# intelbras

Manual de instalação

DirecTI

## intelbras

#### DirecTI Software de gestão de call center

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

Agora a Intelbras tem uma solução completa, que dispõe de inúmeros recursos para gestão de telefonia e call center. Conheça o DirecTI, software para controle das operações de call center.

Leia atentamente as instruções deste manual de instalação antes de instalar o DirecTI. A instalação desse sistema deve ser efetuada por pessoas qualificadas.

### Índice

1. Especificações técnicas	4
1.1. Requisitos recomendados de hardware e software	4
1.2. Requisitos de espaço físico específico do servidor	5
1.3. Requisitos de telefonia e seus acessórios	5
1.4. Rede interna de dados	6
2. Procedimento de instalação	6
2.1. Requisitos de rede e software	6
2.2. Instalador do sistema de call center DirecTI	8
3. Configuração de telefonia	40
3.1. Configuração do PABX	40
4. Sistema de licenciamento	42
4.1. Visão geral	42
4.2. Especificação técnica	42
4.3. Instalação	43
4.4. Conteúdo da chave de hardware	44
4.5. Licenças	45
Termo de aceite e uso de licença do software DirecTI	46

### 1. Especificações técnicas

- » Cliente/servidor.
- » Interface para base de dados relacional.
- » Interface padrão Windows®.
- » Plataforma aberta integrada através de protocolo TCP/IP.

#### 1.1. Requisitos recomendados de hardware e software Servidor DirecTI

- » Banco de dados SQL 2012, pode ser usado o SQL Express 2012.
- » Para o servidor de dados até 10 PAs (Posição de Atendimento) utilizar microcomputador com processador i5, 4 GB de memória RAM, 2 HDs de 500 GB (1 para dados e 1 para gravações) e sistema operacional Windows<sup>®</sup> 7 SP1, 64 bits ou superior.
- » Para o servidor de dados acima de 10 PAs e até 20 PAs utilizar microcomputador com processador i5, ou superior, 4 GB de memória RAM, 2 HDs de 500 GB (1 para dados e 1 para gravações) e sistema operacional Windows<sup>®</sup> Server 2008 R2 SP1 (64 bits), Windows<sup>®</sup> Server 2012 R2 e Windows<sup>®</sup> Server 2016 R2 SP1 (Standard).
- » Para o servidor de dados acima de 20 PAs utilizar microcomputador com processador i7, ou superior, 8 GB de memória RAM ou mais, 2 HDs de 1 TB (1 para dados e 1 para gravações) e sistema operacional Windows<sup>®</sup> Server 2008 R2 SP1 (64 bits), Windows<sup>®</sup> Server 2012 R2 e Windows<sup>®</sup> Server 2016 R2 SP1 (Standard).

**Obs.:** o HD de gravação de chamadas deverá ser instalado no mesmo servidor onde o sistema de call center DirecTI está instalado.

#### Estações

- » Windows® XP, 7, 8 e 10.
- » Processador: processador de 1 gigahertz (GHz) ou mais rápido ou SoC.
- » RAM: 2 GB.
- » Placa de som (se desejar gravar ligações).
- » Microsoft Excel para gerar gráficos (se desejar executar esta operação na PA).

**Obs.:** o aplicativo Cliente DirecTI na execução consome pouca memória RAM e recursos do processador. No entanto, alertamos o cuidado no compartilhamento de recursos da máquina com outros sistemas, os quais podem afetar a operação do Cliente DirecTI.

#### 1.2. Requisitos de espaço físico específico do servidor

- » Ambiente de dados: gerenciador do banco de dados.
- » Módulo DirecTI: controle do PABX, interface de atendimento e monitoramento.

Para garantir a segurança e a recuperação de informação perdida por qualquer motivo, orientamos aplicar uma rotina de backup do banco de dados.

O volume do banco de dados tende a afetar o desempenho do sistema, mesmo aplicando novas tecnologias para reduzir os impactos devido ao volume de dados e os recursos de hardware, o saneamento e a rotina de backup contribui para fatores que definirão o tempo de execução de uma rotina do sistema.

Portanto, é recomendado definir rotinas e horários para a manutenção e backup do banco de dados para que minimize o impacto sobre o sistema e os usuários. Em alguns ambientes, pode ser feito o testes de restore do banco de dados em um servidor em standby.

Ter rotinas de backup e restore periódicas garante o bom funcionamento do sistema e do banco de dados.

Obs.: o espaço físico requerido para instalação de todos os módulos é de 3.17 GB.

#### 1.3. Requisitos de telefonia e seus acessórios

- » Central telefônica Intelbras Impacta 68i, 140, 220, 300 e linha UnniTI.
- » Placa ICIP (obrigatória para as centrais da linha Impacta).
- » Headsets (multimídia se desejar fazer gravação do atendimento).

Os serviços do call center estão vinculados a ramais analógicos (não utilizar ramais IP e digital nas PAs) e aos grupos de ramais do tipo call center nas centrais Impacta e UnniTI. Dessa forma, deve-se observar os limites de grupos do PABX na configuração do software de gestão de call center DirecTI.

- » UnniTI: até 40 grupos
- » 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 a quantidade de posições na fila de espera.

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

O software de gestão de 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 do ICIP.

**Obs.:** no software de call center a quantidade máxima de dígitos para o plano de numeração de ramal é 5. Quantidades maiores que 5 serão tratadas como chamadas externas.

#### 1.4. Rede interna de dados

A qualidade do funcionamento depende das condições de tráfego e priorização da rede à qual o produto está conectado. Em caso de anormalidades nas ligações estabelecidas, verifique antes a situação da rede. As informações que deverão ser analisadas junto ao analista de rede são:

- » Tempo de resposta: a aplicação de call center requer tempos de resposta muito curtos.
- » Latência de rede: com a utilização, a latência pode variar em função da carga imposta à rede.
- » Evitar o uso de redes Wi-Fi devido à latência ser maior.

