

# INTELIX DISCADOR



**Del Grande Informática**

[www.delgrande.com.br](http://www.delgrande.com.br)

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

Intelix é marca registrada da Del Grande Informática.

Versão do manual: 3.0.5

Suporte técnico:

Telefone 48 3254-8600

Fax: 48 3254-8601

suporte@delgrande.com.br

**Del Grande Informática**

[www.delgrande.com.br](http://www.delgrande.com.br)

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

## Sumário

<b>Sumário .....</b>	<b>3</b>
<b>Capítulo1 – Introdução .....</b>	<b>5</b>
Características .....	5
<b>Capítulo 2 – Campanhas .....</b>	<b>6</b>
Configuração de Campanhas .....	6
Definição do Horário de Funcionamento.....	7
Exemplo 1 .....	8
Exemplo 2 .....	8
Exemplo 3 .....	8
Exemplo 4 .....	9
Exemplo 5 .....	9
Configuração de Atendentes .....	10
Monitoração da Campanha .....	10
<b>Capítulo 3 - Dados .....</b>	<b>12</b>
Importar Dados .....	12
Exportar Dados.....	13
Apagar Dados.....	14
Visualizar Dados .....	14
<b>Capítulo 4 - Metas .....</b>	<b>16</b>
Adicionar Metas .....	16
Importar Metas.....	16
Apagar Metas.....	17
Visualizar Metas .....	17
<b>Capítulo 5 - Relatórios .....</b>	<b>19</b>
Relatório de Chamadas .....	19
Relatório de Agendamento.....	19
Relatório de Discagem .....	20
Relatório de Estatística.....	20
<b>Capítulo6 – Configurações Gerais .....</b>	<b>22</b>
Classificações .....	22

<b>Capítulo7 – Classificação de Chamadas.....</b>	<b>24</b>
<b>Capítulo8 – Integração com o Discador através do Pop-Up.....</b>	<b>26</b>
<b>Capítulo 9 - Discador Manual.....</b>	<b>27</b>

## Capítulo 1 – Introdução

A discagem automatizada em modo power ou preditivo é uma ferramenta indispensável para campanhas ativas. O Discador só transfere para um agente quando houver detecção de atendimento, descartando as linhas ocupadas ou não atendidas, de forma a garantir o fluxo otimizado de trabalho dos agentes. Os números dos destinatários são obtidos da integração com o banco de dados de clientes, de softwares de CRM, etc.

Além de apresentar excelente desempenho, o Intelix Discador oferece ferramentas que facilitam a monitoração das atividades e o controle de desempenho do serviço de atendimento. Simples e robusto, é totalmente gerenciado pela rede, através do browser na máquina do administrador do callcenter.

## Características

No *Intelix Discador*, os números são agrupados em *Campanhas*. Uma campanha é um grupo de números com características semelhantes. Exemplo de campanhas:

- Fornecedores: Campanha para efetuar ligações a todos os fornecedores;
- PrimeiroContato: Campanha que possui todos os telefones de clientes que ainda não foram contatados;
- Campanha1: Possui todos os números disponíveis na base de dados.

Cada campanha possui campos, dados, metas, monitoração e relatórios. Cada um desses parâmetros será detalhado no próximo capítulo.

A tela inicial do Intelix Discador é exibida abaixo:

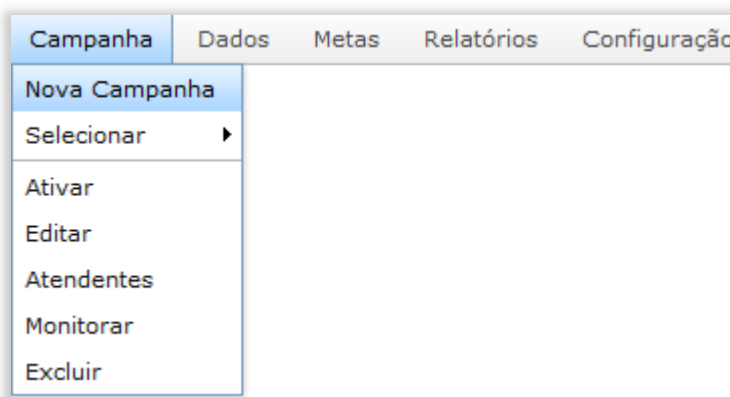


## Capítulo 2 – Campanhas

Uma campanha é um grupo de números com características semelhantes. Cada campanha possui sua campos, dados e metas próprios. Além disso, pode ser Automática ou Manual.

Na campanha **automática**, é informado o nome da fila de atendimento.

A campanha **manual** permite especificar quais atendentes efetuarão o atendimento das chamadas.



**ATENÇÃO:** O Intelix Discador permite a configuração de apenas uma campanha automática para cada fila de atendimento. Essa restrição não se aplica às campanhas manuais.

## Configuração de Campanhas

Para configurar uma campanha, basta clicar na opção **Editar**, no menu **Campanha**.

No campo **Fila** deve ser selecionado o nome da fila de atendimento. Para campanhas do tipo **Manual**, deve-se selecionar a opção **Nenhuma Fila**.

O **Tempo Pós-Atendimento** é o intervalo entre as chamadas para que o atendente classifique a ligação.

### Campanha

Nome:

Tipo:

Fila:

Tempo Pós-Atendimento:  segundos

Tempo Chamando:  segundos

Discagens por Atendente:

Máximo de tentativas por número:

Horário Funcionamento:

### Campos Adicionais

Campo	
Nome	
cpf	<input type="button" value="X"/>
email	<input type="button" value="X"/>
<input type="text" value="Adicionar novo campo"/>	<input type="button" value="+"/>

No campo **Tempo Chamando** é definido 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. Sua utilização permite minimizar o tempo perdido com ligações não completadas.

