX)
- ☐ Interface para celular (GSM)
- ☐ Linha analógica

■ Ramais

- ☐ Analógico
- ☐ Softphone - DG Phone (SIP/IAAX)
- ☐ Telefone IP (SIP/IAAX)

■ URA

- ☐ Integração com banco de dados e TTS (Text To Speech)
- ☐ Sem limite de menus e submenus

■ DAC

- ☐ Diversos níveis de atendimento
- ☐ Suporte a múltiplas filas de atendimento simultâneo

■ Fax

■ Correio de voz

■ Discador (Power / Preditivo)

■ Monitoramento online via browser

■ Relatórios via browser

■ Gravações

- ☐ Completa ou solicitadas (on-demand)
- ☐ Escuta online

v 3.1.1

Matriz

Rua Josina Amélia da Silveira, 909 - Cx 185
88495-000 - Garopaba - SC
Fone: (48) 3254-8600 Fax: (48) 3254-8601

Filial

Rua Nakaya, 49 - Vila Mariana
04015-030 - São Paulo - SP
Fone: (11) 2935-9888 Fax: (11) 2935-9889