Por se tratar de uma solução baseada no protocolo CSTA (comunicação via rede), o cliente deve garantir banda de 1 Mbps no trecho de rede de cada posição de atendimento e supervisão ao servidor do software de gestão de call center DirecTI. O cliente deve disponibilizar a numeração IP para cada computador da rede local VoIP (PCs atendentes, PCs supervisores, servidor DirecTI), de tal forma que seja uma rede diferente da rede local atual (caso exista uma já configurada).

Importante: para a perfeita instalação e operacionalização do software de gestão de call center DirecTI, é necessário por parte do cliente o atendimento de todos os pré-requisitos.

### 2. Procedimento de instalação

#### 2.1. Requisitos de rede e software

Os requisitos de rede e software devem ser verificados antes da instalação. É imprescindível analisar item a item e certificar-se de que foram atendidos pela infraestrutura de rede e sistema.

- » O usuário de instalação do software de call center DirecTI deve ser administrador (usuário de instalação) do sistema operacional Windows<sup>®</sup>, ou seja, deve ter acesso irrestrito (permissão total) à raiz do sistema, normalmente C:1.
- » Para manter os horários das máquinas sincronizados utilize o mesmo servidor NTP em todas as máquinas da rede (PAs e Server DirecTI). Dê preferência por servidores NTP locais. A principal vantagem é que configurando as estações para sincronizarem o horário em relação a um servidor local, é garantido que todas manterão exatamente o mesmo horário e que a sincronização continuará funcionando mesmo que o link com a internet caia.
- » Portas de rede liberadas entre servidor call center e PAs (Posição de Atendimento): 80, 3000, 5000, 1433 (TCP).
- » Porta de rede liberada entre servidor call center e central Impacta e UnniTI: 7001 (TCP).
- » Porta de rede liberada para o cliente SMTP 587, 25 ou 465.
- » Permitir acesso externo ao domínio http://directi.intelbras.com.br/(servidor de atualização de software). Requisição HTTP na porta 80.
- » Pasta compartilhada na rede (C:\gravacao) para armazenamento dos arquivos de gravação e chat. Servidor e PAs devem ter acesso com permissão de escrita e leitura.
- » Windows<sup>®</sup> Update, atualizações do sistema operacional Windows<sup>®</sup>, sem pendências com o servidor da Microsoft.
- » Preferencialmente o servidor do software de call center DirecTI deverá ter acesso externo (servidores na internet) para atualização dos serviços do call center durante a instalação do sistema (Visual C++, SQL Server, entre outros).
- » Para gravação de chamada todas as placas de áudio devem estar configuradas e habilitadas nas máquinas.
- » Para visualização dos gráficos do módulo supervisor é necessário que o navegador tenha suporte ao Flash Player.
- » Para o uso de servidores virtuais, também chamados de máquinas virtuais, verifique primeiramente se o software de gerenciamento das máquinas virtuais ou a própria máquina virtual reconhecem a chave de hardware. Possíveis incompatibilidades podem surgir com o uso de sistemas operacionais customizados. É importante lembrar que o software DirecTI não irá operar se a chave de hardware não puder ser lida. Para verificar a chave de hardware, utilize o aplicativo Visualizador de Licenças do Call Center DirecTI disponível no site Intelbras www.intelbras.com.br.

#### Habilitar o .net Framework 3.5 no painel de controle

O software de gestão de call center DirecTI tem como requisito a instalação do .NET Framework 3.5. O .NET Framework 3.5, no entanto, não é automaticamente instalado em algumas versões do Windows® e deve ser habilitado separadamente.

Para habilitar o .NET Framework 3.5 no painel de controle pressione a tecla *Windows* no teclado, digite *Recursos do Windows*, e pressione *Enter*. Isso abre a janela *Ativar* ou *Desativar* recursos do Windows<sup>®</sup>, agora basta ativá-lo na caixa de diálogo. Como alternativa, abra o painel de controle, clique nos itens de programas e, em seguida, clique em *Ativar recursos do Windows*<sup>®</sup> ou *desativar* em programas e recursos.

Selecione o .NET Framework 3.5 (inclui .net 2.0 e 3.0) na caixa de seleção, pressione *Ok* e reinicie o computador se for solicitado.

Obs.: essa opção requer uma conexão com a internet.

Selecione os itens filhos para ativação do Windows® Communication Foundation.

Além do .NET Framework 3.5, o software de gestão de call center tem como requisito o .NET Framework 4 ou 4.5. Caso a versão do Windows® não contemple essa versão do .NET Framework, utilize o Windows® Update para obtê-la e assim manter o sistema operacional atualizado.

#### Instalação – check-list

#### » Pré-requisitos de hardware:

Os equipamentos a serem utilizados para o servidor e estações de trabalho possuem a configuração mínima desejada? Sim/Não.

#### » Pré-requisitos de software básico:

Os equipamentos a serem utilizados para servidor e estações de trabalho possuem instalados os softwares básicos para o funcionamento dos sistemas de atendimento? Sim/Não.

#### » Pré-requisitos de telefonia:

A central telefônica possui os componentes básicos necessários para funcionamento do software DirecTI? Sim/Não.

#### » Pré-requisitos de rede:

8

As portas e os acessos estão devidamente liberados? Sim/Não.

Caso tenha respondido Não a algum dos itens acima, não prossiga com a instalação até que os requisitos técnicos estejam atendidos.

#### 2.2. Instalador do sistema de call center DirecTI

Para adquirir o instalador do software de gestão de call center DirecTl faça o download do arquivo *Instalador DirecTl* no site *www.intelbras.com.br*. O instalador do software contém pastas e arquivos que compõem todos os requisitos necessários para a instalação.

A instalação deve ser a partir da raiz do sistema operacional Windows<sup>®</sup>, normalmente *C*:\, ou seja, faça o download\cópia do instalador diretamente nessa partição.