**Nota:** Quando são efetuadas várias chamadas simultaneamente, somente a primeira a ser atendida será encaminhada ao atendente. As demais ligações serão automaticamente desligadas. Por isso, recomenda-se utilizar com cautela a facilidade acima.

**Máximo de tentativas por número** indica a quantidade máxima de discagens que o sistema fará para cada número cadastrado. O valor padrão é 10 tentativas.

**Atenção:** Considera-se *tentativa de discagem* a ligação que foi atendida (pelo cliente ou pela caixa postal) ou resultou em sinal de ocupado.

A contagem do número de tentativas será reiniciada caso o cliente ou o número da ligação recebida seja reagendado.

O campo **Horário Funcionamento** permite definir o horário em que a campanha estará ativa. Para mais detalhes, consulte o item *Definição do Horário de Funcionamento* neste capítulo.

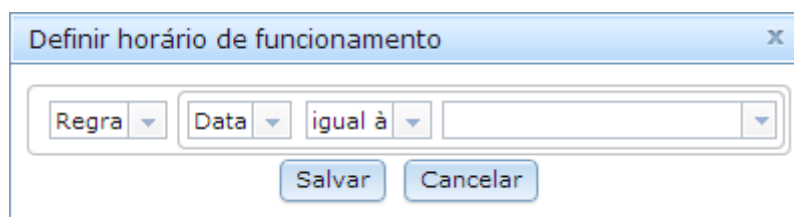
No quadro **Campos Adicionais** são definidos os campos utilizados na importação dos dados. O campo *Nome* deve ser sempre o primeiro, enquanto os telefones deverão ser os últimos campos informados.

Os campos definidos nessa tela serão considerados obrigatórios (estáticos) na importação dos dados, e por isso deverão existir no arquivo CSV informado. Eles serão tratados no formato texto e repassados ao agente que atender a respectiva ligação.

Clique em **Salvar** para efetivar as alterações.

## Definição do Horário de Funcionamento

O Intelix Discador permite que sejam definidos dias e horários específicos para ativação da campanha selecionada. Essa opção está disponível na tela de edição da campanha (menu Campanha – Editar), no campo *Horário Funcionamento*. Ao clicar no botão “Definir...”, a seguinte tela será exibida:



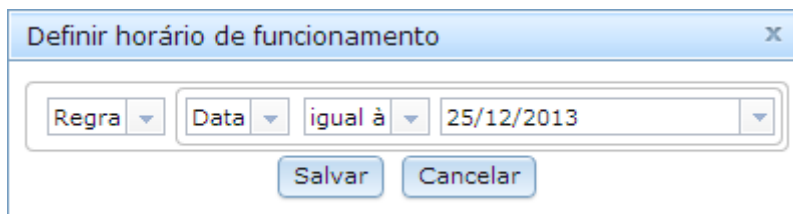
A configuração do horário de atendimento é dividida em **níveis** que, por sua vez, podem possuir inúmeros **blocos**. Cada bloco define uma regra e possui quatro partes:

- Tipo de regra
- Data
- Condição
- Valor

Quando o tipo de regra é definido como “Todas” ou “Qualquer uma”, o bloco se transforma em um subnível, no qual é possível adicionar novos blocos e assim sucessivamente. Dessa forma, a interpretação do horário funciona em cascata, sempre da esquerda para a direita.

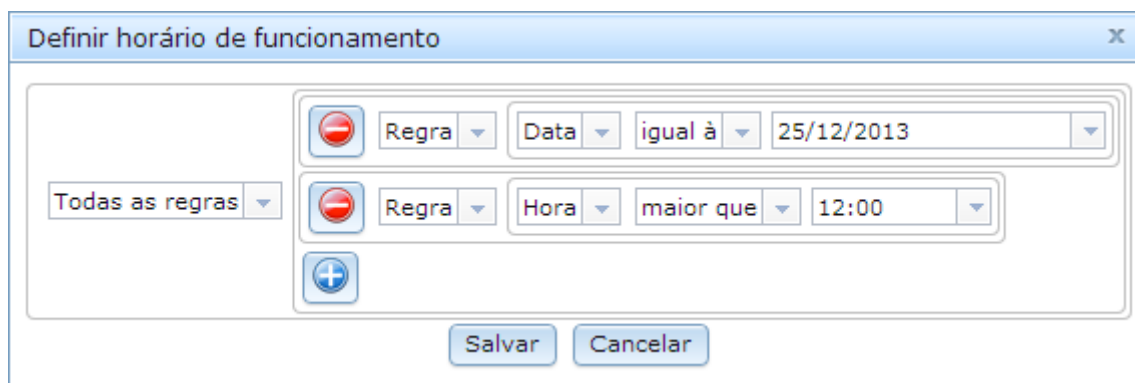
Para melhor entendimento são citados abaixo alguns exemplos de configuração do horário de atendimento:

### Exemplo 1



Nesse caso, existe apenas um bloco que define uma regra. Como resultado, a campanha será ativada somente no dia 25/12/2013.

### Exemplo 2



Aqui foi criado um nível do tipo “todas” e adicionados dois blocos. A campanha será ativada somente quando **todas** as regras forem válidas, ou seja, apenas no dia 25/12/2013 das 12hs às 23:59.

### Exemplo 3



Observe que foi criado um nível do tipo “Qualquer uma”. Nesse caso, a campanha será ativada quando qualquer uma das regras definidas for válida. Nesse caso, a campanha será ativada todos os dias das 12hs às 23:59 e durante todo o dia 25/12/2013.



