



Manual do usuário

Administração DirectI



Manual de administração DirecTI

Software de gestão de call center DirecTI

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

O manual a seguir fornece orientações sobre o módulo de supervisão do software de gestão de call center DirecTI, com a leitura deste será possível definir e estruturar o atendimento telefônico na corporação.







É imprescindível que as informações aqui contidas sejam compreendidas, portanto leia atentamente todas as informações antes de iniciar o uso do DirecTI.



ATENÇÃO: este produto vem com uma senha padrão de fábrica. Para sua segurança é imprescindível que você a troque assim que instalar o produto e questione seu técnico quanto as senhas configuradas, quais usuários que possuem acesso e os métodos de recuperação.

Índice

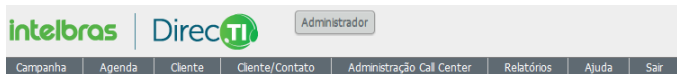
| | |
|--|----|
| 1. Conhecendo o supervisor DirecTI | 5 |
| 2. Cadastro de funcionário | 5 |
| 3. Cadastro de grupos | 9 |
| 4. Cadastro de serviços | 17 |
| 5. Cadastros básicos call center | 20 |
| 5.1. Agentes | 21 |
| 5.2. Cadastros de fluxo e rotina | 23 |
| 5.3. Grupo Ramal | 27 |
| 5.4. Qualificação/motivo | 29 |
| 5.5. Qualificação tags | 31 |
| 5.6. Cadastro de motivo gravação áudio | 33 |
| 5.7. Motivo pausa produtiva | 35 |
| 5.8. Operadoras telefônicas | 36 |
| 5.9. Cadastro de ramal | 38 |
| 5.10. Auditoria | 40 |
| 6. Permissões cliente DirecTI | 41 |
| 6.1. Grupo agente | 42 |
| 6.2. Ativo | 44 |
| 6.3. Receptivo | 46 |
| 6.4. Pausa produtiva | 47 |
| 6.5. Permissão gravação | 49 |
| 6.6. Permissão chat | 50 |
| 6.7. Permissão de conferência | 52 |
| 6.8. Níveis de acesso web | 54 |
| 7. Estrutura funcional | 56 |
| 7.1. Cargo | 57 |
| 7.2. Setor empresa | 59 |
| 8. Tabelas básicas agenda | 61 |
| 8.1. Tipo agenda | 61 |
| 8.2. Tipo evento agenda | 63 |

| | |
|--|-----|
| 9. Manutenção | 66 |
| 9.1. Atualizar Banco de Dados | 66 |
| 9.2. Atualizar versão | 66 |
| 9.3. Atualizar Servidor DirectI | 67 |
| 9.4. Chave de hardware | 67 |
| 9.5. Criar backup | 68 |
| 9.6. Finalizar Fila de Espera | 68 |
| 9.7. Reiniciar servidor | 68 |
| 9.8. Restaurar backup | 69 |
| 10. Ajuda | 70 |
| 10.1. Manual de administração | 70 |
| 10.2. Manual de gerenciamento | 70 |
| 10.3. Sobre o sistema DirectI | 70 |
| 11. Campanha | 72 |
| 12. Agenda | 77 |
| 13. Cliente | 80 |
| 14. Cliente/Contato | 84 |
| 14.1. Endereço | 84 |
| 14.2. Pessoa de contato | 86 |
| 14.3. Tabelas básicas de cliente | 88 |
| 15. Monitoramento  | 96 |
| 16. Configurações gerais do sistema  | 99 |
| 17. Listagem de contatos  | 102 |
| 18. Estado de ramais/transfere chamada  | 103 |
| 19. Atendimento no módulo supervisor   | 104 |
| Termo de aceite e uso de licença do software DirectI | 105 |

1. Conhecendo o supervisor DirecTI

O módulo supervisor DirecTI é responsável pela administração das tabelas do software de call center DirecTI, bem como pelo monitoramento e extração de dados para avaliação das ligações Receptivas e/ou Ativas.

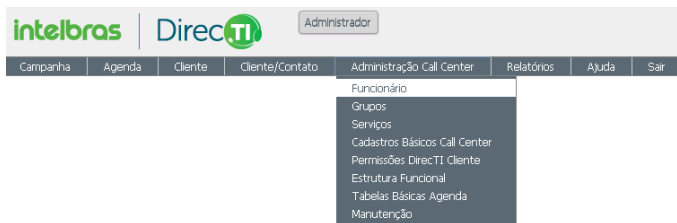
Este módulo é para uso do administrador do call center. O administrador poderá dar direito de acesso ao módulo inteiro ou a partes dele para outras pessoas dentro da organização.



Menus de configuração DirecTI

Na administração do software é possível configurar os funcionários, grupos de atendimento, serviços, cadastros básicos de atendimento, permissões de acessos das posições de atendimento (PA) e estrutura funcional.

2. Cadastro de funcionário



Menu funcionários

Na tabela de funcionários será possível cadastrar todos os usuários do sistema, inclusive os ramais e setores, facilitando a visualização e interação com os demais funcionários e ramais da empresa.

Tabela: Funcionário

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 50

Adicionar

| | Código | Setor | Cargo | Nome (*) | Ramal (*) | Nível Acesso WEB | Telefone (*) | Celular (*) | Fone Ocupado (**) | Estado Ramal |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------|-----------|------------------|--------------|-------------|-------------------|--------------|
| | Agenda(0) 1 | Administração | Administrador | Administrador | | | | | | Livre |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 50

Adicionar

Lista de funcionários

Para cadastrar um novo usuário pressione o botão **Adicionar** para abrir a tela de cadastro do sistema.

Adicionar Para Tabela: Funcionário

| | |
|---------------------------------|--|
| Código * | 00005 |
| Setor * | Por favor, escolha |
| Cargo * | Por favor, escolha Adicionar Cargo |
| Nome * | |
| Apelido | |
| Criar Agente Call Center | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Responsável | Por favor, escolha |
| Telefone | |
| Celular | |
| Ramal | |
| E-Mail | |
| Nível Acesso WEB | Consulta |
| Altera Cliente | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |
| Bloquear Transferência em Pausa | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Solicitar Permissão Pausa | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Senha WEB | |
| Situação | <input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo <input type="radio"/> Ausente <input type="radio"/> Histórico |

Adicionar

Adicionar funcionário





Nesta tela é possível entrar com todas as informações necessárias para identificar o usuário no software, observando que alguns campos serão obrigatórios para efetivar o cadastro. Estes campos estão sinalizados com o símbolo asterisco, exemplo **Setor ***.

» **Código ***: este código é atribuído pelo sistema.

- » **Setor ***: este campo irá identificar o setor ao qual o funcionário está alocado na empresa.
- » **Cargo ***: este campo identifica o cargo que o funcionário ocupa no setor onde trabalha.
- » **Nome ***: este campo identifica o nome completo do funcionário.
- » **Apelido**: este campo identifica o apelido do funcionário e também é usado para identificar o login/aceso deste na aplicação *Cliente DirecTI*.
- » **Criar agente call center**: define se o funcionário irá logar na aplicação *Cliente* ou se o cadastro dele servirá somente para informar na lista de ramais da empresa. Quando selecionada a opção *Sim*, o software irá criar um agente para que este consiga logar na aplicação *Cliente* e participar das operações do call center.
- » **Responsável**: identifica o responsável/supervisor do respectivo funcionário dentro da hierarquia da empresa.
- » **Telefone**: informa o telefone fixo de contato do respectivo funcionário.
- » **Celular**: informa o telefone móvel de contato do respectivo funcionário.
- » **Ramal**: informa o ramal de contato do respectivo funcionário. O ramal é alterado dinamicamente caso o login na aplicação *Cliente* seja feito em um ramal diferente do cadastro de funcionário, ou seja, o usuário do sistema é identificado pelos dados de acesso (usuário e senha).
- » **E-mail**: informa o e-mail de contato do respectivo funcionário. Caso esse usuário tenha acesso ao módulo supervisor, o e-mail será o usuário de acesso na tela de login.
- » **Nível acesso web**: nível de acesso da aplicação *Cliente* à supervisão web quando o respectivo funcionário tiver acesso às facilidades:
 - » **Administrador**: perfil de acesso disponibiliza para configuração de todas as funções do módulo supervisor DirecTI.
 - » **Supervisor**: neste perfil não será possível executar filtros de consulta e criar campanhas.
 - » **Operador**: perfil de acesso disponibiliza para configuração o cadastro de clientes.
 - » **Consulta**: perfil de acesso disponibiliza a visualização dos relatórios do software.
- » **Altera cliente**: define o acesso a alteração ou não nas tabelas de cadastros de contatos de clientes pelo cliente DirecTI.
- » **Bloquear transferência em pausa**: define se o funcionário recebe ou não transferência de ligações quando ele está com pausa ativada em seu ponto de atendimento.
- » **Solicitar permissão pausa**: quando habilitado, o operador só terá a pausa produtiva liberada se o supervisor autorizar via tela de monitoramento.
- » **Senha web**: este campo serve para definir a senha do módulo de supervisão web quando o funcionário tem acesso permitido pelo administrador.
- » **Situação**: este campo serve para definir a situação de cadastro no software quando necessário ativar e desativar um usuário:

- » **Ativo:** funcionário ativo no software.
- » **Inativo:** funcionário inativado do software. Os funcionários inativos podem ser ativados a qualquer momento.
- » **Ausente:** funcionário ausente temporariamente do software.
- » **Histórico:** funcionário mantido como histórico no software.

Obs.: por padrão a tabela *Funcionário* apresenta somente funcionários ativos no software. Para visualizar os funcionários inativos, ausentes ou o histórico, utilize a função *Buscar*.

Para visualizar informações de um funcionário específico pressione o botão , alterar  ou excluir  informações. Para visualizar a agenda do funcionário, clique na lista  *Agenda(1)*.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de funcionários para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela *Funcionário* com filtros ativos.

☰
Buscar

Setor = Por favor, escolha ▾
Cargo = Por favor, escolha ▾
Nível Acesso WEB = Por favor, escolha ▾

Busca (*)
Exibir Tudo
Busca Avançada

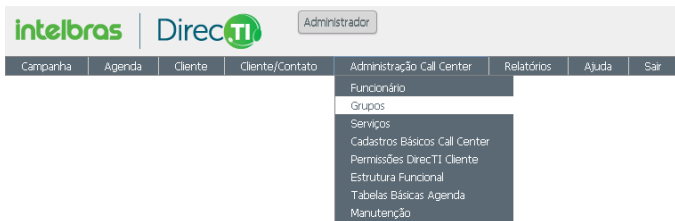
Frase exata
 Todas as palavras
 Qualquer palavra

Busca funcionário

A tabela de funcionários possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

3. Cadastro de grupos

Na tabela *Grupo* é possível cadastrar todos os grupos no sistema, facilitando a organização das informações e extração de relatórios no sistema executando filtros por grupo específico.