Antes de iniciar a instalação, configure o executável Instala DirecTI.exe para executar com privilégio de administrador, conforme imagens abaixo:



#### Propriedades do aplicativo

鷆 Cliente_Direc1	т		06/03/201	7 07:07	Pasta de	s an
🐌 Servidor_Direi	TI		06/03/201	7 07:07	Pasta de	e an
🐌 SQL Server			06/03/201	7 07:07	Pasta de	e an
鷆 Wamp			06/03/201	7 07:07	Pasta de	an a
🔰 WebServer			06/03/201	7 07:08	Pasta de	a an
contrato.htm			06/03/201	7 07:07	Firefox h	ЧTР
🕕 Instala Direzz	- 010		06/02/201	7.07.07	Ankesta	۰.,
🛐 Instala Din 🛄	Propriedades d	e Instala	DirecTLexe			×
manualdeir	Detalhes		Versö	es Anterior	88	1
😽 msiexec.e:	Geral	Comp	oatibilidade	Seg	urança	Į.
	Anterior do Windo modo de compatil Ajude-me a escoli Modo de compa Executar e Windows XP	ws e agora bilidade qui ter as conf stibilidade ste program [Service P.	apresenta proble e corresponde à v igurações na em modo de c ack 3)	emas, selec rersão ante ompatibilida	ione o rior. sde:	
-	Configurações Executar e Desativar Desativar Desativar Desativar Nível de Privléy Kexcutar e Atterar configura	m 256 com m resoluçã temas visu composiçã dimensiona ãos de DP gio site program ações de to	ss io de tela 640 × 4 sis o de área de trab mento da exibiçã I alto na como administ odos os usuários	80 alho o em rador		
		0	K Carv	elar	Aplicar	1

Configuração do Nível de Privilégio

Para iniciar a instalação acesse o executável de instalação do software

Ao carregar o aplicativo de instalação será exibida uma tela com instruções.

Barico de Dados				
Servidor:	192.168.1.1	.70	Driver SQL Server:	SQL Server}
Nome:	DirecTI		Usuário: s	9
Senha:	*******	•	Conectar Banc	o de Dados
Informações da Em	presa para Li	cença e Gravação	o de Áudio	
* Nome Empresa	Intelbras S/	A - Indústria de T	'elecomunicações Elet	rônica Brasileira
* CNPJ/CPF	82.901.000,	0001-27	* Telefone:	21060006
* Email	suporte@in	telbras.com.br		
* Pasta de Gravação	\\192.168.1	.170\gravacao\	Unidade: C:\ 💌 '	DDD Local: 48
Configuração para	Servidor, WEI	3 Server, Cliente	DirecTI & CTI Intelbr	as
* MAC-Address:	00-E0-4C-6	9-90-D3	IP PABX: 19	2.168.1.80
	-		Dorth DADY:	
* IP Servidor DirecTI	192.168.1.1	.70	FULGIFADA. /U	01
* IP Servidor DirecTI * Porta Servidor	192.168.1.1	70 ntegração: 3000	Concentre: 30	00

Instalador DirecTI

Preencha os dados no instalador DirecTI:

- » Servidor: IP do servidor onde será instalado o banco de dados do call center DirecTI.
- » Senha: senha de acesso ao banco de dados DirecTI. Senha padrão: 1nt3lbr@s

**Obs.:** utilize senha forte (com no mínimo 8 dígitos e caracteres especiais), pois a instalação-padrão do SQL Server fará a validação.

- » IP PABX: IP da central na rede.
- » IP servidor DirecTI: IP do servidor onde será instalado o call center DirecTI.

Para as demais configurações recomenda-se manter o padrão de fábrica.

Caso o servidor não possua o gerenciador de banco de dados SQL Server da Microsoft, o instalador DirecTI irá instalar a versão do gerenciador do banco de dados que tem o nome de *Microsoft SQL Express*, o qual é fornecido gratuitamente pela Microsoft.

**Obs.:** o SQL Server Express limita em 10 GB de armazenamento por banco de dados.

Após a instalação do SQL Express serão criadas a estrutura da base de dados com a aplicação dos scripts, as tabelas e os objetos do software de gestão de call center DirecTI.

- » Instalação do servidor DirecTI.
- » Instalação dos aplicativos de atendimento nas estações de trabalho.

É importante lembrar que este procedimento é executado somente uma vez no servidor e que para fazer a instalação no servidor e nos clientes você deve possuir login com direitos de acesso de administrador. Ou seja, o usuário de instalação deve ter acesso irrestrito, inclusive para edição de pastas e arquivos na raiz, normalmente C:1.

#### Iniciando a instalação

A instalação do DirecTI irá executar os seguintes passos:

Passo 1 - servidor MSSQLServer®

Caso o servidor disponibilizado para instalação do call center não tenha o SQL Server instalado, ao executar o passo 1, será apresentada a imagem a seguir, informando que a instalação do SQL Express 2012 será executada.



Verificador de instalação do SQL Server

Confirme o aviso clicando Ok.



Instalador SQL Server

Escolha a opção grifada na imagem acima para executar uma nova instalação.



Termo de uso SQL Server

Leia, confirme e aceite os termos de instalação e clique em Next.



Sem acesso para atualização

Caso esta imagem seja apresentada, não foi possível acessar o servidor da Microsoft® na internet e, portanto, a atualização não será executada. Este passo não é obrigatório, clique em *Next* para prosseguir.



Atualização SQL Server

Clique em Next para executar a atualização do SQL Server.



Instalação de atualizações SQL Server

Para executar a atualização, o servidor de call center DirecTI deverá ter acesso à internet. Recomenda-se a atualização do SQL Server, porém, esta etapa não é obrigatória para o sucesso da instalação.



Aviso! Reiniciação do sistema operacional

Em alguns casos este aviso não aparecerá, caso seja apresentado, reinicie o servidor e recomece a instalação a partir do passo 1.



Funcionalidades SQL Server

Selecione todas as facilidades clicando em Select all e depois clique em Next.



Instância nomeada SQL Server

Utilize as configurações-padrão do SQL Server e clique em Next.