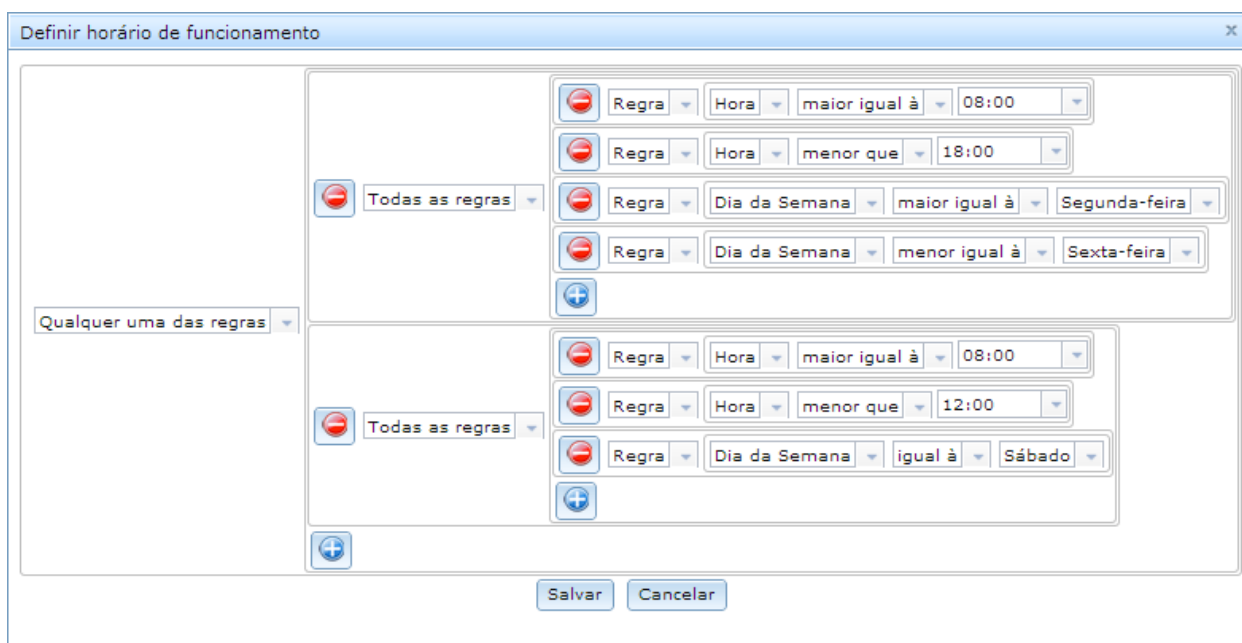
## Exemplo 4



Aqui temos dois níveis e quatro blocos configurados. O resultado será a ativação da campanha todos os dias das 12hs às 23:59, exceto no dia 12/06, quando será ativada das 08hs às 23:59.

Observe que os meses e dias possuem valores numéricos.

## Exemplo 5



Nessa configuração foram definidos dois subníveis. A regra será aplicada somente quando todas as opções forem válidas. Nesse caso, a campanha será ativada de Segunda à Sexta das 08hs às 18hs e aos Sábados das 8hs às 12hs.

Após salvar as configurações do horário de funcionamento, o Intelix Discador apresentará um resumo das regras configuradas. No caso do exemplo acima, o resultado será o seguinte:

**Horário Funcionamento:**

Definir...

Remover...

Qualquer uma das regras:

Todas as regras:

Hora - maior igual à - 08:00

Hora - menor que - 18:00

Dia da Semana - maior igual à - Segunda-feira

Dia da Semana - menor igual à - Sexta-feira



Todas as regras:

Hora - maior igual à - 08:00

Hora - menor que - 12:00

Dia da Semana - igual à - Sábado

O botão “Remover...” permite excluir todas as regras configuradas.

Quando a campanha possuir horário de funcionamento configurado e estiver ativa, o símbolo  será exibido no canto superior direito da tela. Se a campanha estiver inativa devido às restrições do horário de funcionamento, o símbolo  será exibido.

## Configuração de Atendentes

Essa opção está disponível apenas para campanhas do tipo **manual**. Na tela inicial do discador, clique no menu **Campanhas** e selecione a opção **Atendentes**. A seguinte tela será exibida:

### Atendentes na Campanha

Disponíveis	Selecionados
9106 (Jaqueline)	9201 (Kenia)
9107 (Mirian)	9208 (Luana)
9202 (Livre)	9212 (Ana)
9203 (Ana Paula)	9313 (Eduardo)
9204 (Kelly)	
9205 (Cristiane)	

Salvar

A coluna da esquerda exibe todos os atendentes configurados no Intelix. Na coluna da direita estão os atendentes selecionados para atender as chamadas da campanha. Para alterar a configuração, basta clicar e arrastar o nome do atendente para a coluna desejada.

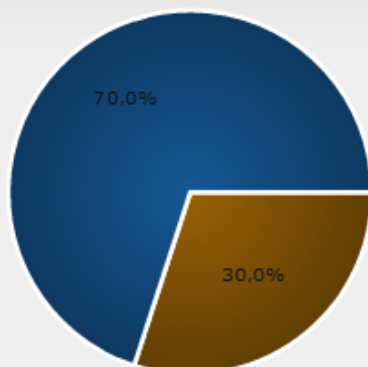
Clique em **Salvar** para efetivar as alterações.

## Monitoração da Campanha

Exibe on-line o andamento de execução da campanha através da classificação das chamadas pelos atendentes. Para acessar essa facilidade, clique no menu **Campanha – Monitorar**.