The screenshot shows the top navigation bar of the DirecTI system. On the left, the Intelbras logo is followed by the DirecTI logo. To the right, there is a button labeled 'Administrador'. Below this bar is a horizontal menu with items: Campanha, Agenda, Cliente, Cliente/Contato, Administração Call Center, Relatórios, Ajuda, and Sair. The 'Administração Call Center' item is expanded, showing a vertical list of options: Funcionário, Grupos, Serviços, Cadastros Básicos Call Center, Permissões DirecTI Cliente, Estrutura Funcional, Tabelas Básicas Agenda, and Manutenção.





Menu Grupos

Nesta tela é possível visualizar os grupos cadastrados e executar a manutenção, incluindo novos grupos, alterando e excluindo grupos existentes.



The screenshot displays the 'Tabela: CTI Grupo' interface. At the top, there is a search bar with a plus icon and the text 'Buscar'. Below the search bar is a control bar with pagination information: 'Página 1 de 1', 'Registros 1 para 1 de 1', and 'Tamanho da Página 20'. There is an 'Adicionar' button with a plus icon. The main part of the interface is a table with the following columns: 'Código', 'Descrição Grupo (*)', 'Supervisor', and 'Ativo'. The first row of data shows '1' in the 'Código' column, 'Suporte' in the 'Descrição Grupo (*)' column, 'Administrador' in the 'Supervisor' column, and 'Ativo' in the 'Ativo' column. There are also icons for details, search, and delete next to the first row. Below the table, there is another pagination control bar identical to the one above, and another 'Adicionar' button.

Lista de grupos

Para visualizar informações de um grupo específico pressione o botão , alterar  ou excluir  informações. Caso necessário pressione o botão  para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo grupo.

Adicionar Para Tabela: CTI Grupo

| | |
|-------------------|--|
| Código * | <input type="text" value="00002"/> |
| Descrição Grupo * | <input type="text"/> |
| Supervisor | Por favor, escolha ▾ |
| Ativo * | <input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo |

Adicionar grupo

Na tabela *Grupo* temos os seguintes campos:

- » **Código ***: este código é atribuído pelo sistema.
- » **Descrição grupo ***: descreva o nome do grupo.
- » **Supervisor**: selecione o nome do supervisor do grupo.
- » **Ativo ***: marque esse item sempre que o grupo estiver em operação.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de grupo para planilha Excel, documento Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela *Grupo* com filtros ativos.

Buscar

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca grupo

A tabela de CTI grupo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* indicam quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

Em detalhes, é possível visualizar e configurar os parâmetros do grupo:

Tabela: CTI Grupo

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

| | Código | Descrição Grupo (*) | Supervisor | Ativo |
|----------|--------|---------------------|---------------|-------|
| detalhes | 1 | Suporte | Administrador | Ativo |

Grupo Agente (4) Grupo Horário (7) Permissão Grupo Agente (5) Permissão Chat (0)

| Grupo | Dia | Hora Inicial | Hora Final |
|---------|---------|--------------|------------|
| Suporte | Domingo | 06:00:00 | 23:59:00 |
| Suporte | Segunda | 06:00:00 | 23:59:00 |
| Suporte | Terça | 06:00:00 | 23:59:00 |
| Suporte | Quarta | 06:00:00 | 23:59:00 |
| Suporte | Quinta | 06:00:00 | 23:59:00 |
| Suporte | Sexta | 06:00:00 | 23:59:00 |
| Suporte | Sábado | 06:00:00 | 23:59:00 |

(7 Registros)

Grupo Horário Editar Grupo Horário

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

Parâmetros gerais do grupo


» **Grupo Horário:** define o período de operação do grupo, determinando se a aplicação *Cliente* pode ou não fazer login no software.

Registro Pai: CTI Grupo    










[Voltar para Tabela Pai](#)

| | |
|------------------------|---------------|
| Código | 1 |
| Descrição Grupo | Suporte |
| Supervisor | Administrador |
| Ativo | Ativo |

Tabela: Grupo Horário

Página   1 de 1 Registros 1 para 7 de 7 Tamanho da Página 20 






[Adicionar](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

| <input type="checkbox"/> | | | Grupo | / | Dia | / | Hora Inicial | Hora Final |
|--------------------------|---|---|---------|---|---------|---|--------------|------------|
| <input type="checkbox"/> |  |  | Suporte | | Domingo | | 08:00:00 | 23:59:00 |
| <input type="checkbox"/> |  |  | Suporte | | Segunda | | 08:00:00 | 23:59:00 |
| <input type="checkbox"/> |  |  | Suporte | | Terça | | 08:00:00 | 23:59:00 |
| <input type="checkbox"/> |  |  | Suporte | | Quarta | | 08:00:00 | 23:59:00 |
| <input type="checkbox"/> |  |  | Suporte | | Quinta | | 08:00:00 | 23:59:00 |
| <input type="checkbox"/> |  |  | Suporte | | Sexta | | 07:00:00 | 23:59:00 |
| <input type="checkbox"/> |  |  | Suporte | | Sábado | | 08:00:00 | 23:59:00 |

Página   1 de 1 Registros 1 para 7 de 7 Tamanho da Página 20 

[Adicionar](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

Tabela Grupo Horário

Para visualizar informações de uma entrada no grupo horário em específico pressione o botão , alterar , remover entradas  **Remover Registros Selecionados** ou editar na tabela  **Editar na Tabela**. Caso necessário pressione o botão  **Adicionar** para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova entrada no grupo horário.

Adicionar Para Tabela: Grupo Horário

| | |
|--|---|
| Grupo * | Suporte |
| Dia * | <input type="radio"/> Domingo <input type="radio"/> Segunda <input type="radio"/> Terça <input type="radio"/> Quarta <input type="radio"/> Quinta <input type="radio"/> Sexta <input type="radio"/> Sábado |
| Hora Inicial | <input type="text" value="08:00:00"/> |
| Hora Final | <input type="text" value="18:00:00"/> |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar Grupo Horário

» **Grupo Agente:** define os participantes do grupo.

Registro Pai: CTI Grupo    

 Voltar para Tabela Pai

| | |
|-----------------|---------------|
| Código | 1 |
| Descrição Grupo | Suporte |
| Supervisor | Administrador |
| Ativo | Ativo |

Tabela: Grupo Agente

Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20






 Adicionar  Editar na Tabela  Remover Registros Selecionados

| <input type="checkbox"/> | | Grupo | Agente | Ativo | Gravação Automática | Executar PowerDialing |
|--------------------------|---|---------|-----------|-------|---------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> |  | Suporte | Intelbras | Ativo | Sim | Não |
| <input type="checkbox"/> |   | Suporte | ICORP | Ativo | Sim | Sim |


Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

 Adicionar  Editar na Tabela  Remover Registros Selecionados

Grupo Agente

Para visualizar informações de uma entrada no grupo agente em específico, pressione o botão , alterar , remover entradas  **Remover Registros Selecionados** ou editar na tabela  **Editar na Tabela**. Caso necessário pressione o botão  **Adicionar** para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo agente no Grupo Agente.

Adicionar Para Tabela: Grupo Agente

| | |
|------------------------------|---|
| Grupo * | Suporte |
| Agente * | <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"><p>Por favor, escolha</p><ul style="list-style-type: none">AdministradorICORPIntelbras</div> <p> use [ctrl] ou [shift] para seleção de mais de uma opção.</p> |
| Gravação Automática | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |
| Executar PowerDialing | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |
| Ativo * | <input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo |

Adicionar grupo agente

- » **Grupo ***: grupo em edição.
- » **Agente ***: adicione o agente ou os agentes que irão pertencer ao grupo.
- » **Gravação automática**: define se as chamadas desse grupo e agentes serão gravadas automaticamente.
- » **Executar Power Dialing**: define quais agentes nesse grupo podem executar discagem automática com o Power Dialing.
- » **Ativo ***: define se esse grupo agente está ativo ou inativo.

» **Permissão Grupo Agente:** define as permissões dos agentes dentro do grupo.

Registro Pai: CTI Grupo    







[Voltar para Tabela Pai](#)

| | |
|-----------------|-----------|
| Código | 1 |
| Descrição Grupo | Suporte |
| Supervisor | Intelbras |
| Ativo | Ativo |

Tabela: Permissão Grupo Agente

Página 1 de 1 Registros 1 para 6 de 6 Tamanho da Página 20


[Adicionar](#) [Remover Registros Selecionados](#)

| <input type="checkbox"/> | | | Código | Grupo | Agente | Tipo Permissão |
|--------------------------|---|--|--------|---------|---------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | + detalhes  | | 1 | Suporte | [todos] | Ativo |
| <input type="checkbox"/> | + detalhes  | | 2 | Suporte | [todos] | Receptivo |
| <input type="checkbox"/> | + detalhes  | | 3 | Suporte | [todos] | Pausa Produtiva |
| <input type="checkbox"/> | + detalhes  | | 19 | Suporte | [todos] | Gravar |
| <input type="checkbox"/> | + adicionar  | | 5 | Suporte | [todos] | Chat |
| <input type="checkbox"/> | + adicionar  | | 6 | Suporte | [todos] | Conferência |

Página 1 de 1 Registros 1 para 6 de 6 Tamanho da Página 20

[Adicionar](#) [Remover Registros Selecionados](#)

Permissão Grupo Agente

Para visualizar informações de uma entrada na permissão grupo agente em específico, pressione o botão , mais detalhes [+ detalhes](#) ou remover entradas [Remover Registros Selecionados](#). Caso necessário pressione o botão [Adicionar](#) para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova permissão de agente no Grupo Agente.

Adicionar Para Tabela: Permissão Grupo Agente

| | |
|------------------|----------------------|
| Grupo * | Suporte |
| Agente * | [Todos] ▾ |
| Tipo Permissão * | Por favor, escolha ▾ |

[Adicionar](#)

Adicionar permissão agente

Por padrão, ao criar um grupo de atendimento, as permissões *Ativo*, *Receptivo*, *Pausa Produtiva*, *Gravar*, *Chat* e *Conferência* são criadas com valores-padrão, é necessário revisar e verificar a configuração que mais se adequa ao cenário aplicado. As permissões de *Transferência* e *Intercalação de chamada* precisam ser criadas e configuradas.


» **Permissão chat:** define as permissões de chat para os agentes dentro do grupo.