Configuração do servidor SQL Server

Utilize as configurações-padrão do SQL Server e clique em Next.



Senha SQL Server

Configure a senha de acesso do banco de dados SQL Server e clique em Next.

Atenção: esta senha deve ser a mesma senha configurada no instalador DirecTI.



Reporte SQL Server

Utilize as configurações-padrão do SQL Server e clique em Next.



Progresso de instalação SQL Server

Exibe o progresso de instalação. Esta etapa poderá levar alguns minutos. Aguarde a conclusão.



Status de instalação SQL Server

Instalação concluída. Clique em Close para finalizar.



Instalador SQL Server

Feche o instalador e aguarde o sistema de instalação abrir o configurador do banco de dados.



Aviso! Orientação próximos passos

Confirme o aviso clicando em *Ok* para iniciar o servidor MSSQLServer<sup>®</sup>. Caso o configurador do banco de dados não abra automaticamente, vá no *Menu Iniciar>Microsoft SQL Server 2012>Configuration tools>SQL Server Configuration Manager*, conforme imagem a seguir:

Windows Update     WinSCP     Wireshark     Acessórios	
<ul> <li>DirecTI</li> <li>Ferramentas Administrativas</li> </ul>	Administrador
innovaphone	Documentos
鷆 Intelbras 퉬 Manutenção	Computador
Microsoft SQL Server 2008 Microsoft SQL Server 2012	Rede
Download Microsoft SQL Server Compace     Import and Export Data (32-bit)	Painel de Controle
Import and Export Data (64-bit)	Dispositivos e Impressoras
Configuration Tools	Ferramentas Administrativas 🔸
SQL Server Configuration Manager	Ajuda e Suporte
📸 SQL Server Installation Center (64-t 💌	Executar
✓ Voltar	Segurança do Windows
Sesquisar programas e arquivos	Fazer logoff
🌆 🕂 🛃 🦛 🏹	0

Como abrir SQL Server Configuration Manager

Angen Anje Angen Anje Statu Barris Conference Honey Conference C	Name Adv Carlo Car	Arquivo Ação Exbir Ajuda				
Image: Sol to the output of the sol to	Source Configuration Nations Configuration     Source Configuration Nations Configuration     Source Configuration					
	3 2 Same Contractor Nange Good 3 Same Territoria 3 Same Territoria	🖿 🔿 🚺 🔛 🛶 👔				
		Solver Configuration (cod)     Solver Configuration     Solver Configuration	Protochane The Annual Annual The Annual The Annual Annual The Annual The Annual Annual Annual Annual Annual Annual Ann	20mr Dudde Dudde Dollo Dorr Prope Audo		

SQL Server Configuration Manager

Habilite a configuração Named Pipes e TCP/IP, clique com o botão direito e escolha a opção Enable.

SQL Server Configuration Manager

Clique com o botão direto na configuração *TCP/IP* e configure, na guia *IP addresses*, o parâmetro *TCP port* com o valor *1433*. Aplique a configuração.



SQL Server Configuration Manager

Após as configurações de gerenciamento do SQL Server, reinicie o serviço SQL Server (SQLEXPRESS), conforme imagem acima.

Feche o SQL Server Configuration Manager e continue o processo de instalação a seguir.

Passo 2 – criar banco de dados



Contrato de licença de uso do software

Contrato de licença de uso do software de gestão de call center DirecTI. Para prosseguir com a instalação, clique em *Aceitar*.

Neste passo será feita a criação da base de dados DirecTI com a aplicação dos scripts e a criação das tabelas e objetos. No instalador DirecTI, clique no passo 2: criar banco de dados.



Aviso! Banco de dados criado com sucesso

Se o acesso ao banco de dados estiver ok, a mensagem acima será apresentada. Caso ocorra alguma falha, revise os dados de acesso ao banco de dados (servidor, senha e usuário).

#### Instalação do Servidor DirecTI

Na etapa de instalação do Servidor DirecTI serão executadas as aplicações a seguir:

» Instalação da aplicação Servidor DirecTI, que controla o PABX e distribui as chamadas recebidas e efetivadas.

- » Instalação do Servidor Web WampServer e todas as páginas do módulo supervisor.
- » Instalação do Flash Player no servidor devido à dependência dessa aplicação pelos gráficos do sistema.

Banco de Dados -		
Servidor	: 192.168.1.170	Driver SQL Server: {SQL Server}
Nome	DirecTI	- Usuário: sa
Senha	*********	Conectar Banco de Dados
Informações da Er	npresa para Licença e Gr	avação de Áudio
* Nome Empresi	a: Intelbras S/A - Indústr	ia de Telecomunicações Eletrônica Brasileira
* CNPJ/CPI	82.901.000/0001-27	* Telefone: 21060006
* Ema	l: suporte@intelbras.c	o br
Pasta de Gravação	: \\192.168.1.170\grava	Cao\ Unidade: C:\ - * DDD Local: 48
* MAC-Address	Compartilhamento de Gra	wação 🗙 S 168.1.80
* IP Servidor Direct * Porta Servido	Atenção! Pasta d Compartihe para	le gravação: C:\GRAVACAO [todos] como leitura/escrita. D

Aviso! Compartilhamento da pasta de gravação

Para habilitar o sistema de gravação do call center DirecTI, antes da instalação do Servidor DirecTI é obrigatório o compartilhamento da pasta \gravacao na raiz do sistema operacional ou defina a unidade-padrão de gravação.