## Monitor

### Registros



Disponíveis Classificados Indisponíveis

### Classificações das Chamadas

11%	- Sucesso (4)
00%	- Ocupado (0)
00%	- Não Atendeu (0)
00%	- Abortada (0)
00%	- Número Incorreto (0)
73%	- Ignorar Discagem (27)
00%	- Agendar Número (0)
05%	- Agendar Cliente (2)
00%	- Meta Atingida (0)
03%	- Ligação muda ou ocupada (1)
00%	- Ligar para o cliente outra hora (0)
08%	- Não Classificadas (3)

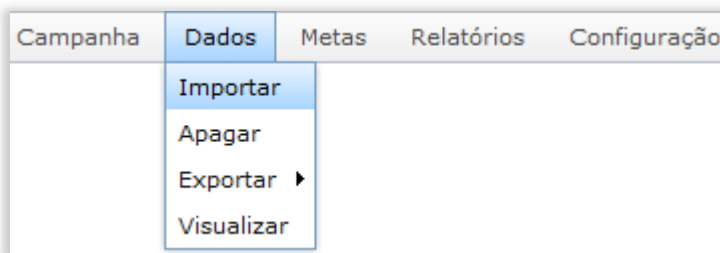
Nome	Telefone	Status	Início do Status
Cliente2	(48) 3254-8600	Discando	16/02/2012 09:59:41
Cliente3	(48) 3254-8600	Transferindo	16/02/2012 09:59:31
Cliente4	(48) 3254-8600	Aguardando Classificação	16/02/2012 09:58:34

## Capítulo 3 - Dados

Dados são as informações importadas a partir de arquivos CSV (separados por ponto-e-vírgula) ou programa externo – CRM, por exemplo. Os dados são divididos em *Campos* e possuem a seguinte estrutura: **Nome; Campo2; Campo3; ...; CampoX; Tel; Agenda; Obs; Tel; Agenda; Obs; ...**

- **Nome:** É sempre o primeiro campo. Deve conter o nome do contato;
- **Campo2; Campo3; ...; CampoX:** Campos adicionais que podem ser inseridos de acordo com a necessidade do cliente.  
**Atenção:** Os campos adicionais devem ser cadastrados previamente para a campanha selecionada. Para mais informações, consulte o capítulo 2.
- **Tel; Agenda; Obs:** São o número do telefone, a data/hora de referência para discagem e um campo de observações. Esses três campos trabalham em conjunto e não podem ser inseridos separadamente. Se não quiser informar o campo “Agenda” ou “Obs”, basta deixá-los em branco, separados por ponto-e-vírgula.

O menu Dados está disponível na tela inicial do Intelix Discador.



## Importar Dados

Para importar dados ao Intelix Discador, basta clicar no menu **Dados – Importar**, ilustrado acima. O sistema exibirá uma nova tela solicitando o nome do arquivo CSV e também um exemplo de como os dados deverão estar dispostos neste arquivo.

### Importar novos dados

---

**Exemplo CSV:** *Nome;cpf;email;telefone;agenda;observação*

---

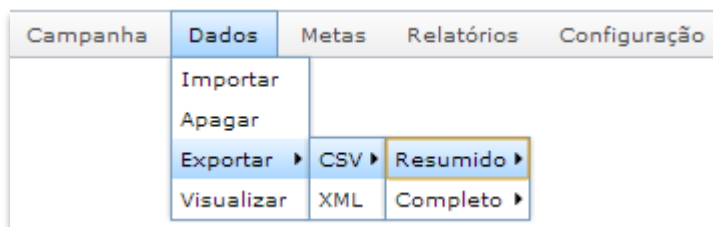
Arquivo de importação (CSV): Escolher arquivo

Excluir dados existentes: ☒ Importar

**Atenção:** Se a opção **Excluir dados existentes** estiver assinalada, o Intelix Discador excluirá do seu banco de dados todos os dados relacionados à campanha selecionada. Se quiser salvar os dados existentes, utilize a opção **Dados - Exportar**. Os dados referentes às **metas** da campanha serão preservados.

## Exportar Dados

O Intelix Discador permite exportar os dados da campanha no formato CSV ou XML. Essa opção está disponível na tela inicial, no menu **Dados**.



O modo completo permite uma visualização do histórico das chamadas. Os seguintes campos serão exportados:

- **Nome:** Nome do cliente;
- **Agenda:** Data para a qual o cliente foi agendado;
- **Classificação:** Classificação que desativou o cliente (caso desativado);
- **<campos adicionais>:** Campos adicionais da campanha;
- **Telefone:** Telefone do cliente;
- **Agenda:** Último agendamento do telefone;
- **Ativo:** Indica se o número está ativo. Caso apareça zero, é porque o número foi desativado;
- **Chamadas:** Número de chamadas efetuadas;
- **Data da chamada:** Data e hora da última chamada;
- **Atendente:** Número do atendente (caso atendido);
- **Classificação:** Classificação da chamada;
- **Observação:** Observação inserida pelo atendente;

O modo resumido exibe um registro por cliente. Os seguintes campos estarão presentes no arquivo CSV:

- **Nome:** Nome do cliente;
- **<campos adicionais>:** Campos adicionais da campanha;
- **Agenda cliente:** Data para a qual o cliente foi agendado;
- **Classificação:** Classificação que desativou o cliente (caso desativado);
- **Telefone:** Telefone do cliente;
- **Ativo:** Indica se o número está ativo. Caso apareça zero, é porque o número foi desativado;
- **Última discagem:** Data e hora da última chamada;
- **Classificação Discagem:** Classificação da chamada;
- **Atendente:** Número do atendente (caso atendido);
- **Observação:** Observação inserida pelo atendente;
- **Agenda:** Último agendamento do telefone;






**Nota:** Na exportação do CSV no modo resumido, todos os campos a partir do telefone serão repetidos para cada número do cliente.