Registro Pai: CTI Grupo


[Voltar para Tabela Pai](#)

| | |
|-----------------|-----------|
| Código | 1 |
| Descrição Grupo | Suporte |
| Supervisor | Intelbras |
| Ativo | Ativo |

Tabela: Permissão Chat

| | | | |
|--|---|--------------|---------------|
| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 | | | |
| Adicionar Remover Registros Selecionados | | | |
| <input type="checkbox"/> | Acesso | Grupo | Agente |
| <input type="checkbox"/> |  Suporte, Chat | Suporte | Intelbras |
| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 | | | |
| Adicionar Remover Registros Selecionados | | | |

Permissão chat

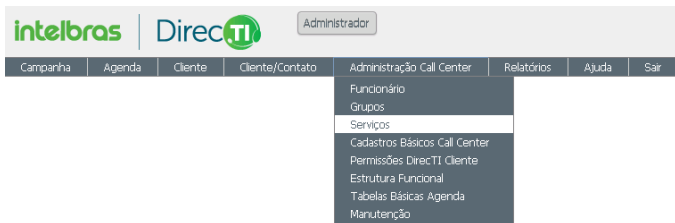
Para visualizar informações de uma entrada na permissão chat em específico, pressione o botão  ou remover entradas [Remover Registros Selecionados](#). Caso necessário pressione o botão [Adicionar](#) para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova permissão de chat.

Adicionar Para Tabela: Permissão Chat

| | |
|---------------------------|--------------------|
| Acesso * | Por favor, escolha |
| Grupo * | Suporte |
| Agente * | [Todos] |
| Adicionar | |

Adicionar permissão chat

4. Cadastro de serviços



Menu serviço

Nesta tabela será possível cadastrar todos os serviços do sistema, facilitando a organização das informações e extração de relatórios no software executando filtros por serviço específico.

Os serviços do call center estão vinculados aos grupos de ramais do tipo call center na central Impacta. Dessa forma, deve-se observar os limites de grupos do PABX na configuração do call center DirecTI.

- » **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 quantidade de posições na fila de espera.

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

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 ICIP.

Obs.: no software de gestão de call center DirecTI a quantidade máxima de dígitos para o plano de numeração de ramal é 5 (cinco). O sistema não disca para ramais internos caso o número de ramal tenha mais de 5 dígitos, ou seja, as ligações serão tratadas como chamadas externas.

Serviço é a função que possibilita administrar todos os telefones pilotos da empresa e distribuir as chamadas receptivas para as posições de atendimento (PA) informando para qual serviço o cliente ligou, facilitando a saudação inicial do funcionário ao cliente.




Exemplo: uma equipe de atendimento pode estar dimensionada para atender a empresas diferentes, porém, com o serviço o funcionário estará visualizando em sua aplicação da PA de qual empresa está recebendo a ligação.

Tabela: CTI SERVICOS    

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20






Adicionar

| | | | Código | Número (*) | Descrição (*) | Grupo Atendedor (*) | Fluxo | IP Pabx (*) | Ativo |
|--|---|---|--------|------------|-------------------|---------------------|-------------|--------------|-------|
|  |  |  | 1 | 30002000 | Suporte Intelbras | 61 | Atendimento | 192.168.1.80 | Ativo |
|  |  |  | 2 | 40004000 | Tele Vendas | 62 | Vendas | 192.168.1.80 | Ativo |

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de serviços

Para visualizar informações de um serviço específico pressione o botão , alterar , copiar/duplicar , ou excluir  informações. Caso necessário pressione o botão  Adicionar para adicionar na tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo serviço.

Adicionar Para Tabela: CTI SERVICOS

| | |
|-------------------------------|--|
| Código * | 00002 |
| Número * | |
| Descrição * | |
| Grupo Atendedor * | 0 |
| Tempo Máx. Fila Espera (seg.) | 60 |
| Fluxo | Por favor, escolha ▾ |
| IP Pabx | |
| Ativo * | <input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo |

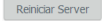
Adicionar

Adicionar serviço

- » **Código ***: este código é atribuído pelo sistema.
- » **Número ***: informe o número do telefone que é o piloto ou número-chave do serviço.
- » **Descrição ***: informe o nome do serviço.
- » **Ativo ***: assinale se o serviço está ativo ou inativo. Quando inativo o serviço não receberá ou executará chamadas.
- » **Grupo Atendedor**: neste campo será informado o número do grupo do tipo call center configurado na central telefônica.

Obs.: em casos especiais pode-se utilizar o ramal analógico do PABX como ramal fila, ou seja, o software de call center irá gerenciar a fila através da fila do ramal no PABX.

- » **Tempo máximo de fila de espera**: informe o tempo máximo de fila de espera que será atribuído ao serviço. No estouro desse tempo, na tela de monitoramento será sinalizado (tarja vermelha) que o tempo programado foi atingido. A sinalização é apresentada no campo *Maior tempo espera* e na lista *Fila de espera*, no caso da lista será sinalizado o tempo e o serviço.
- » **Fluxo**: neste campo será informado o fluxo responsável pelo roteamento das ligações para as posições de atendimento (PA).
- » **IP PABX**: neste campo deve-se configurar o IP do PABX na rede.

Obs.: quando configurada qualquer alteração ou inclusão de um novo serviço deve-se observar as configurações do PABX e reiniciar as aplicações no servidor de call center. Para reiniciar as aplicações acesse a tela Configurações gerais do sistema e clique no botão  ou no menu Administração call center>Manutenção>Reiniciar servidor.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de serviço para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Serviço com filtros ativos.



Busca serviço

A tabela de CTI Serviço possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5. Cadastros básicos call center

Neste menu é possível configurar as funções necessárias para a operação do software de gestão de call center DirecTI.



Cadastros básicos call center

5.1. Agentes

Agentes realizam o atendimento telefônico das chamadas internas ou externas. Esta função é responsável pelo login na aplicação cliente DirecTI. O cadastro do agente é através do cadastro do funcionário, permitindo assim que funções específicas dos funcionários possam ser aplicadas aos agentes.

Tabela: Agentes

Buscar







Cod Responsável = Por favor, escolha

Ativo contém A

Busca (*) Exibir Tudo





Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

| | Cod Agente | Nome (*) | Apellido (*) | Telefone (*) | Email (*) | Cod Responsável | Ativo (*) |
|--|------------|---------------|---------------|--------------|--------------------------|-----------------|-----------|
|     | 1 | Administrador | Administrador | | | 0 | A |
|     | 3 | Intelbras | Intelbras | 21060006 | suporte@intelbras.com.br | Administrador | A |

Página 1 de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20

Lista agentes

Para visualizar informações de um agente específico pressione o botão , alterar , resetar senha  ou  para excluir.

Editar Tabela: Agentes

| | |
|-----------------|--|
| Cod Agente * | 1 |
| Nome * | Administrador |
| Apellido * | Administrador |
| Telefone | |
| Email | |
| Cod Responsável | Por favor, escolha |
| Matrícula | |
| Senha | |
| Ativo * | <input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo |

Salvar

Editar agente

- » **Cod agente ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Nome ***: informe o nome do atendente.
- » **Apelido ***: informe o apelido do atendente. Este valor será o login do agente na aplicação *Cliente DirecTI*.
- » **Telefone**: informe o número de telefone do atendente.
- » **E-mail ***: informe o e-mail do atendente.
- » **Cod responsável**: informe o responsável superior pelo atendente.
- » **Matrícula**: informe o número de matrícula do atendente.
- » **Senha**: informe a senha do atendente. Esse valor será a senha do agente na aplicação *Cliente DirecTI*.
- » **Ativo ***: informe a situação operacional do atendente.

A função *Resetar senha* permite que o agente cadastre uma nova senha diretamente na aplicação *Cliente DirecTI*.

Resetar Senha de Acesso Tabela: Agentes

 Voltar

| Cod Agente | Nome | Apelido | Telefone | Email | Cod Responsável | Ativo |
|------------|---------------|---------------|----------|-------|-----------------|-------|
| 1 | Administrador | Administrador | | | 0 | Ativo |

Resetar Senha de Acesso da PA

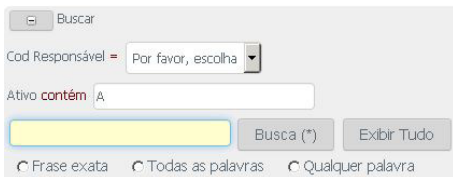
Resetar senha de acesso da PA

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro de agente para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Agentes com filtros ativos.




Busca agente

A tabela de agentes possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.2. Cadastros de fluxo e rotina

Fluxo






Esta função é responsável pelo roteamento das ligações para as posições de atendimento (PA) de acordo com as rotinas de atendimento configuradas no software.

Tabela: FLUXO     



| Código | Nome Fluxo (*) |
|--------|----------------|
| 00001 | ATENDIMENTO |

Lista de fluxos

Para visualizar informações de um fluxo específico, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir . Caso necessário pressione o botão  para abrir a tela a seguir, possibilitando a inclusão de um novo fluxo de atendimento.

Adicionar Para Tabela: FLUXO

| | |
|--|-------|
| Código * | 00002 |
| Nome Fluxo * | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar fluxo

É possível imprimir, enviar por e-mail e exportar a tabela de cadastro Fluxo para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Fluxo com filtros ativos.

| | | |
|---|--|--|
| <input type="text" value="Buscar"/> | <input type="button" value="Busca (*)"/> | <input type="button" value="Exibir Tudo"/> |
| <input checked="" type="radio"/> Frase exata <input type="radio"/> Todas as palavras <input type="radio"/> Qualquer palavra | | |

Busca fluxo

A tabela Fluxo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

Fluxo rotina

Esta função é responsável pela associação de uma rotina a um fluxo de atendimento. Para configurar clique no link  CTI FLUXO ROTINA(1).


Registro Pai: FLUXO



 Voltar para Tabela Pai

| | |
|------------|-------------|
| Código | 1 |
| Nome Fluxo | Atendimento |


Tabela: CTI FLUXO ROTINA

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20





 Adicionar

| | IdFluxo | Sequencia | Fluxo | Rotina | Valor Roteamento | Roteamento | Transbordo | Tempo Transbordo |
|--|---------|-----------|-------------|-------------------|------------------|------------|------------|------------------|
|    | 1 | 001 | Atendimento | Desvio para Grupo | Suporte | Sem Desvio | Sem Desvio | 0 |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20


 Adicionar

Lista fluxo rotina

Para visualizar informações de um Fluxo Rotina específico pressione o botão , alterar  ou excluir . Caso necessário pressione o botão  Adicionar para acionar a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo fluxo rotina.

Adicionar Para Tabela: CTI FLUXO ROTINA

| | |
|------------------|--|
| Sequencia * | <input type="text" value="002"/> |
| Fluxo * | Atendimento |
| Rotina * | Por favor, escolha ▼ |
| Valor Roteamento | Por favor, escolha ▼ |
| Transbordo | sem desvio ▼ Tempo Transbordo: <input type="text" value="0"/> (segundos) |

 Adicionar

Adicionar fluxo rotina

Nesta tela são informados os campos necessários para o roteamento da ligação de acordo com necessidade do fluxo de atendimento.