Rappo de Dade				
Ser	vidor: 192.168.1.1	70	Driver SQL Server:	{SQL Server}
N	lome: DirecTI		Usuário:	sa
S	anha: [********	**	Conectar Ba	nco de Dados
Informações d	la Empresa para Li	cença e Gravaçã	o de Áudio	
* Nome Emp	oresa: Intelbras S/	A - Indústria de 1	l'elecomunicações El	etrônica Brasileira
* CNPJ	/CPF: 82,901.000	0001-27	* Telefone	21060006
17	stala DirecTT			X
* Pasta de G	Instalação se	irá cancelada para c	ue a pasta de gravação	seja pcal: 48
* Pasta de G Configuraçã * MAC-Add	instalação se compartilhad	irá cancelada para c a.	ue a pasta de gravação	seja cal: 48
* Pasta de G Configuraçã * MAC-Add * IP Servidor * Porta Ser	instalação se compartihad	rá cancelada para c a. ntegraçao : 3000	ue a pasta de gravação	seja cal: 48 80 000

Pausa na instalação para compartilhar a pasta gravação

Ao confirmar o aviso, o instalador do sistema abrirá o Windows<sup>®</sup> Explorer para que a operação de compartilhamento seja executada.



Orientação de compartilhamento

Clique com o botão direto do mouse na pasta *Gravação*, escolha a opção *Compartilhar com>Pessoas específicas*.



Orientação de compartilhamento

Adicione o compartilhamento para *Todos* e configure o *Nível de permissão* como *Leitura/Gravação*.



Orientação de compartilhamento

Clique em Pronto para concluir o compartilhamento.

Para retomar a instalação acesse o executável de instalação que se manterá aberto e clique na opção *Servidor DirecTI* novamente, o sistema irá verificar que o compartilhamento está ok e dará continuidade na instalação.



Instalação do serviço DirecTI Servidor

Clique em Next para dar continuidade à instalação do Servidor DirecTI.



Pasta de instalação do serviço DirecTI Servidor

Mantenha a pasta-padrão de instalação e clique em *Next* para dar continuidade na instalação do Servidor DirecTI.



Confirmação de instalação do serviço DirecTI Servidor

Clique em Next para confirmar e iniciar a instalação do Servidor DirecTI.



Instalação completa do serviço DirecTI Servidor

Instalação concluída com sucesso. Clique em Close e aguarde a próxima etapa de instalação.



Instalação do visual C++

O software de gestão de call center DirecTl faz uso da ferramenta Microsoft Visual C++. Caso não tenha a ferramenta instalada no Windows<sup>®</sup>, deve-se instalar. Se houver uma instalação em operação, essa etapa pode ser ignorada.

O Microsoft<sup>®</sup> ODBC Driver 11 for SQL Server dá suporte a conexões para SQL Server. A seguir é apresentado o procedimento de instalação:



Instalação Microsoft ODBC Driver 11

Clique em Next para confirmar e iniciar a instalação do Microsoft® ODBC Driver 11.



Termo de licença Microsoft ODBC Driver 11

Confirme os termos de uso e clique em Next para continuar a instalação do Microsoft<sup>®</sup> ODBC Driver 11.

acure selection	
Select the program features you would like to install.	
Click an icon in the following list to change how a featu	ire is installed.
Client Components	
ODBC Driver for SQL Server SDK	ODBC Driver for SQL Server
and the second	
stallation path	
stallation path	Browse
stallation path	Browse
stallation path	Browse Disk Cost

Seleção das funcionalidades Microsoft® ODBC Driver 11

Clique em Next para continuar a instalação do Microsoft® ODBC Driver 11.



Instalação Microsoft® ODBC Driver 11

Clique em Install para executar a instalação do Microsoft® ODBC Driver 11.



Conclusão da instalação Microsoft® ODBC Driver 11

Clique em Finish para concluir a instalação do Microsoft® ODBC Driver 11.



Instalação WampServer

Nesta etapa, inicia-se a instalação do aplicativo web server para o devido funcionamento do módulo de administração do software. Clique em *Next* para confirmar e iniciar a instalação.

ecup - wampserver z	
License Agreement Please read the following important information before continuing.	6
Please read the following License Agreement. You must accept the terms of this agreement before continuing with the installation.	
** WampServer	1
by Creator : Romain Boundon Maintainer / Upgrade/Roadmap : Herve Lederc - herve lederc@atkerway.fr GNU GENERAL PUBLIC LICENSE	
Version 2, June 1991 Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc.	<b>.</b>
<ul> <li>I accept the agreement</li> </ul>	
C T de est servet the server at	

Termos de uso WampServer

Leia os termos de licença de uso e clique em Next para continuar a instalação.

👜 Setup - WampServer 2	
Select Destination Location Where should WampServer 2 be installe	ed?
Setup will install WampServer	2 into the following folder.
To continue, click Next. If you would lik	e to select a different folder, click Browse.
c:\wamp	Browse
At least 443,0 MB of free disk space is	required.
	<back next=""> Cancel</back>

Pasta de instalação WampServer

Mantenha a pasta-padrão de instalação e clique em Next para dar continuidade na instalação do WampServer.

👜 Setup - WampServer 2	
Select Additional Tasks Which additional tasks should be performed?	Θ
Select the additional tasks you would like Setup to perform while installin 2, then click Next.	g WampServer
Additional icons:	
Create a Quick Launch icon	
I⊄ Ereate a <u>Desktop icon</u>	
< Back Next >	Cancel

Acessos WampServer

Opcionalmente pode-se criar um atalho na barra de início rápido e/ou na área de trabalho. Clique em *Next* para dar continuidade à instalação.

etup - WampServer 2		_ 🗆 ×
eady to Install Setup is now ready to begin installir	ng WampServer 2 on your computer.	Θ
Click Install to continue with the insl change any settings.	tallation, or click Back if you want to review	/ or
Destination location: c:\wamp		*
Additional tasks: Additional icons: Create a Desktop icon		
3		<u>ح</u>
	< Back Instal	Cancel

Iniciar instalação WampServer

Clique em Install para iniciar a instalação.



Progresso de instalação WampServer

Aguarde a conclusão do processo de instalação.