## Apagar Dados

Essa opção, presente na tela inicial do Intelix Discador, permite que todos os dados referentes à campanha selecionada sejam excluídos. Os dados referentes às **metas** dessa campanha não serão afetados. No entanto, os totais (sucessos, insucessos, etc.) serão reiniciados.




## Visualizar Dados


Essa opção, presente na tela inicial do Intelix Discador, permite visualizar todos os registros da campanha selecionada. Será exibida uma tela semelhante à abaixo:

	Voltar	2028 registros		Página	2	de 5		Exibir:	500		Filtro
	Nome	Cpf	Telefones	Classificação							
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	93775337753	1								
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	14374943749	1								
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	21521421721	1	Cliente nao deseja ser contatado							
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	14374941701	1								
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	93775937753	1	Cliente nao deseja ser contatado							
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	14374971720	1	Cliente nao deseja ser contatado							
<input type="checkbox"/>	DEL GRANDE	93775937753	1	Cliente nao deseja ser contatado							

Para verificar os detalhes da discagem, basta clicar na linha da tabela onde o mesmo se encontra.



**Nota:** Quando existir, o valor da coluna “Classificação” informará a classificação que desativou o cliente





Detalhes do Cliente						
<b>Nome:</b> Cliente4			<b>cpf:</b> 9313 9313 931			
<b>Agenda:</b> 06/09/2011 13:30:00			<b>email:</b> email4			
<b>Classificação:</b> -						
<b>Bloqueado:</b> Sim						
	Telefone	Agenda	Chamadas	Estado		Data do Estado
		-	2	Aguardando Classificação		16/02/2012 09:58:34
	(48) 3254-8600	Data da Discagem		Atendente	Classificação	Observações
		05/09/2011 18:26:37		9313	Agendar Cliente	-
		16/02/2012 09:59:07		-	<button>Classificar</button>	-

Na tela acima, clique no botão  para visualizar o histórico da chamada.

Detalhes da Discagem <span>✕</span>			
Data do Evento	Evento	Informação	Dados
05/09/2011 17:28:15	Discando		
05/09/2011 17:28:15	Transferindo		
05/09/2011 17:28:15	Aguardando Classificação	9313	
05/09/2011 17:28:23	Chamada Classificada		

A opção filtro, disponível na primeira janela, permite localizar facilmente registros específicos.

Para adicionar novas regras, clique no botão  e, para aplicá-las, no botão .

Tipo	Campo	Comparação	Valor
	Nome	Contém	
 E	Cpf	É igual a	
	 Aplicar Filtro  Descartar Filtro		

## Capítulo 4 - Metas

Indicam o valor desejado nos campos aos quais se referem. Exemplo:

- Campanha: Fornecedores
- Campos Adicionais: Cidade, Produto
- Metas (arquivo csv): São Paulo; Açúcar; 10

A meta acima informa ao discador que são esperadas, no mínimo, 10 ligações para fornecedores de açúcar situados em São Paulo. Quando a meta é atingida e ainda existem dados para discagem, o Intelix Discador classifica os mesmos como “meta atingida” e não efetua novas discagens.

**Nota:** Em algumas situações, é possível que o valor do campo “Realizado” (ligações efetuadas) seja superior à meta estabelecida. Isso ocorre porque no instante em que a meta foi atingida já existiam novas ligações em andamento que foram posteriormente classificadas como “Sucesso”.



### Adicionar Metas

Para adicionar novas metas, basta selecionar a opção “Adicionar” na tela inicial do Intelix Discador. Abaixo é exibido um exemplo de configuração de novas metas:

### Adicionar Meta

**Nome:**

Campo	Valor	
<b>Filtro:</b> <input type="text" value="UF"/> <span style="float: right;">▼</span>	<input type="text" value="SC"/>	+
<input type="text" value="TIPOCONTA"/> <span style="float: right;">▼</span>	<input type="text" value="UNIVERSITARIO"/>	-

**Meta:**

Informe o nome da meta (opcional), selecione os campos desejados – utilize o botão “+” para adicionar novos campos, informe o valor da meta e clique em “Adicionar”.

### Importar Metas

Para importar novas metas, basta selecionar a opção “Importar” na tela inicial do Intelix Discador. A seguinte tela será exibida:



**Importar novas metas**

Campos Disponíveis

cpf

Campos Selecionados

email

**Exemplo CSV:** email;META

Arquivo de importação (CSV): Escolher arquivo

Excluir metas existentes: ☒
Importar

Nessa tela você deve informar os campos que estarão presentes no arquivo CSV. No exemplo (círculo em vermelho), o campo “email” será importado. A palavra “META” significa a quantidade de ligações.

Exemplo: “adm@delgrande.com.br”; “5”.

No exemplo acima, teríamos:

- email: adm@delgrande.com.br
- Meta: 5

Ou seja, significa que o Intelix Discador deverá fazer 5 ligações para todos os registros cujo campo “email” possua o valor “adm@delgrande.com.br”.

**Atenção:** Se a opção “Excluir metas existentes” estiver assinalada, o Intelix Discador apagará todas as **metas** da campanha selecionada antes de realizar a importação. Os **dados** da campanha não serão afetados.

## Apagar Metas

Essa opção permite remover todas as metas cadastradas. Os dados da campanha não serão afetados.