- » **Num. sequência *:** define a sequência de execução do fluxo.
- » **Fluxo *:** nome do fluxo.
- » **Rotina *:** as rotinas de encaminhamento das chamadas são:
 - » **Desvio para grupo:** essa rotina possibilita encaminhar as ligações receptivas a um grupo de agentes, independentemente das programações de ramais dos grupos do PABX.
 - » **Desvio para agente:** esta rotina possibilita encaminhar para um agente específico, independentemente de qual ramal esteja utilizando, visto que o sistema controla as atividades através do cadastro de usuário.
 - » **Desvio para ramal:** esta rotina encaminha as ligações para um ramal do PABX diretamente, independentemente se o ramal pertence ou não a um grupo do call center. Como a chamada é direcionada para o ramal, ou seja, não é um agente, as programações da PA não serão analisadas, desta forma a PA será chamada mesmo com pausa produtiva configurada.
 - » **Condição intervalo data/hora:** esta função permite configurar períodos de início e fim (datas e horas) no fluxo de atendimento em que as chamadas serão encaminhadas a rotinas pré-configuradas dentro do Fluxo Rotina.
 - » **Condição dia de semana:** esta função permite configurar um determinado dia da semana (domingo a sábado) no fluxo de atendimento, em que as chamadas serão encaminhadas a rotinas pré-configuradas dentro do Fluxo Rotina.
 - » **Desvio para Grupo Ramal:** semelhante ao desvio para ramal, o Desvio para Grupo Ramal permite encaminhar as ligações para um Grupo Ramal cujos participantes são ramais do PABX. Como a chamada é direcionada para ramais diretamente, ou seja, não são agentes, as programações da PA não serão analisadas, desta forma a PA será chamada mesmo com Pausa Produtiva configurada.
- » **Valor roteamento:** define o destino ou a regra de encaminhamento das chamadas dentro do Fluxo Rotina.
- » **Transbordo:** define o destino alternativo (transbordo) das chamadas dentro do Fluxo Rotina. O transbordo pode ocorrer se todos os agentes/ramais estiverem ocupados ou em pausa produtiva. Nessas duas condições ainda se pode aplicar o transbordo por tempo programado.

Obs.: rotina desvio para ramal não faz transbordo, ou seja, não deve ser programado pois irá interferir no fluxo rotina.

É possível imprimir, enviar por e-mail e exportar a tabela de cadastro Fluxo Rotina para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Fluxo Rotina com filtros ativos.

Busca fluxo rotina

A tabela Fluxo Rotina possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.3. Grupo Ramal

Esta função permite configurar grupos de ramais no sistema, auxiliando o PABX na distribuição de chamadas onde a capacidade máxima de ramais no grupo é atingida, não sendo necessário cascatear ligações de um grupo para o outro.

Tabela: CTI Grupo Ramal

Nenhum registro encontrado

Adicionar

Grupo Ramal

Clique no botão  .

Adicionar Para Tabela: CTI Grupo Ramal







| | |
|-------------------------|--|
| Código Grupo Ramal * | <input type="text" value="00001"/> |
| Descrição Grupo Ramal * | <input type="text"/> |
| Ativo * | <input checked="" type="radio"/> Ativo <input type="radio"/> Inativo |

Adicionar grupo ramal

- » **Código Grupo Ramal ***: código atribuído pelo sistema.
- » **Descrição Grupo Ramal ***: informe a descrição do Grupo Ramal.
- » **Ativo ***: informe a situação do Grupo Ramal.

Clique no botão  .

Tabela: CTI Grupo Ramal     

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---------------------------|----------------------------------|--------------|
| Página   1 de 1 | | Registros 1 para 1 de 1 | | Tamanho da Página 20 | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | | <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | | Código Grupo Ramal | Descrição Grupo Ramal (*) | Ativo |
| <input type="checkbox"/> | <input type="button" value="detalhes"/> |  |  | 1 | Suporte Nivel 2 | Ativo |
| Página   1 de 1 | | Registros 1 para 1 de 1 | | Tamanho da Página 20 | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | | <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | | | | |

Lista Grupo Ramal

Para visualizar informações de Grupo Ramal específico pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir. Para mais detalhes, acesse a opção para visualizar os ramos participantes do grupo.

É possível imprimir e exportar a tabela de cadastro Grupo Ramal para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Grupo Ramal com filtros ativos.

A search interface with a text input field, a 'Busca (*)' button, and an 'Exibir Tudo' button. Below the input field are three radio buttons: 'Frase exata' (selected), 'Todas as palavras', and 'Qualquer palavra'.

Busca Grupo Ramal

A tabela Grupo Ramal possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.4. Qualificação/motivo





Possibilita registrar o resultado de cada chamada recebida ou realizada, gerando estatísticas para análise com as informações escolhidas pelos atendentes. As qualificações podem ser configuradas de acordo com as necessidades do negócio.

Tabela: Qualificação     

The screenshot shows the 'Qualificação' table interface. At the top, there is a search bar with a plus icon and the text 'Buscar'. Below it, a navigation bar shows 'Página 1 de 1', 'Registros 1 para 2 de 2', and 'Tamanho da Página 20'. There are buttons for 'Adicionar' and 'Remover Registros Selecionados'. The table has two columns: 'Código' and 'Qualificação (*)'. The first row shows 'Qualifica Atendimento(4)' with code '1' and 'Orçamento'. The second row shows 'Qualifica Atendimento(0)' with code '2' and 'Pagamento'. At the bottom, there is another navigation bar identical to the one above.

| | Código | Qualificação (*) |
|--------------------------|--------|------------------|
| Qualifica Atendimento(4) | 1 | Orçamento |
| Qualifica Atendimento(0) | 2 | Pagamento |

Lista de qualificações

Para visualizar informações de qualificação específica, pressione o botão , alterar  ou  Remover Registros Selecionados excluir. Para adicionar uma nova qualificação, clique no botão  Adicionar.

Adicionar Para Tabela: Qualificação

| | |
|--------------|-------|
| Código * | 00003 |
| Qualificação | |
| Adicionar | |

Adicionar qualificação

- » **Código ***: código atribuído pelo software.
- » **Qualificação**: insira os indicadores necessários para gerir a operação.

Clique no botão .

Mais detalhes, acesse a opção  Qualifica Atendimento(2) para visualizar as qualificações.

Registro Pai: Qualificação

 Voltar para Tabela Pai







| | |
|--------------|-----------|
| Código | 1 |
| Qualificação | Orçamento |
| Cor Destaque | |
| Imagem | |

Tabela: Qualifica Atendimento

 Buscar

Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20 ▾

 Remover Registros Selecionados

| <input type="checkbox"/> |  |  | Atendimento | Agente | Qualificação | Observação (*) | Tag/Marcador |
|--------------------------|---|---|-------------|--------|--------------|----------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> |  |  | 177 | 3 | Orçamento | Cliente novo | |
| <input type="checkbox"/> |  |  | 180 | 3 | Orçamento | Venda DirectI | |

Página   1   de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página 20 ▾

 Remover Registros Selecionados

Qualifica atendimento

É possível imprimir e exportar a tabela Qualificação para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Qualificação com filtros ativos.

Busca qualificação

A tabela Qualificação possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.5. Qualificação tags

Tags referem-se ao(s) tipo(s) de serviço(s)/ligação(ões) qualificada(s). O cadastro de tags ou palavras-chave para produtos e serviços auxiliam a pesquisa que, neste caso, o resultado é apresentado de forma imediata, pois o sistema não precisa ler as descrições de todos os atendimentos.

Tabela: Tags Atendimento

Tags atendimento

Clique no botão

Adicionar Para Tabela: Tags Atendimento

Tag/Marcador *

Adicionar

Adicionar tag

» **Tag ***: insira a Tag referente ao atendimento.

Clique no botão .

Tabela: Tags Atendimento

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

| | | | Código | Tag/Marcador (*) |
|--------------------------|--------------------------|--|--------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 1 | Pendente |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Lista de tags de atendimento

Para visualizar informações da tag específica, pressione o botão , alterar ou excluir.

É possível imprimir e exportar a tabela Tags para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tags com filtros ativos.

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca tags

A tabela Tags possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

5.6. Cadastro de motivo gravação áudio

Esta função é responsável pelo cadastro do motivo de gravação de áudio. O *Motivo Gravação* tem por objetivo dar apoio a posição de atendimento (PA) quando as gravações são ativadas manualmente, sob demanda, pelo agente. Para o supervisor do sistema, o *Motivo Gravação* pode ser usado como filtro de pesquisa no Relatório de Gravação de Atendimento.

Tabela: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO    

Buscar

Nenhum registro encontrado

 Adicionar

Motivo gravação áudio

Clique no botão  Adicionar .

Adicionar Para Tabela: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO

Código *

00003

Motivo Gravação *


Adicionar

Adicionar motivo gravação áudio



- » **Código Motivo Gravação ***: este código é atribuído pelo sistema.
- » **Descrição do motivo ***: informe a descrição que será o nome do motivo de gravação.




Clique no botão .

Tabela: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO   



 Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20





 

| <input type="checkbox"/> | | | | Código | Motivo Gravação (*) |
|--------------------------|---|---|---|--------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> |  |  |  | 2 | Comprobatório |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Lista de motivo gravação áudio

Para visualizar informações de um motivo de gravação de áudio específico, pressione o botão , alterar  ou  para excluir. Para detalhes sobre as gravações feitas com esse motivo, acesse a opção .

É possível imprimir e exportar a tabela Motivo Gravação Áudio para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Motivo Gravação Áudio com filtros ativos.

 Buscar

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca Motivo Gravação Áudio

A tabela Motivo Gravação Áudio possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

5.7. Motivo pausa produtiva

Esta função é responsável pelo cadastro dos motivos de pausas produtivas, usadas como justificativa para a ausência do agente em sua posição de atendimento (PA), bloqueando assim o recebimento de chamadas para o mesmo.

Adicionar Para Tabela: CTI MOTIVO PAUSA PRODUTIVA

| | |
|--|------------------------------------|
| Código Motivo Pausa * | <input type="text" value="00009"/> |
| Descrição de Motivo Pausa | <input type="text"/> |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar pausa produtiva

- » **Código Motivo Pausa ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Descrição de Motivo Pausa**: informe a descrição da pausa, que será utilizada como justificativa para a ausência.

Clique no botão .