Compo	eres eres eres (er) mannen .	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
anize 🔻 New folder			💷 🔸 🛄 (
Favorites	Name 1	Date modified	Туре
Desktop	🕌 AppCompat	14/07/2009 00:20	File folder
Downloads	🔒 AppPatch	21/11/2010 01:31	File folder
Recent Places	assembly	14/07/2016 21:47	File folder
Librarias	Boot .	14/07/2009 00:20	File folder
Documents	🔒 Branding	14/07/2009 02:37	File folder
Music	🔒 Cursors	14/07/2009 00:20	File folder
Pictures	ik debug	30/06/2016 15:51	File folder
📑 Videos	diagnostics	14/07/2009 02:37	File folder
	DigitalLocker	14/07/2009 02:41	File folder
Computer	Downloaded Program Files	14/07/2009 02:37	File folder
enca paix (c.)	🕌 en-US	21/11/2010 05:59	File folder
Network	Globalization	14/07/2009 00:20	File folder
	•		
File	aname: explorer	<ul> <li>exe files (*.e:</li> </ul>	(e)

Navegador padrão WampServer

Escolha o navegador-padrão que o WampServer irá utilizar para administração interna.

Setup - WampServer 2	
PHP mail parameters	Ŀ
Please specify the SMTP server and the adresse mail to be used by Pl the function mai(). If you are not sure, just leave the default values.	IP when using
SMTP:	
localhost	
Email:	
you@yourdomain	
	_
Next	>

Parâmetros de e-mail WampServer

Mantenha a configuração-padrão e clique em Next para dar continuidade à instalação.



Instalação concluída WampServer

Instalação concluída com sucesso. Clique em *Finish* e aguarde a próxima etapa de instalação.



Instalador Flash Player

Instalação do complemento Flash Player para visualização dos gráficos e relatórios. Esta instalação é válida para o acesso web diretamente no servidor do call center DirecTI. Caso o servidor tenha o Flash Player instalado, esta etapa pode ser ignorada.

Instalador do	Adobe Flash Player 22.0	×
Kan.	Atualizar as preferências do Adobe Flash Player As atualizações os aprimoramentos de segurança podem ser baixados e instalados automaticamente. <u>Saiba mais</u>	
	Permitir que a Adobe instale atualizações (recomendado)	
· ·	Dados de utilização	
	Disponibilize seus dados de utilização andinimos e nos ajude a melhorar o Adobe Flash Player. Você pode alterar essa opção a qualquer momento. <u>Saiba mais</u>	
	CONCLUIDO	

Configuração de instalação Adobe® Flash Player

Para não gerar fluxo de dados no servidor, configure o instalador do Adobe® Flash Player, conforme imagem acima.



Cópia das páginas módulo supervisor

Desempacotamento de todas as páginas do módulo supervisor. É importante manter a configuração-padrão.



Edição de registro Windows®

Aviso de segurança do Windows<sup>®</sup>. A edição do registro é necessária para a operação adequada do sistema, neste sentido, confirme a edição do registro clicando em *Sim.* 



Aviso! Edição de registro Windows®

Aviso de segurança do Windows®. Confirme a edição do registro clicando em Ok.

Instalação do Servidor DirecTI concluída.

A configuração administrativa e o gerenciamento de todo o software de gestão de call center DirecTI podem ser realizados através do Programador web via navegador (Google® Chrome, Mozilla Firefox® ou Internet Explorer®).

**Obs.:** a versão compatível do navegador Internet Explorer® mínima é 11. Possíveis incompatibilidades podem surgir com a atualização dos navegadores.

Utilizando o IP de configuração do servidor de Call Center DirecTI na rede, pode-se acessar o Módulo Supervisor através do navegador web escolhido.

1. Abra seu navegador web e digite o IP do servidor no campo de endereço, por exemplo, IP 192.168.1.170:



Endereço IP de acesso

2. Tela inicial com a validação das licenças do sistema.

				Informações e	de Cada	astro: Intelbras					
Identificador	D	1:EE:CC:11:BA:04:3	1:1E			Atualização	14/09	)/2010	5 16:31		
Empresa	I	ntelbras				CNP3	8290	10000	00127		
Telefone	2	060006				Celular					
E-mail	51	porte@intelbras.com	m.br			CEP					
Sistema		Produto	¢.	Licenças In Quantidade	istalada 0	as: Intelbras Atualizada e	em	¢	Expira 0	Limitada	
CTI		Server		1		14/09/2016 1	6:31			Nao	
0077		Supervisor		10		14/09/2016 1	6:31			Nao	
CII		difference in a second se		10		14/09/2016 1	6:31			Nao	
СП		Cirence									

Tela primeiro acesso

3. Digite o nome de login e senha para a autenticação.

O padrão de fábrica para acesso como administrador no software de gestão de call center DirecTl é:

- » E-mail do usuário: admin.
- » Senha: admin.

🕼 Call Cantor DescTi 🛛 🖌 🔶		89
(•) () 102.000.5.170(hpt.php		☆ ê ♥ ♣ ♠ ₱ ≡
Intelbras Directo		
	Fane Login	
	Email do usuário admin	
	Serba +++++	
	<ul> <li>Manternhamme conectado</li> <li>Cembrar meu nome de usuáno</li> <li>Gempre perguntar usuáno e tenha</li> </ul>	
	Drettar Escurcia Sentia	
© 2016 Call Center DescTI		P1 (182.560.1.170) - V1.000

E-mail do usuário e senha para acesso ao Módulo Supervisor DirecTI

Instalação do DirecTI Cliente

Na tela do instalador DirecTI, clique em DirecTI Cliente.

A instalação do DirecTI Cliente irá:

» Instalar o executável do software de atendimento nas máquinas dos usuários do sistema.

Ao clicar em instalação do DirecTI Cliente será apresentada a seguinte tela:



Instalação Cliente DirecTI

Nesta etapa, inicia-se a instalação do aplicativo DirecTI Cliente para prover o sistema de atendimento dos agentes do call center. Clique em *Next* para confirmar e iniciar a instalação.



Pasta de instalação Cliente DirecTI

Mantenha a configuração-padrão e clique em Next para dar continuidade à instalação.



Confirmação de instalação Cliente DirecTI

Confirme a instalação clicando em Next.