**Nota:** Os clientes que foram desativados pela conclusão da meta, não serão reativados quando a mesma for excluída.

## Visualizar Metas

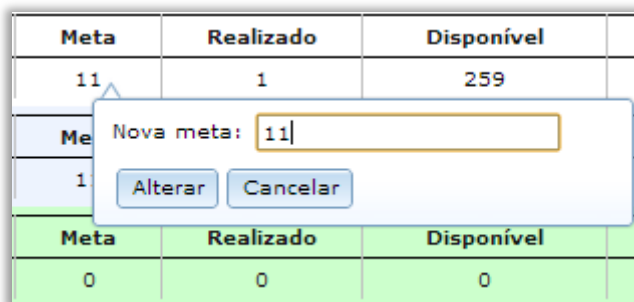
Permite visualizar a fila de chamadas e o cumprimento das metas estabelecidas. Exemplo:

<input type="checkbox"/>		CotaCLUSTER	Meta	Realizado	Disponível	Meta Atingida	Total Registros
		1_3_2_2_2_3	11	1	259	0	262
<input type="checkbox"/>		CotaCLUSTER	Meta	Realizado	Disponível	Meta Atingida	Total Registros
		1_3_2_2_2_4	11	0	0	0	0
<input type="checkbox"/>	teste	CotaCLUSTER	Meta	Realizado	Disponível	Meta Atingida	Total Registros
		10	0	0	0	0	0

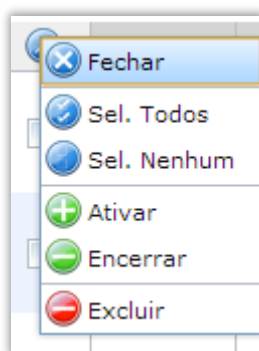
Acima é exibida a tela de monitoração das metas. A coluna *Disponível* indica a quantidade de clientes na base ainda disponíveis para contato. O retângulo vermelho informa que a meta não poderá ser atingida, pois o valor da mesma é superior ao total de registros disponíveis.

A linha verde indica que a meta foi atingida, enquanto a linha branca significa que as discagens ainda não foram concluídas.

Para alterar o valor de uma meta, basta clicar no valor da mesma.



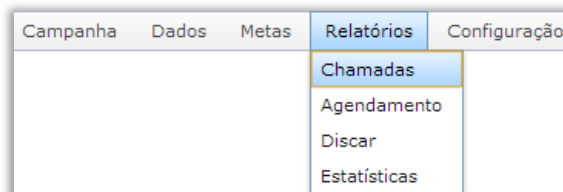
Para selecionar todos, ativar, encerrar ou excluir uma meta, utilize o ícone no canto superior esquerdo da tabela:



## Capítulo 5 - Relatórios

### Relatório de Chamadas

O Intelix Discador fornece um relatório de chamadas prático e objetivo, permitindo com facilidade a avaliação de desempenho do serviço de atendimento no período desejado. Para acessá-lo, basta selecionar o menu *Relatórios - Chamadas* na tela inicial do Intelix Discador.



O discador solicitará que seja informado o intervalo de datas do relatório.

Ao clicar em “OK”, o Intelix Discador exibirá os dados do relatório, semelhante à tela abaixo:

Relatório de Chamadas									
Período									
Início:		01/12/2011 - 00:00:00							
Fim:		29/02/2012 - 23:59:59							
Chamadas Iniciadas:		3							
Chamadas Completadas:		1							
Chamadas Atendidas:		1							
Atendente	Sucesso	Ocupado	Não Atendeu	Abortada	Número Incorreto	Ligação muda ou ocupada	Ligar para o cliente outra hora	Sem Classificação	Total
	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	0	0	0	0	0	1	1

### Relatório de Agendamento

Neste relatório são exibidas todos os números ou clientes que foram reagendados para o período especificado.

**Nota:** Os números ou clientes agendados possuem prioridade de discagem. Se a discagem para um número/cliente agendado não for bem sucedida, uma nova discagem será efetuada somente após 30 minutos.

Relatório de Agendamento					
Período					
Início:		01/01/2012 - 00:00:00			
Fim:		22/03/2013 - 23:59:59			
Total de Registros: 8					
Nome	Agenda Cliente	Telefone	Agenda Telefone	Telefone	Agenda Telefone
Michael Jackson	-	4832438675	23/03/2012 - 17:00:00	-	-
Beto Carrero	23/03/2012 - 19:00:00	4832435897	00/00/0000 - 00:00:00	-	-
Astrogildo Fernandes	-	1125010138	27/03/2012 - 19:15:00	-	-
Peter Parker	29/03/2012 - 12:15:00	9247564857	-	-	-
Bruce Wayne	-	4756857695	29/03/2012 - 19:15:00	-	-
Tony Stark	29/03/2012 - 09:00:00	3375648576	29/03/2012 - 19:30:00	-	-
Jack Sparrow	29/03/2012 - 11:00:00	2198574657	30/03/2012 - 20:00:00	-	-
Bruce Banner	31/03/2012 - 11:45:00	4596857686	23/03/2012 - 09:45:00	-	-

## Relatório de Discagem

Esse relatório está disponível no menu Relatório – Discar. Ele exibe os números que ainda serão discados pelo Intelix Discador.

Relatório de Números a Discar	
Total de Números: 7	
Nome	Telefone
JOHN STEWART	1137465869
STEVE ROGERS	4836475647
MICKEY MOUSE	2198374983
HAL JORDAN	4985746574
CHARLES XAVIER	1423234543
CLARK KENT	9187846574
REED RICHARDS	3584756475

## Relatório de Estatística

Esse relatório exibe um resumo dos dados referentes à campanha selecionada.