Tabela: CTI MOTIVO PAUSA PRODUTIVA     

Página de 1 Registros 1 para 9 de 9 Tamanho da Página 20

| | | | | Código Motivo Pausa | Descrição de Motivo Pausa (*) |
|--|---|---|---|---------------------|-------------------------------|
|  |  |  |  | 3 | Almoço |
|  |  |  |  | 6 | Café |
|  |  |  |  | 7 | Executando Ligação Ativa |
|  |  |  |  | 1 | Reunião |
|  |  |  |  | 4 | Serviços Administrativos |
|  |  |  |  | 0 | SUPERVISÃO |
|  |  |  |  | 5 | Toilet |
|  |  |  |  | 8 | Treinamento Externo |
|  |  |  |  | 2 | Treinamento Interno |

Página de 1 Registros 1 para 9 de 9 Tamanho da Página 20

Lista pausa produtiva

Para visualizar informações de pausa específica, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Motivo Pausa Produtiva para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Motivo Pausa Produtiva com filtros ativos.

Um formulário de busca com o rótulo "Buscar" e um ícone de lupa. Abaixo dele há um campo de entrada de texto vazio. À direita do campo estão dois botões: "Busca (*)" e "Exibir Tudo". Abaixo do campo de entrada, há três opções de filtro com botões de opção: "Frase exata" (selecionada), "Todas as palavras" e "Qualquer palavra".

Busca Motivo Pausa Produtiva

A tabela Motivo Pausa Produtiva possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

5.8. Operadoras telefônicas

Esta função contém o cadastro das operadoras telefônicas. A fidelização de operadora deve ser feita no PABX, para o call center DirecTI a operadora-padrão será atribuída ao número discado quando o agente não digitar o código de operadora. Ao alterar a operadora-padrão, é necessário que todas as PAs reiniciem para que a alteração seja aplicada.






Adicionar Para Tabela: CTI OPERADORA


Um formulário com três campos de entrada: "Cod Operadora *" (campo amarelo), "Nome Operadora *" (campo branco) e "Operadora padrão *" (botões de opção "Sim" e "Não", com "Não" selecionado). Abaixo dos campos há um botão "Adicionar".

Adicionar operadora


- » **Cod operadora ***: informar o código da operadora.
- » **Nome operadora ***: informar o nome da operadora.
- » **Operadora-padrão ***: definir se esta será ou não sua operadora-padrão.




























Clique no botão .

Tabela: CTI OPERADORA     


 Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 9 de 9 Tamanho da Página 20



| | | | Cod Operadora | Nome Operadora (*) | Operadora padrão |
|--|---|---|---------------|----------------------|------------------|
|  |  |  | 23 | INTELIG | Não |
|  |  |  | 14 | BRASIL TELECOM | Não |
|  |  |  | 25 | GVT | Não |
|  |  |  | 31 | TELEMAR | Não |
|  |  |  | 15 | TELEFONICA | Não |
|  |  |  | 85 | VESPER - REGIAO 1 | Não |
|  |  |  | 89 | VESPER - REGIAO 3 | Não |
|  |  |  | 51 | CRT - BRASIL TELECOM | Não |
|  |  |  | 21 | EMBRATEL | Sim |

Página 1 de 1 Registros 1 para 9 de 9 Tamanho da Página 20



Lista de operadoras

Para visualizar informações de uma operadora específica, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Operadora para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Operadora com filtros ativos.

 Buscar

Busca (*)

Frase exata
 Todas as palavras
 Qualquer palavra

Busca operadora

A tabela Operadora possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

5.9. Cadastro de ramal

Esta função permite cadastrar os ramais do PABX, os quais são atribuídos aos funcionários. O ramal de funcionário pode ser utilizado no fluxo rotina para as rotinas Desvio para Ramal e Desvio para Grupo Ramal.

No cadastro do funcionário esta tabela é automaticamente preenchida.

Tabela: CTI RAMAL    

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20



[Adicionar](#) [Inserir na Tabela](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

| <input type="checkbox"/> | Número Ramal (*) | Descrição Ramal (*) |
|--------------------------|------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | 2050 | Intelbras |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

[Adicionar](#) [Inserir na Tabela](#) [Editar na Tabela](#) [Remover Registros Selecionados](#)

Lista ramal

Para visualizar informações de uma entrada da tabela ramal em específico, pressione o botão , alterar , remover entradas [Remover Registros Selecionados](#) ou editar na tabela [Editar na Tabela](#). Caso necessário pressione o botão [Adicionar](#) para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de um novo ramal.

Adicionar Para Tabela: CTI RAMAL

| | |
|-----------------|----------------------|
| Número Ramal * | <input type="text"/> |
| Descrição Ramal | <input type="text"/> |

[Adicionar](#)

Adicionar ramal

- » **Número ramal ***: informe o número do ramal.
- » **Descrição ramal**: informe a descrição do ramal.

Clique no botão [Adicionar](#).











Clique no botão  para abrir a tela a seguir e assim cadastrar uma lista de ramais da empresa simultaneamente.

Tabela: CTI RAMAL

| | Número Ramal | Descrição Ramal |
|--|----------------------|----------------------|
|    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|    | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Inserir na tabela

- » **Número ramal:** informe o número do ramal.
- » **Descrição ramal:** informe a descrição do ramal.

Para incluir uma nova linha, pressione o botão , inserir  ou para cancelar .

É possível imprimir e exportar a tabela Ramal para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Ramal com filtros ativos.

| | | | |
|--|---|--|-------------|
| <input type="text" value="Buscar"/> | <input type="text"/> | Busca (*) | Exibir Tudo |
| <input checked="" type="radio"/> Frase exata | <input type="radio"/> Todas as palavras | <input type="radio"/> Qualquer palavra | |

Busca ramal

A tabela Ramal possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.


5.10. Auditoria

Esta função apresenta informações de login no módulo supervisor, login no aplicativo cliente DirecTI, acesso à tela de Monitoramento e o registro da execução da função *Processar contato/Em Andamento* na Campanha.

Tabela: Registro de Auditoria

| Data | Usuário (*) | Ação (*) | Tabela (*) | Campo (*) | Chave | Valor Anterior |
|---------------------|---------------|----------|---------------|-----------|-------|----------------|
| 17/10/2016 16:02:06 | Administrador | entrar | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 16:01:57 | Intebras | sair | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:54:13 | Intebras | sair | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:53:55 | Administrador | entrar | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:53:17 | Administrador | entrar | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:53:09 | Intebras | sair | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:51:46 | Intebras | entrar | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:51:35 | Administrador | sair | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:46:55 | Administrador | entrar | 192.168.8.163 | | | |
| 17/10/2016 15:45:32 | Intebras | sair | 192.168.8.163 | | | |

Auditoria

Para visualizar informações referentes ao acesso específico, pressione o botão .

Ver Tabela: Registro de Auditoria

Página 1 de 428

| | |
|-----------------------|---------------------|
| Id | 428 |
| Data | 17/10/2016 16:02:06 |
| Script | /login.php |
| Usuário | Administrador |
| Ação | entrar |
| Tabela | 192.168.8.163 |
| Campo | |
| Chave | |
| Valor Anterior | |
| Novo Valor | |

Página 1 de 428

Registro auditoria

É possível imprimir e exportar a tabela Auditoria para planilha Excel, documento Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Auditoria com filtros ativos.

Busca auditoria

A tabela Auditoria possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.


6. Permissões cliente DirecTI

Este menu permite ao administrador configurar as permissões que o cliente DirecTI poderá executar.

Permissões DirecTI Cliente

6.1. Grupo agente

Define as permissões de grupos ou agentes específicos dentro do grupo. As permissões assumem valores padrões para a operação básica assim que um grupo é criado no menu *Administração Call Center>Grupos*. As permissões podem ser definidas detalhadamente através das configurações do Grupo Agente.

Caso necessário pressione o botão  para abrir a tela a seguir, possibilitando inclusão de uma nova permissão Grupo agente.

Adicionar Para Tabela: Permissão Grupo Agente

| | |
|------------------|----------------------|
| Grupo * | Suporte |
| Agente * | [Todos] ▾ |
| Tipo Permissão * | Por favor, escolha ▾ |

Adicionar













Adicionar grupo agente

- » **Grupo ***: selecione o grupo.
- » **Agente ***: selecione um agente ou todos os agentes.
- » **Tipo permissão ***: selecione o tipo de permissão.
 - » **Ativo¹**: permissão para realizar chamadas ativas.
 - » **Receptivo¹**: permissão para realizar atendimentos receptivos.
 - » **Pausa produtiva**: permissão para listar pausa produtiva.
 - » **Gravar**: permissão para realizar gravação por demanda.
 - » **Transferência¹**: permissão para realizar transferência de chamada.
 - » **Intercalação chamada¹**: permissão para realizar intercalação de chamadas.
 - » **Chat**: permissão para utilizar o chat do sistema.
 - » **Conferência¹**: permissão para realizar conferência.




¹É necessário que o ramal seja capaz de realizar estas funções no PABX. A linha Impacta permite no máximo 5 conferências simultâneas.

Clique no botão  .

Tabela: Permissão Grupo Agente    

| <input type="checkbox"/> | | | Código | Grupo | Agente | Tipo Permissão |
|--------------------------|--|---|--------|---------|---------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> |  |  | 1 | Suporte | [todos] | Ativo |
| <input type="checkbox"/> |  |  | 2 | Suporte | [todos] | Receptivo |
| <input type="checkbox"/> |  |  | 3 | Suporte | [todos] | Pausa Produtiva |
| <input type="checkbox"/> |  |  | 19 | Suporte | [todos] | Gravar |
| <input type="checkbox"/> |  |  | 5 | Suporte | [todos] | Chat |
| <input type="checkbox"/> |  |  | 6 | Suporte | [todos] | Conferência |

Permissão Grupo Agente

Para visualizar informações referentes ao Grupo Agente específico, pressione o botão  , para excluir selecione o(s) registro(s) em e clique no botão  . Para detalhes e edição de cada permissão, acesse a opção  . Os descritivos das permissões podem ser vistos nos itens seguintes deste manual.

A tabela Grupo Agente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.2. Ativo

Esta função possibilita a configuração detalhada das permissões de acesso para chamadas ativas.

Adicionar Para Tabela: Permissão Ativo

| Acesso * | Suporte, Ativo |
|-----------------------|--|
| Disc. Manual * | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Kit de Integração * | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Disc. Interna * | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Disc. Local * | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Disc. Interurbano * | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Disc. Internacional * | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |


Adicionar


Adicionar permissão ativo



- » **Acesso ***: grupo ou agente específico dentro do grupo ao qual será configurada as permissões.
- » **Discagem manual ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas manualmente pelo DirecTI cliente.
- » **Kit de integração**: caso haja licença para integração, pode-se habilitar a discagem na integração com outros sistemas.
- » **Discagem interna ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas internas.
- » **Discagem local ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas locais.
- » **Discagem interurbana ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas interurbanas.
- » **Discagem internacional ***: esta opção define se o(s) agente(s) do grupo poderá(ão) ou não realizar chamadas internacionais.