Instalação do Cliente DirecTI concluída

Instalação concluída com sucesso. Clique em *Close* para fechar o instalador do DirecTI Cliente.

Para facilitar a instalação do Cliente DirecTI nas estações de trabalho dos atendentes, copie a pasta \DirecTI Cliente do diretório C:\Program Files (x86)\ Intelbras, que foi criada no servidor do call center, para as máquinas dos atendentes. Como recomendação, pode-se criar a mesma árvore de diretórios, ou seja, C:\Program Files (x86)\Intelbras\DirecTI Cliente.

Na cópia, é importante observar se as permissões dos arquivos são perdidas. A pasta *DirecTI Cliente*, nas estações de trabalho, deve ter permissão de escrita/leitura, pois a gravação é temporariamente armazenada neste diretório.

Com a cópia concluída, crie um atalho para acesso fácil do atendente, do executável  $^{\odot}$  Cliente DirecTI.exe .

### 3. Configuração de telefonia

#### 3.1. Configuração do PABX

As seguintes configurações são necessárias para que o PABX seja controlado pelo software de gestão de call center DirecTI.

#### Configuração CSTA

» Ative CSTA/Mesa Virtual na central Impacta, conforme a seguir:

intelbras		
Programação	CSTA/Mesa Virtual	
Arquivo	Habilitado	v 🔶
Calendário		
Portas		
Roteamento	Salvar	Fechar
Usuários		
Sistema		
Agente Call Center		
Agenda Geral		
Bihetagem		
CSTA/Mesa Virtual		
Cadência de ring		
Cadência de tom		
Códino do conto	1	

Habilitar CSTA central Impacta

#### Configurações básicas do PABX Intelbras

Os serviços do call center estão vinculados a ramais analógicos (não utilizar ramais IP e digital nas PAs) e aos grupos de ramais do tipo *Call Center* nas centrais da linha Impacta e UnniTI. Desta forma, deve-se observar os limites de grupos do PABX na configuração do Call Center DirecTI.

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

ICIP	Grupos			
Programação		Grupo de ramais - Grupo 1		
arouivo.	Grupo 1	Grapo	Grupe 1	~
	Grupo 2	Nome Grapo	Grupe 1	
alendario	Grupo 3	Tipo de grupo	Call Center	~
ortas		Número de posições na fila	30	× •
Srupo de ramuli		Ramal que paga desvio externo		~
Juntores		Sinalização da chamada	Música interna	~
Timoro El		Qualquer namal captura		10
		Não verifica Filtros AM		13
Roteamento		Primeiro atendamento (entrante não atendida):	Sem mensagem	*
kuários		Acesso	61	
Ristema		Tempo de trabalho após desligamento (segundos)	63	~
Hensagens SHS		Tempo de atendimento Call Center (segundos)	15	*
Interfaces				
Rede		Participantes do grupo		
VoIP - Placa 2 e 4 canais		Siga-me		
VolP - Placa ICIP 30 canais		Se não atende		
Manutenção		Se ocupado		
Ajuda		Características Grupo DAC - Call Center		
Encerrar				

Configuração de grupo central Impacta

Os parâmetros que devem ser observadas na configuração do grupo Call Center da central Impacta são:

- » **Tipo de grupo:** o grupo deve ser do tipo Call Center devido a particularidade em relação ao tempo de fila e o número de posições na fila de espera.
- » Número de posições na fila: selecione o número máximo de posições na fila de espera.
- » Sinalização da chamada: selecione o tipo de sinalização para chamada na fila de espera do grupo.
- » Primeiro atendimento (entrante não atendida): ao selecionar Sem mensagem todas as chamadas serão atendidas pela central, e assim, poderão permanecer na fila de espera do call center por até 20 minutos.

» Acesso: número do grupo que corresponderá ao número do serviço no Call Center. Além da quantidade máxima de grupos também há o limite de tempo e quantidade de posições na fila de espera.

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

Algumas funções configuradas no Call Center DirecTI são dependentes de configurações no PABX são elas:

- » Conferência (até 5 conferências simultâneas na linha Impacta e na linha UnniTI).
- » Intercalação.
- » Categoria de acesso externo.
- » Permissão para transferências.

Ou seja, para que estas funções possam ser executadas a partir do call center, é necessário que o ramal em que o agente está logado tenha as permissões liberadas no PABX. Para as demais configurações de ramal na central, recomenda-se manter a padrão de fábrica.

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 do ICIP.

Para a linha UnniTI não existe restrições, todas as versões são compatíveis.

**Obs.:** no software de gestão de call center DirecTI a guantidade máxima de dígitos para o plano de numeração de ramal é 5. Quantidades maiores que 5 serão tratadas como chamadas externas.

### 4. Sistema de licenciamento

#### 4.1. Visão geral

A chave de hardware do software de gestão de call center DirecTI contém licenças para o Server DirecTI. Cliente DirecTI. Supervisor DirecTI. Power Dialing DirecTI e Integração CRM/Banco de dados. São essas licencas que habilitam o uso dessas funções no sistema.

#### 4.2. Especificação técnica

» Interface de comunicação: USB tipo A 2.0.

Obs.: para o uso de servidores virtuais, também chamados de máguinas virtuais, verifique primeiramente se o software de gerenciamento das máguinas virtuais ou a própria máquina virtual reconhecem a chave de hardware. Possíveis incompatibilidades podem surgir com o uso de sistemas operacionais customizados. É importante lembrar que o software DirecTI não irá operar se a chave de hardware não puder ser lida. Para verificar a chave de hardware, utilize o aplicativo Visualizador

de Licenças do Call Center DirecTI disponível no site Intelbras www.intelbras.com.br. 42

#### 4.3. Instalação

A instalação e configuração da chave de hardware do software de gestão de call center DirecTI devem ser realizadas por instaladores devidamente qualificados.

Para instalar, insira a chave de hardware em uma porta USB do servidor em que será executado o software.