Relatório de Estatística	
Clientes	
Total:	140106
Disponíveis:	135425 (96.66%)
Discados:	4236 (3.02%)
Encaminhados/Atendidos:	1741/1671 (1.24%)
Agendados:	0 (0%)
Telefones	
Total:	140115
Disponíveis:	135426 (96.65%)
Tentativas Excedidas:	1 (0%)
Agendados:	0 (0%)
Desativados:	139 (0.1%)
Chamadas	
Iniciadas:	9686
Encaminhadas/Atendidas:	3930/3738 (40.57%)
Ocupadas:	1 (0.01%)
Não Atendidas:	2940 (30.35%)

Abaixo segue descrição de cada item do relatório:

- Clientes
  - **Total:** Número de clientes cadastrados;
  - **Disponíveis:** É a quantidade de clientes que estão disponíveis para efetuar chamadas. Estão inclusos neste grupo os clientes para os quais já foram efetuadas discagens e não excederam o número de tentativas;
  - **Discados:** Clientes para os quais foram efetuadas discagens;
  - **Encaminhados/Atendidos:** Número de clientes que foram encaminhados para a fila e número de clientes que receberam atendimento;
  - **Agendados:** Número de clientes reagendados.
- Telefones
  - **Total:** Número de telefones cadastrados;
  - **Disponíveis:** É a quantidade de números disponíveis no momento. Estão inclusos os números que foram discados e não excederam o máximo de tentativas;
  - **Tentativas Excedidas:** Quantidade de números que excederam o número máximo de tentativas de discagem;
  - **Agendados:** Quantidade de telefones agendados;
  - **Desativados:** Quantidade de telefones desativados pelo atendente.
- Chamadas
  - **Iniciadas:** Quantidade de discagens efetuadas;
  - **Encaminhadas/Atendidas:** Número de chamadas que foram transferidas para a fila de atendimento e número de chamadas chegaram ao atendente;
  - **Ocupadas:** Número de discagens efetuadas que resultaram em tom de ocupado;
  - **Não atendidas:** Número de chamadas que não foram atendidas dentro do tempo configurado na campanha.

## Capítulo 6 – Configurações Gerais

Além das configurações específicas para cada campanha, estudadas no capítulo 1, o Intelix Discador possui também configurações gerais, válidas para todas as campanhas existentes.

Essas configurações são acessíveis pela tela inicial do Intelix Discador, através do menu **Configuração**.

### Classificações

As classificações são a descrição do resultado da chamada que o atendente irá selecionar ao finalizar a ligação. As classificações mais comuns são: Sucesso, Ocupado, Não atendeu, Não quis responder, etc. As classificações configuradas como “Protegidas” são padrões do Discador, e não podem ser alteradas.

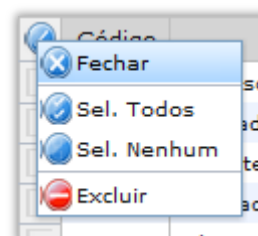
Para configurar os tipos de classificação, acesse o menu *Configuração – Classificações*. A seguinte tela será exibida:

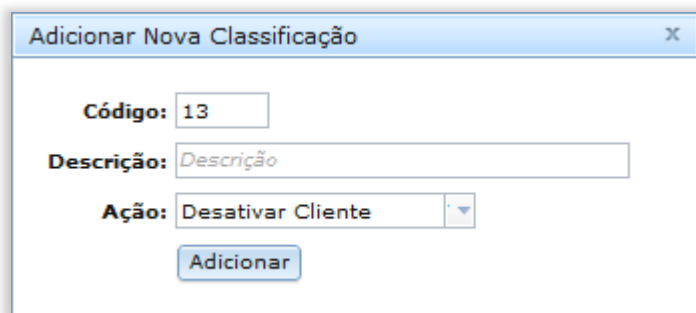
Classificações					
	Código	Descrição	Protegida	Visível	Ação
<input type="checkbox"/>	1	Sucesso	Sim	Sim	Desativar Cliente
<input type="checkbox"/>	2	Ocupado	Sim	Não	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	3	Não Atendeu	Sim	Não	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	4	Abortada	Sim	Não	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	5	Número Incorreto	Sim	Sim	Desativar Número
<input type="checkbox"/>	6	Ignorar Discagem	Sim	Sim	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	7	Agendar Número	Sim	Sim	Agendar Número
<input type="checkbox"/>	8	Agendar Cliente	Sim	Sim	Agendar Cliente
<input type="checkbox"/>	9	Meta Atingida	Sim	Não	Desativar Cliente
<input type="checkbox"/>	11	Ligação muda ou ocupada	Não	Sim	Continuar Discando
<input type="checkbox"/>	12	Ligar para o cliente outra hora	Não	Sim	Agendar Cliente
	Adicionar nova classificação				

O ícone azul no canto superior esquerdo exibe um submenu com opções para selecionar todos os itens, nenhum ou excluir classificações.

Para editar uma classificação existente, basta clicar na descrição da mesma, na tabela exibida acima.

**Obs:** É possível editar somente as classificações não protegidas.





The image shows a dialog box titled "Adicionar Nova Classificação" with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there are three fields: "Código:" with the value "13", "Descrição:" with the placeholder text "Descrição", and "Ação:" with the value "Desativar Cliente" and a dropdown arrow. Below these fields is a button labeled "Adicionar".

O ícone no canto inferior esquerdo da tela permite adicionar novas classificações. Para cada classificação é relacionada uma ação a ser executada pelo Discador.

## Capítulo7 – Classificação de Chamadas

Através do Intelix Atendente (capítulo 3), o Intelix Discador exibe ao atendente uma tela que permite a classificação da chamada recebida. De acordo com essa classificação, o servidor poderá efetuar novas discagens para o número ou simplesmente registrá-la como “bem sucedida”.