Clique no botão .



Tabela: Permissão Ativo    




Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 



 

| <input type="checkbox"/> | Acesso | Disc. Manual | Kit de Integração | Disc. Interna | Disc. Local | Disc. Interurbano | Disc. Internacional |
|--------------------------|--|--------------|-------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> |    Suporte, Ativo | Sim | Sim | Sim | Sim | Sim | Não |

Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 

Lista de permissão ativo

Para visualizar informações referentes às permissões, pressione o botão , editar e/ou alterar em , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão

.

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Ativo para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Permissão Ativo com filtros ativos.

 Buscar

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca permissão ativo

A tabela Permissão Ativo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.3. Receptivo

Esta função permite a configuração detalhada das permissões para chamadas receptivas configuradas previamente em Grupo Agente.

Adicionar Para Tabela: Permissão Receptivo

| | |
|--|--------------------|
| Acesso * | Por favor, escolha |
| Tipo Acesso * | Receptivo |
| Tempo Máximo Receptivo (seg.) | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar permissão receptivo



- » **Acesso ***: grupo e permissão que está sendo configurado.
- » **Tipo acesso ***: somente para acesso Receptivo.
- » **Tempo máximo receptivo (seg.)**: define o tempo máximo de chamada receptiva em segundos. Após esse tempo em uma mesma chamada, a PA será sinalizada no campo *Tempo ramal* (mudar a cor para *Vermelho*) do aplicativo cliente DirectTI, indicando que a chamada ultrapassou o tempo máximo configurado. Configure o valor 0 (zero) ou vazio para não sinalizar o tempo de chamada receptiva.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Receptivo    

| | | | |
|--|--------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 | | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | | | |
| <input type="checkbox"/> | Acesso | Tipo Acesso | Tempo Máximo Receptivo (seg.) |
| <input type="checkbox"/> | Suporte, Receptivo | Receptivo | 0 |
| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 | | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | | | |

Lista de permissões receptivas

Para visualizar informações referentes às permissões Receptivas, pressione o botão , editar e/ou alterar em , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão

.

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Receptivo para planilha Excel, documento Word e HTML.



Exportar

A tabela Permissão Receptivo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.4. Pausa produtiva

Esta função é responsável pela configuração de acesso às pausas produtivas, definindo quais pausas produtivas cada grupo poderá utilizar.

Adicionar Para Tabela: Permissão Pausa Produtiva

| | |
|--------------------------|---|
| Acesso * | Por favor, escolha ▾ |
| Motivo Pausa Produtiva * | Por favor, escolha ▾ Adicionar Motivo Pausa Produtiva |
| Adicionar | |

Adicionar pausa produtiva


- » **Acesso ***: selecione o Grupo de Agentes.
- » **Motivo pausa produtiva ***: selecione a Pausa Produtiva em que será permitido acesso ao grupo selecionado.
- » **Adicionar motivo pausa produtiva**: adicione uma descrição de pausa produtiva, que será utilizada como justificativa para a ausência.

Clique no botão 

Tabela: Permissão Pausa Produtiva     

| Página 1 de 1 | | Registros 1 para 8 de 8 | | Tamanho da Página 20 | |
|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | | Acesso | | Motivo Pausa Produtiva | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Reunião | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Treinamento Interno | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Almoço | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Serviços Administrativos | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Toilet | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Café | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Executando Ligação Ativa | |
| <input type="checkbox"/> | | Suporte, Pausa Produtiva | | Treinamento Externo | |
| Página 1 de 1 | | Registros 1 para 8 de 8 | | Tamanho da Página 20 | |
| | | | | | |

Permissão pausa produtiva

Para visualizar informações referentes a pausa produtiva específica, pressione o botão , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Pausa Produtiva para planilha Excel, documento Word, HTML e XML.



Exportar

A tabela Permissão Pausa Produtiva possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.5. Permissão gravação

Esta função é responsável por permitir que o grupo ou agente específico dentro do grupo comece ou pare de gravar uma chamada por demanda através da função *REC* do aplicativo cliente DirecTI.

Adicionar Para Tabela: Permissão Gravar

| | |
|--|--|
| Acesso * | Por favor, escolha ▼ |
| Tipo Tempo * | <input checked="" type="radio"/> Tempo Indeterminado <input type="radio"/> Tempo Máximo (seg.) |
| Tempo em Segundos * | 0 |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar permissão gravar

- » **Acesso ***: grupo ou agente específico dentro do grupo ao qual será configurada a permissão de gravação.
- » **Tipo tempo ***: selecione a opção desejada.
 - » **Tempo indeterminado**: a gravação por demanda pode ser realizada por tempo indeterminado.
 - » **Tempo máximo**: a gravação por demanda poderá ser realizada com tempo máximo definido no campo *Quantidade Segundos*.
- » **Tempo em segundos ***: informe o valor para o tempo máximo, em segundos, de gravação caso a opção escolhida em *Tipo tempo* seja *Tempo máximo*.




Clique no botão .

Tabela: Permissão Gravar



| | | | | | | | |
|--|--|---|-----------------|-------------------------|-------------------|----------------------|--|
| Página 1 de 1 | | | | Registros 1 para 1 de 1 | | Tamanho da Página 20 | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | | <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | Acesso | Tipo Tempo | Tempo em Segundos | | |
| <input type="checkbox"/> | | | Suporte, Gravar | Tempo Indeterminado | 0 | | |
| Página 1 de 1 | | | | Registros 1 para 1 de 1 | | Tamanho da Página 20 | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | | <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | | | | | |

Permissão gravar

Para visualizar informações referentes à permissão *Gravação específica*, pressione o botão , para editar e/ou alterar , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão .

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Gravar para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Permissão Gravar com filtros ativos.



Busca permissão gravar

A tabela Permissão Gravar possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.6. Permissão chat

Esta função é responsável pela configuração das permissões de acesso à função *Chat* do software de gestão de call center DirecTI.

Adicionar Para Tabela: Permissão Chat

| | |
|--|----------------------|
| Acesso * | Por favor, escolha ▼ |
| Grupo * | Por favor, escolha ▼ |
| Agente * | [Todos] ▼ |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar permissão chat



- » **Acesso** *: selecione o grupo ou agente específico configurado previamente em Grupo Agente para o qual o grupo ou agente terá permissão de chat. O acesso neste caso é o destino, ou seja, a quem se deseja ter o chat.
- » **Grupo** *: selecione o grupo de agentes que receberá a permissão.
- » **Agente** *: selecione todos os agentes ou agente específico ao qual será dado permissão.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Chat    

| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 | | | |
|---|---|---------|--------|
| <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Seleccionados"/> | | | |
| <input type="checkbox"/> | Acesso | Grupo | Agente |
| <input type="checkbox"/> |  Suporte, Chat | Suporte | 0 |
| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 | | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Seleccionados"/> | | | |

Permissão chat

Para visualizar informações referentes a Permissão Chat específica, pressione o botão , para excluir selecione o(s) registro(s) em e clique no botão .

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Chat para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

A tabela Permissão Chat possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.7. Permissão de conferência

Esta função é responsável pela configuração das permissões de conferência entre supervisor(a) e atendentes e ramais.

Adicionar Para Tabela: Permissão Conferência

| | |
|--|------------------------|
| Acesso * | Suporte, Conferência ▾ |
| Número Ramal * | Por favor, escolha ▾ |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar permissão de conferência

- » **Acesso ***: selecione o grupo ou agente específico configurado previamente em Grupo Agente para o qual o Número Ramal terá permissão de conferência.
- » **Número ramal *1**: selecione o ramal que terá permissão para executar a conferência.
É necessário que o ramal tenha permissão de conferência no PABX. A linha Impacta permite no máximo 5 conferências simultâneas.

Para executar uma conferência, o agente deve estabelecer uma consulta para o ramal ou outro agente com o qual se deseja montar a conferência e, durante a consulta, clicar no botão *Estabelecer consulta* da PA. O botão *Estabelecer consulta* só é habilitado sob consulta.

Clique no botão .

Tabela: Permissão Conferência    

| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 ▾ | |
|--|-----------------|
| <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | |
| <input type="checkbox"/> Acesso | Número Ramal |
| <input type="checkbox"/> Suporte, Conferência | 2000, Intelbras |
| Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 ▾ | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Remover Registros Selecionados"/> | |

Lista permissão conferência

Para excluir entradas da tabela Permissão Conferência, selecione o(s) registro(s) em e clique no botão  .

Remover De Tabela: Permissão Conferência



| Acesso | Número Ramal |
|----------------------|-----------------|
| Suporte, Conferência | 2000, Intelbras |



Remover permissão conferência

Clique no botão  .

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão Conferência para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

A tabela Permissão Conferência possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

6.8. Níveis de acesso web

Esta função é responsável pela configuração das permissões de acesso web de acordo com o nível do usuário no software de gestão de call center DirectTI.

Adicionar Para Tabela: PERMISSÕES WEB

| | |
|--|--|
| Código * | <input type="text" value="00003"/> |
| Descrição Nível Usuário * | <input type="text"/> |
| Permissão | <input type="checkbox"/> Adicionar/Copiar <input type="checkbox"/> Remover <input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Listar <input type="checkbox"/> Ver <input type="checkbox"/> Buscar |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | |

Adicionar permissão web





- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Descrição nível usuário ***: informe o tipo de usuário.
- » **Permissão**: selecione a(s) permissão(ões) de acesso web do usuário.
























































Clique no botão .