A chave de hardware pode ser inserida/removida com o servidor em funcionamento ou desligado. Entretanto, ao retirar a chave de hardware, as licenças contidas nela serão bloqueadas no software de call center após 1 minuto de operação, ou seja, a operação do call center irá parar de funcionar. As licenças permanecerão ativas se a chave de hardware estiver conectada.

As licenças do software de gestão de call center DirecTI são validadas por uso. A quantidade máxima de licença do software DirecTI pode ser verificada a seguir:

- » Licença cliente DirecTI: até 60. O cadastro de agentes não está vinculado à licença do Cliente DirecTI e sim à quantidade simultânea de agentes logados.
- » Licença supervisor DirecTI: até 20. A licença de uso do módulo supervisor está vinculada à quantidade simultânea de usuários logados neste módulo.
- » Licença power dialing DirecTI: até 60. O cadastro de campanhas não está vinculado à licença do Power Dialing DirecTI e sim à quantidade simultânea de agentes executando ligações em campanha.
- » Licença Call Center DirecTl Integração CRM: 1 licença por sistema. Possibilita a integração do Call Center DirecTl com o sistema/banco de dados de terceiros. O DirecTl deixa o protocolo de comunicação do software DirecTl aberto. Além da abertura do protocolo, o DirecTl estará disponibilizando um kit (documentação, ver anexo I e II do Manual Cliente DirecTl) com o formato dos comandos e exemplo da comunicação. É de responsabilidade do cliente (responsabilidade técnica) a integração com o DirecTl.

#### 4.4. Conteúdo da chave de hardware

Para verificar o conteúdo da chave de hardware, siga o procedimento:

- 1. Conecte a chave de hardware em uma das portas USB do Servidor DirecTI;
- Acesse o módulo supervisor web com login e senha previamente cadastrados; Padrão de fábrica:
  - » Endereço IP: http://IP\_DO\_SERVIDOR\_DIRECTI/.
  - » Usuário: admin.
  - » Senha: admin.
- 3. Acesse o menu *Ajuda>Sobre o Sistema DirecTI* e verifique os itens, conforme figura a seguir:

Licenças Inst	Produto Qu	ia de Telecomunicação Ele antidade Gerae	tronica Brasile	Expira	Limitada
		LIC	enças e Quar	indades	
Salvar					
Número		Complemento	km 213		
Bairro	Distrito Industrial	Endereço	Rodovia BR	101	
Estado	SC	Cidade	São José		
E-mail	suporte@intelbras.com.br	CEP	88104800		
Telefone	21060006	Celular			
Empresa	Intelbras S/A - Indústria de Tek	comu CNP3	829010000	00127	
	D1:EE:CC:11:BA:04:31:1E	Atualizado em	01/01/200	17:19:12	

Página com informações da chave de hardware

Nesta página é exibida a quantidade de licenças presentes na chave de hardware e o ID da chave conectada. Através deste ID único é possível adquirir novas licenças.

#### 4.5. Licenças

Na chave de hardware há um pacote de licenças, confira se o número de licenças é o mesmo em sua nota fiscal e no módulo supervisor. Caso haja alguma diferença, contate seu revendedor.

Caso deseje aumentar a quantidade de licenças do Call Center DirecTI, não é necessário trocar a chave de hardware. Basta contatar um revendedor autorizado Intelbras de posse do ID da chave e solicitar a compra de mais licenças. Com o novo arquivo de licença (arquivo *.lic*), através do módulo supervisor, insira as licenças criptografadas na chave de hardware liberando mais licenças.

Para atualizar as licenças através do módulo supervisor, acesse Menu Administração Call Center>Manutenção>Chave de Hardware:



Página de atualização de licença

As licenças adquiridas estão associadas diretamente ao ID único da chave de hardware.

### 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.

- 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 DESEN-VOLVEDOR 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 DirecTI.

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 esteia isento de erros, que seu funcionamento seia ininterrupto ou que suas funcões satisfacam 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 preco pago pelas licencas, sempre mediante a devolução da chave de hardware com a(s) licenca(s), acompanhadas da respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do DESENVOLVEDOR a esses procedimentos e ao valor pago pela(s) licenca(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 DESENVOL-VEDOR ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por gualquer dano, direto, indireto, conseguente 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, seia por disfunções, falhas, defeitos ou gualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do DESENVOLVEDOR poderá ultrapassar o valor pago pelas licencas. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo DESEN-VOLVEDOR, 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 DirecTI, 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 irretratável.
- 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.
- 15. Após sua vida útil, o produto deve ser entregue a uma assistência técnica autorizada da Intelbras ou realizar diretamente a destinação final ambientalmente adequada evitando impactos ambientais e a saúde. Caso prefira, a pilha/bateria assim como demais eletrônicos da marca Intelbras sem uso, pode ser descartado em qualquer ponto de coleta da Green Eletron (gestora de resíduos eletroeletrônicos a qual somos associados). Em caso de dúvida sobre o processo de logística reversa, entre em contato conosco pelos telefones (48) 2106-0006 ou 0800 704 2767 (de segunda a sexta-feira das 08 ás 20h e aos sábados das 08 ás 18h) ou através do e-mail suporte@intelbras.com.br.
- 16.LGPD Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: este produto faz tratamento de dados pessoais, porém a Intelbras não possui acesso aos dados a partir deste produto.

Microsoft Windows® é marca registrada ou marca comercial da Microsoft Corporation nos Estados Unidos ou em outros países ou regiões. Microsoft Windows XP® é marca registrada ou marca comercial da Microsoft Corporation nos Estados Unidos ou em outros países ou regiões. MSSQLServer® – Microsoft SQL Server® é marca registrada ou marca comercial da Microsoft Corporation nos Estados Unidos ou em outros países ou regiões.

## intelbras



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? Ouem instala?: 0800 7245115

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira Rodovia SC 281, km 4,5 – Sertão do Maruim – São José/SC – 88122-001 CNPJ 82.901.000/0014-41 – www.intelbras.com.br

01.21 Indústria brasileira