A tela exibida ao atendente é semelhante à que segue:



**Intelix - Discador - Campanha1**

**Informações do Cliente**

Número: (48) 3254-8600  
Nome: Del Grande  
cpf: 12312312387  
email: adm@delgrande.com.br

Observações:

Classificação: Sucesso

Enviar

► Adicionar Novo Número

► Histórico

Os campos exibidos na aba superior são importados automaticamente do arquivo do cliente. A quantidade de campos e a nomenclatura dos mesmos dependem exclusivamente dos dados do arquivo. No exemplo acima, foram importados os campos Número, Nome, CPF e Email.

A caixa **classificação** apresenta, por padrão, as seguintes opções:

- **Sucesso:** Significa que a ligação foi corretamente atendida e finalizada. O *Intelix Discador* não discará novamente para este número;
- **Número Incorreto:** Utilizado quando o número em questão foi alterado ou pertence a outro cliente. Clique na linha “Adicionar Novo Número” para informar o número correto e permitir que o *Intelix Discador* efetue uma nova discagem;



▼ Adicionar Novo Número

Número: DDD + Número

Agendar: dd/mm/aaaa hh:mm



- **Ignorar Discagem:** Indica que o número não foi atendido ou caiu na caixa postal;
- **Agendar Número:** Nessa classificação, o sistema irá inserir na fila uma nova discagem para este número a partir da data/hora informada;
- **Agendar Cliente:** Semelhante ao anterior, exceto porque solicita ao *Intelix Discador* que inicie chamadas para todos os números cadastrados para o cliente;

A linha **Histórico** lista todas as classificações anteriores para o cliente em questão.

Outras classificações podem ser adicionadas através do menu Configuração – Classificações. Veja detalhes desse procedimento no capítulo 6.

**Nota:** Os números ou clientes agendados possuem prioridade de discagem. Se a discagem para um número/cliente agendado não for bem sucedida, uma nova discagem será efetuada somente após 30 minutos.

## Capítulo8 – Integração com o Discador através do Pop-Up

O Intelix Discador pode ter seu funcionamento integrado a outros aplicativos através do *Intelix Atendente* (Pop-Up). Dessa forma, a tela exibida ao atendente corresponderá ao endereço URL configurado no discador.

O Discador enviará parao endereço URL, através do método GET, as seguintes variáveis:

- **id:** Identificação da chamada (id interno do discador);
- **number:** Número do telefone discado;
- **campanhaId:** Identificação da campanha (id interno do discador);
- **clientId:** Identificação do cliente (id interno do discador);

Além disso, também serão enviados os camposconfigurados na campanha.

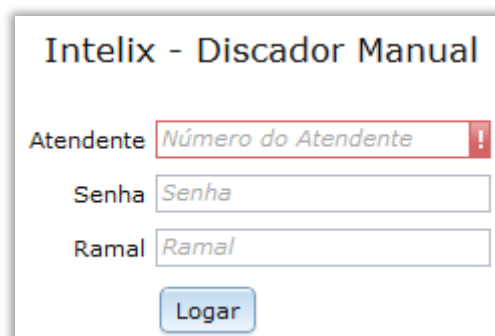
Ao final da ligação, o discador espera receber a classificação da chamada. Essa informação deve ser enviada através do método POST para a seguinte URL: <http://<IpDoIntelix>/intelix/discador/feedback.php>. As seguintes variáveis deverão ser informadas:

- **id:** Identificação da chamada (id interno do discador);
- **number:** Número do telefone discado;
- **campanhaId:** Identificação da campanha (id interno do discador);
- **clientId:** Identificação do cliente (id interno do discador);
- **feedback:** Texto que será colocado como observação da discagem;
- **classificação:** Um dos identificadores cadastrados no sistema de discagem.

## Capítulo 9 - Discador Manual

O Intelix Discador também possibilita a utilização no modo manual. Nesse modo, o atendente inicia a chamada depois de visualizar os dados do cliente. A sequência de eventos é a seguinte:

1. O atendente efetua login no Intelix Discador, informando também o número do seu ramal;

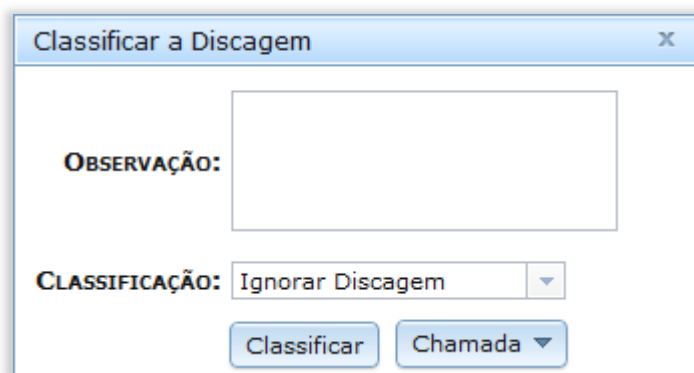


2. O Intelix Discador exibe na tela do atendente os dados do próximo cliente a ser contatado;



Telefone	Agenda	Chamadas	Estado	Data do Estado
(48) 3254-8600	-	15	Chamada Classificada	16/02/2012 09:59:41
(48) 3254-8601	-	9	Chamada Classificada	13/09/2011 09:40:07

3. O atendente escolhe clica em um dos números (coluna Telefone) para iniciar a discagem;
4. O Intelix discador efetua uma chamada para o ramal do atendente;
5. Depois que o atendente retira o telefone do gancho, o Intelix discador inicia a chamada para o cliente selecionado;
6. Finalizada a chamada, o Intelix Discador exibe a tela para que o atendente efetue a classificação:



**Nota:** No Intelix Discador Manual, caso um campo seja importado no formato URL (http://...), o mesmo será exibido como um link para o atendente. Essa facilidade é especialmente útil na integração com aplicativos externos (CRM, ERP, etc).

Para outras informações sobre importação de dados, consulte o capítulo 3 deste manual.