Tabela: PERMISSÕES WEB     


| | | | | | |
|--|---|---|-----------|--------|-----------------------------|
| <input type="button" value="Buscar"/> | | | | | |
| Página <input type="text" value="1"/> de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página <input type="text" value="20"/> | | | | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | | | | | |
|  |  |  | | Código | Descrição Nível Usuário (*) |
|  |  |  | - | -1 | Administrador |
|  |  |  | Permissão | 0 | Consulta |
|  |  |  | Permissão | 1 | Supervisor |
|  |  |  | Permissão | 2 | Operador |
| Página <input type="text" value="1"/> de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página <input type="text" value="20"/> | | | | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | | | | | |

Permissão web

Para visualizar informações referentes a permissão web específica, pressione o botão , alterar  ou excluir  informações. Para editar detalhadamente cada permissão do nível de acesso do usuário, acesse a opção  Permissão.

| Tabelas | Adicionar/Copiar <input type="checkbox"/> | Remover <input type="checkbox"/> | Editar <input type="checkbox"/> | Listar <input type="checkbox"/> | Ver <input type="checkbox"/> | Buscar <input type="checkbox"/> |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|  ADMIN WEB: REGISTRO DE AUDITORIA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  ADMIN WEB: PERMISSÕES WEB | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  MENU: ADMINISTRAÇÃO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  MENU: RELATÓRIOS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  OPÇÃO: MONITORAMENTO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  OPÇÃO: QUADRO DE AVISO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  OPÇÃO: INCLUIR AGENDA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  OPÇÃO: INCLUIR CLIENTE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  OPÇÃO: FILTROS DE RELATÓRIOS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO QUALIFICAÇÃO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO PRODUTIVIDADE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO PERFORMANCE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO ATIVAS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO RECEPTIVAS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO ATENDIMENTO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO DE PERDAS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO DE AGENTES | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  GRÁFICO: RELATÓRIO DE PAUSAS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Call Center: AGENTES | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: FLUXO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI FLUXO ROTINA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI GRUPO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: GRUPO AGENTE | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: GRUPO HORÁRIO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI GRUPO RAMAL | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI MOTIVO GRAVACAO AUDIO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI MOTIVO PAUSA PRODUTIVA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI OPERADORA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: PERMISSÃO ATIVO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: PERMISSÃO CHAT | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: PERMISSÃO CONFERÊNCIA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: PERMISSÃO GRAVAR | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: PERMISSÃO GRUPO AGENTE | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: PERMISSÃO PAUSA PRODUTIVA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: PERMISSÃO RECEPTIVO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI RAMAL | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI RAMAL GRUPO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI ROTINA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Call Center: CTI SERVIÇO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: CLIENTE | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: TIPO CLIENTE | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: TIPO CONTATO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: CLASSIFICAÇÃO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: CLIENTE ENDEREÇO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: FINALIDADE CONTATO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: PESSOA CONTATO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: SETOR EMPRESA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: CARGO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: FUNCIONÁRIO | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Receptivo: GRUPO SOLUCIONADOR | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Ativo: AGENDA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Ativo: TIPO AGENDA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  CRM Ativo: TIPO EVENTO AGENDA | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|  Power Dialing: CAMPANHA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  Power Dialing: CONTATO CAMPANHA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Permissões do nível de acesso de usuário

Clique no botão  para confirmar a(s) alteração(ões).

É possível imprimir e exportar a tabela Permissão web para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Permissão web com filtros ativos.



Busca permissão web

A tabela Permissão web possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

7. Estrutura funcional

Esta função permite configurar a estrutura funcional de setor e cargos na organização. Esses parâmetros serão utilizados posteriormente em outras tabelas do sistema.



Estrutura funcional

7.1. Cargo

Esta função permite configurar a estrutura funcional de cargos na organização. Cargo é o nome dado a posição que uma pessoa ocupa dentro de uma empresa.

Adicionar Para Tabela: Cargo

| | |
|-----------------|--|
| Código * | 00002 |
| Setor * | Por favor, escolha |
| Nome Cargo * | |
| Subordinado a * | Por favor, escolha |
| Ativo | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |

Adicionar

Adicionar cargo

- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Setor ***: selecione o setor.
- » **Nome cargo ***: informe o cargo.
- » **Subordinado a ***: defina a hierarquia na qual o cargo em configuração é subordinado.
- » **Ativo**: defina se o cargo está ativo ou inativo.

Clique no botão  .

Tabela: Cargo      

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

| | | | | Código | Setor | Nome Cargo (*) | Subordinado a | Ativo |
|--|---|---|---|--------|---------------|----------------|---------------|-------|
|  |  |  |  | 1 | Administração | Administrador | 0 | Sim |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de cargos

Para visualizar informações específicas desta tabela Cargo, pressione o botão 🔍, alterar ✎, copiar/duplicar 📄 ou excluir ✖ informações.

Remover De Tabela: Cargo

 Voltar

| Código | Setor | Nome Cargo | Subordinado a | Ativo |
|--------|---------------|---------------|---------------|-------|
| 1 | Administração | Administrador | 0 | Sim |

Confirmar Remoção

Remover cargo

Clique no botão  .

É possível imprimir e exportar a tabela Cargo para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Cargo com filtros ativos.

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca cargo

A tabela Cargo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

7.2. Setor empresa

Esta função permite configurar a estrutura funcional de setores ou departamentos na organização. Os principais departamentos para uma empresa são Administrativo, Compras, Financeiro, Marketing, Recursos Humanos e Vendas.

Adicionar Para Tabela: Setor Empresa






| | |
|--------------|---|
| Nome Setor * | <input type="text"/> |
| Setor Pai | Por favor, escolha ▼ |
| Status | <input checked="" type="radio"/> Operacional <input type="radio"/> Administrativo <input type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Ouvidoria |
| Telefone | <input type="text"/> |
| Responsável | Por favor, escolha ▼ |
| Email | <input type="text"/> |
| Ativo | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |

Adicionar

Adicionar setor empresa

- » **Nome setor ***: informe o nome do setor.
- » **Setor pai**: selecione o setor pai.
- » **Status**: selecione o status desejado.
- » **Telefone**: informe o telefone piloto do setor.
- » **Responsável**: selecione o responsável hierárquico.
- » **E-mail**: informe o e-mail.
- » **Ativo**: defina se o setor está ativo ou inativo.





Clique no botão .

Tabela: Setor Empresa     

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

| | | | | Código | Nome Setor (*) | Setor Pai | Status | Telefone (*) | Responsável | Email (*) | Ativo |
|--|---|---|---|----------------|----------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------|
|  |  |  |  | Funcionário(1) | 1 | Administração | Operacional | | | | Sim |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de setores

Para visualizar informações específicas desta tabela, pressione o botão 🔍, alterar 🛠️, copiar/duplicar 📄 ou excluir ✖️ informações. Para visualizar e/ou editar os funcionários associados ao setor em específico, acesse a opção 📄 **Funcionário(3)**.

Registro Pai: Setor Empresa

[Voltar para Tabela Pai](#)

| | |
|-------------|--------------------------|
| Código | 1 |
| Nome Setor | Administração |
| Setor Pai | Administração |
| Status | Comercial |
| Telefone | 21060006 |
| Responsável | Intelbras |
| Email | suporte@intelbras.com.br |
| Ativo | Sim |

Tabela: Funcionário

Página 1 de 1 | 1 de 1 | Registros 1 para 2 de 2 | Tamanho da Página 20

[Adicionar](#)

| | | Código | Setor | Cargo | Nome (*) | Telefone (*) | Celular (*) | Ramal (*) | Nível Acesso WEB | Fone Ocupado (*) | Estado Ramal |
|--|--|-------------|---------------|-----------------|---------------|--------------|-------------|-----------|------------------|------------------|--------------|
| | | Agenda(0) 1 | Administração | Desenvolvimento | Administrador | | | | | | Libre |
| | | Agenda(0) 3 | Administração | Desenvolvimento | Intelbras | | | 2049 | Administrador | | Libre |

Página 1 de 1 | 1 de 1 | Registros 1 para 2 de 2 | Tamanho da Página 20

[Adicionar](#)

Funcionários associados ao setor

É possível imprimir e exportar a tabela Setor para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Setor com filtros ativos.

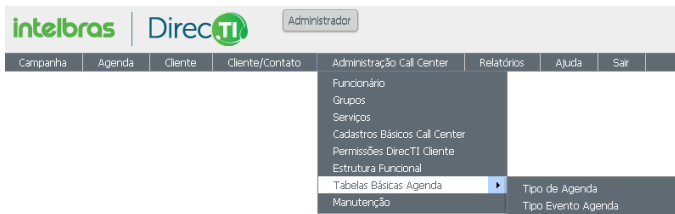
Frase exata
 Todas as palavras
 Qualquer palavra

Busca cargo

A tabela Setor possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

8. Tabelas básicas agenda

O sistema permite configurar tipos de agenda e tipos de evento, que auxiliam na organização de agendas das equipes de atendimento.



Tabelas básicas agenda

8.1. Tipo agenda

Esta função permite configurar o Tipo de Agenda para cadastro das agendas do software. Podem ser utilizados como exemplo de tipos de agenda os seguintes itens: *Compromisso, Reunião, Contato e Tarefa*.

O Tipo Agenda deve ser previamente cadastrado para que a PA possa adicionar uma agenda diretamente na tela de qualificação de chamadas ou na agenda de tarefas.

Adicionar Para Tabela: Tipo Agenda


| | |
|---------------|-------------------------------------|
| Código * | <input type="text" value="00001"/> |
| Tipo Agenda * | <input type="text"/> |
| Ativo * | <input checked="" type="checkbox"/> |

Adicionar tipo agenda


- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Tipo agenda ***: informe o tipo agenda.
- » **Ativo ***: defina se o tipo agenda está ativo ou inativo.






Clique no botão .

Tabela: Tipo Agenda


 Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20








| | | | | | Código | Tipo Agenda (*) | Ativo |
|--|---|---|---|---|--------|-----------------|-------------------------------------|
|  |  |  |  |  | 1 | Reunião DirecTI | <input checked="" type="checkbox"/> |


Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20



Lista de tipo agenda

Para visualizar informações específicas na tabela Tipo Agenda, pressione o botão , altere , copie/duplicar  ou exclua  informações. Para visualizar e/ou editar as agendas associadas ao Tipo Agenda em específico, acesse a opção  Agenda(1).

Registro Pai: Tipo Agenda

 Voltar para Tabela Pai

| | |
|-------------|-------------------------------------|
| Código | 1 |
| Tipo Agenda | Reunião DirecTI |
| Ativo | <input checked="" type="checkbox"/> |

Tabela: Agenda

 Buscar

Nenhum registro encontrado



Agenda e tipo agenda

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo Agenda para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo Agenda com filtros ativos.

Buscar

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca tipo agenda

A tabela Tipo Agenda possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

8.2. Tipo evento agenda

Esta função permite configurar o tipo de evento para cadastro das agendas do software. O evento de agenda trata-se propriamente da função a ser executada com a agenda.

Adicionar Para Tabela: Tipo Evento Agenda






| | |
|---------------|--|
| Código * | <input type="text" value="00001"/> |
| Gerar Contato | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Tipo Evento | <input type="text"/> |
| Ativo * | <input checked="" type="checkbox"/> |


Adicionar




Adicionar tipo evento agenda


- » **Código ***: este código é atribuído pelo software.
- » **Gerar contato**: selecione a opção para gerar um contato através da agenda.
- » **Tipo evento**: informe o tipo de evento.
- » **Ativo ***: seleção padrão.






Clique no botão .




Tabela: Tipo Evento Agenda     


 Buscar

Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 













| | | | | | Código | Gerar Contato | Tipo Evento (*) | Ativo |
|--|---|---|---|---|--------|---------------|-----------------|-------------------------------------|
|  |  |  |  |  Agenda(0) | 1 | Não | Suporte | <input checked="" type="checkbox"/> |

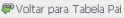
Página   1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20 




Lista tipo evento agenda

Para visualizar informações específicas na tabela Tipo Evento Agenda, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou excluir  informações. Para visualizar e/ou editar as agendas associadas ao Tipo Evento em específico, acesse a opção  Agenda(1).


