

CTI com excelência para sua empresa!

Matriz

Rua Josina Amélia da Silveira, 909, Cx185, Garopaba - SC - 88495-000 Fone (48) 3254-8600 Fax (48) 3254-8601 adm@delgrande.com.br

Filia

Rua Nakaya, 49, Vila Mariana, São Paulo - SP - 04015-030 Fone (11) 2935-9888 delgrande@delgrande.com.br

www.delgrande.com.br



Guia de Referência Rápida

Campanha Dados Metas Relatórios Configuração Campanha: Discador Manual

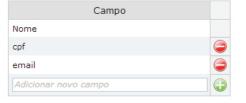


Intelix Discador

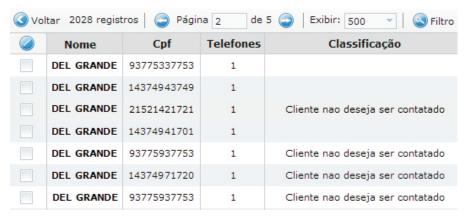
© Copyright 2009 - Del Grande Informática® - Todos os direitos reservados
Estrada Geral do Ambrósio, 390 - Garopaba - SC - 88495-000 - Caixa Postal 685 - Fone (48) 3254-8600 - Fax (48) 3254-8601 - E-Mail

- Configure somente uma campanha automática para cada fila de atendimento;
- Em campanhas do tipo manual, selecione a opção Nenhuma Fila;
- O Tempo Pós-Atendimento é o intervalo entre as chamadas para que o atendente classifique a ligação;
- Tempo Chamando é o número de segundos que o Intelix Discador aguardará o atendimento da chamada;
- Discagens por Atendente é o número de discagens que o Intelix Discador efetuará cada vez que um atendente estiver disponível. Obs: Somente a primeira chamada atendida será encaminhada ao atendente;
- Na tela **Campos Adicionais**, o campo *Nome* deve ser sempre o primeiro. Os campos definido nessa tela são obrigatórios.

Campos Adicionais



- No arquivo a ser importado (csv), os campos devem estar separados por ponto-e-vírgula. Não coloque este marcador após o último campo;
- Os campos Telefone, Agenda e Obs funcionam em conjunto e não podem ser inseridos separadamente;
- A opção **Apagar Dados** (menu Dados Apagar) exclui todos os dados referente à campanha selecionada. Os dados referente às **metas** da campanha não serão afetados. Os totais (sucessos, insucessos, etc.) serão reiniciados:
- Na tela de **Visualização dos Dados** (menu Dados Visualizar), o valor da coluna *Classificação* exibe a classificação que desativou o cliente;



- Na tela acima, para visualizar os detalhes da discagem basta clicar na linha desejada;
- Quando o campo Realizado for superior à meta estabelecida, significa que, no instante em que a meta foi atingida, haviam novas ligações em andamento que posteriormente foram classificadas como Sucesso;
- Na visualização das metas, a coluna Disponível ficará em vermelho quando o número de registros não forem suficientes para atingir a meta estabelecida;

Na tela acima, o botão **Continuar** reativa a discagem para todos os clientes classificados como *Meta Atingida*;

- Na integração com aplicativos externos, o Intelix Discador enviará para o endereço (URL) através do método **GET** as variáveis **id** (identificação da chamada), **number** (número do telefone discado), **campanhald** (id interno do discador que identifica a campanha) e **clienteld** (id interno do discador que identifica o cliente);
- O Intelix Discador espera receber a classificação da chamada no endereço http://<ip do intelix>/intelix/discador/feedback.php através do método POST. Deverão ser informadas as variáveis id, number, campanhald, clienteld, feedback (texto que será colocado como observação da discagem) e classificacao (um dos identificadores cadastrados no sistema de discagem);
- No Intelix Discador Manual, caso um campo seja importado no formato URL (http://...), o mesmo será exibido como um link para o atendente.