Registro Pai: Tipo Evento Agenda     



| | |
|---------------|-------------------------------------|
| Código | 1 |
| Gerar Contato | Não |
| Tipo Evento | Suporte |
| Ativo | <input checked="" type="checkbox"/> |

Tabela: Agenda  Buscar

Nenhum registro encontrado



Tipo evento agenda

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo Evento para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo Evento com filtros ativos.

Um formulário de busca com o título "Buscar". Abaixo do título há um campo de entrada de texto. À direita do campo estão dois botões: "Busca (*)" e "Exibir Tudo". Abaixo do campo de texto há três opções de filtro com botões de rádio: "Frase exata" (selecionada), "Todas as palavras" e "Qualquer palavra".

Busca tipo evento

A tabela Tipo Evento possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

9. Manutenção

O menu *Manutenção* contém um conjunto de ações que se destinam à segurança da operação do software de gestão de call center DirecTI.



Menu manutenção

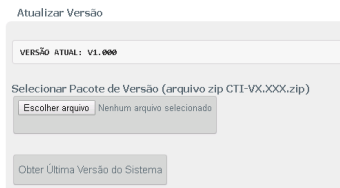
9.1. Atualizar Banco de Dados

Sempre que uma nova versão for atualizada, a função Atualizar Banco de Dados deve ser executada. Esta função ajusta as tabelas do banco de dados com as novas implementações.

9.2. Atualizar versão

A atualização do call center DirecTI permite fazer mudanças no software com as novas funcionalidades para melhorar a aplicabilidade e usabilidade do software.

Neste menu, é possível verificar a versão atual e realizar a atualização offline do software DirecTI a partir de um pacote de atualização disponibilizado no site Intelbras.



Atualiza versão

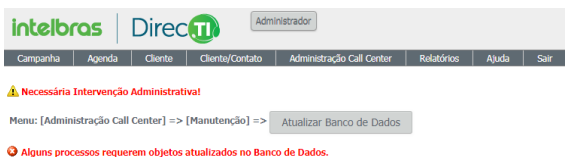
Para realizar a atualização da versão do software, clique no botão **Selecionar arquivo...**, escolha um arquivo de versão válida e, após carregado, clique no botão **Obter Última Versão do Sistema**.

Obs.: o pacote de atualização do DirecTI é um arquivo compactado (arquivo zip CTI-VX.XXX.zip). Não descompacte o arquivo, pois o sistema está programado para receber o arquivo compactado.

9.3. Atualizar Servidor DirecTI

Ao realizar o procedimento de atualização do sistema deve-se fazer a atualização do Servidor DirecTI. Para isso a opção *Atualizar Servidor DirecTI* deverá ser selecionado.

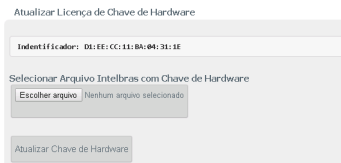
Após executar o procedimento de atualização, deve-se fazer logout do módulo supervisor (*Menu>Sair*) e relogar. Ao logar no sistema novamente será apresentado a imagem abaixo. clique no botão *Atualizar Banco de Dados*. Esta função ajusta as tabelas do banco de dados com as novas implementações.



Atualização de Banco de Dados

9.4. Chave de hardware

Neste menu, é possível verificar o identificador da chave de hardware e realizar a atualização das licenças de uso do software.




Atualizar licença chave de hardware

Para realizar a atualização das licenças da chave de hardware, clique no botão **Selecionar arquivo...**, escolha um arquivo de licenças com extensão *.lic*, após carregado, clique no botão **Atualizar Chave de Hardware**.

- » **Identificador:** esta informação apresenta o ID da chave de hardware conectada ao sistema e é utilizado para a criação de novas licenças. Apenas licenças criadas para esse identificador podem ser carregadas.

9.5. Criar backup

Ao selecionar esta opção, o software automaticamente salva um arquivo de backup do software DirecTI na pasta configurada de backup. Esta operação pode levar alguns minutos, dependendo do tamanho do banco de dados.

Para configurar uma pasta de backup, basta acessar o menu de *Configurações gerais do sistema* . A pasta *Destino backup* deve estar compartilhada para todos com direito de leitura e escrita.

O arquivo de backup possui o seguinte formato: `_DirecTI_AAAAMMDD.BAK`.

- » **_DirecTI_:** identificador do software alvo.
- » **AAAA:** ano de geração do arquivo de backup.
- » **MM:** mês de geração do arquivo de backup.
- » **DD:** dia de geração do arquivo de backup.
- » **.BAK:** extensão do arquivo.

Recomenda-se que o backup seja feito sempre que houver alterações nas configurações do software DirecTI.

Obs.: *os parâmetros configurados na tela Configurações gerais do sistema não são backupados. Neste caso, recomenda-se anotar essas configurações em um arquivo separadamente.*

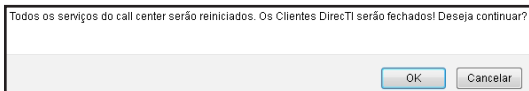
9.6. Finalizar Fila de Espera

Ao selecionar esta função, o software finalizará as ligações que estão presas na fila de espera do sistema em caso de indisponibilidade do serviço DirecTI.

9.7. Reiniciar servidor

Esta função reinicia o serviço DirecTI Servidor, o qual é responsável pelo monitoramento do PABX. Caso haja alguma indisponibilidade no software ou a necessidade de manutenção no PABX, com o PABX em operação novamente, utilize esta função para estabilizar o monitoramento de chamadas e status.

Obs.: *ao reiniciar o serviço, todos os clientes DirecTI conectados receberão um aviso e serão fechadas e todas as chamadas serão encerradas, conforme aviso a seguir:*




Aviso de reiniciar servidor

9.8. Restaurar backup


Esta função permite realizar a restauração de backup do software de gestão de call center DirectI.

Por favor, escolha arquivo origem para Restaurar Backup

 _DirectI_20161020.BAK => 20/10/2016 21:18:35 => 97.90Mb

Restaurar Backup

Restaurar backup

Para realizar a restauração, selecione um arquivo de backup válido, presente na pasta de backup e clique no botão . Ao realizar o backup, todas as configurações atuais do sistema serão substituídas pelas configurações presentes no arquivo de backup, exceto os parâmetros configurados na tela de configurações gerais do sistema.



Obs.: enquanto houver usuários logados, além de um administrador, a restauração de backup não será concluída com sucesso. Após a restauração do backup, as senhas das PAs devem ser resetadas no menu Administração Call Center>Cadastros básicos Call Center>Agentes através da função Resetar senha.

Restaurar Backup - Confirmação

Origem de Backup dia 07-Nov-2016 às 16:19:41hs

Arquivo: \\192.168.8.163\gravacao_DirectI_20161107.BAK


Usuários Logados no Módulo Supervisor

| Login | IP | Data/Hora Login | Leitura | Tempo Inativo |
|---|---------------|------------------|------------------|---------------|
|  Administrador  | 192.168.8.163 | 23/11/2016 10:17 | 23/11/2016 10:29 | 00:11:40 |

 Acesso(s): 1


 Enquanto houver usuários logados, além de um Administrador, a restauração de backup não será concluída com sucesso.

Conexões Ativas no Banco de Dados

| Processo | Status | Último Acesso | Programa |
|--|----------|----------------|--------------------|
| 51 | RUNNABLE | 11/23 10:33:34 | Apache HTTP Server |
| 52  | sleeping | 11/23 10:33:33 | Servidor DirectI |

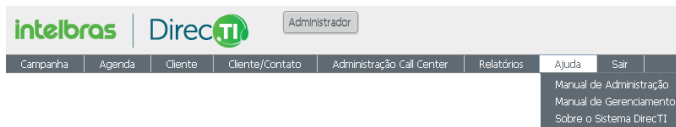
Restaurar Backup

Encerrar acessos para backup

Para forçar a restauração de backup, é necessário encerrar os processos e acessos através da opção *Encerrar acesso* .

10. Ajuda

Através do menu *Ajuda* é possível acessar os manuais de administração e gerência do software DirecTI. Também é possível verificar informações de cadastro, licenças instaladas e verificar atualizações.



Menu ajuda

10.1. Manual de administração

Arquivo em PDF do Manual de administração DirecTI. Conhecendo seus cadastros e fluxos básicos e as funções de todo o software.

10.2. Manual de gerenciamento

Arquivo em PDF do manual de gerência DirecTI. Voltado para o entendimento dos gráficos e relatórios referentes às chamadas gerenciadas pelo software, assim como seus agentes e serviços. Manual voltado para os gerentes do call center DirecTI.

10.3. Sobre o sistema DirecTI

Esta página apresenta Informações de cadastro, licenças instaladas e atualização online do software de gestão de call center DirecTI. Ao acessar o software verifica automaticamente se há uma nova versão disponível no servidor Intelbras, esse processo pode demorar alguns segundos.

Informações de Cadastro: Intelbras

| | | | |
|---------------|--------------------------|-------------|-------------------------|
| Identificador | D1:EE:CC:11:BA:04:31:1E | Atualização | 18/10/2016 15:31 |
| Empresa | Intelbras | CNPJ | 8290100000127 |
| Telefone | 21060006 | Celular | |
| E-mail | suporte@intelbras.com.br | CEP | 88104800 |
| Estado | SC | Cidade | São José |
| Bairro | Área Industrial | Endereço | Rodovia BR 101 - Km 213 |
| Número | 0 | Complemento | |

Salvar

Licenças Instaladas: Intelbras

| Sistema | Produto | Quantidade | Atualizada em | Expira | Limitada |
|---------|--------------|------------|------------------|--------|----------|
| CTI | Server | 1 | 18/10/2016 15:31 | | Nao |
| CTI | Supervisor | 15 | 18/10/2016 15:31 | | Nao |
| CTI | Cliente | 50 | 18/10/2016 15:31 | | Nao |
| CTI | PowerDialing | 54 | 18/10/2016 15:31 | | Nao |

Verificar Atualizações


VERSÃO ATUAL: 1.000 (ver detalhes)

❌ Erro de Acesso Externo! Falha no link com Internet!

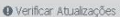

📄 Obter Última Versão do Sistema

🔔 Verificar Atualizações

Tela sobre

No bloco *Informações de cadastro* constam as informações configuradas no instalador do software, as informações adicionais podem ser cadastradas e alteradas. Para salvar as alterações clique no botão .

No bloco *Licenças instaladas* verifica-se quais produtos estão licenciados, a quantidade correspondente de cada produto e a data de atualização das licenças.

No bloco *Verificar atualizações* é possível verificar a versão atual e se há alguma versão nova disponível para atualização. Para verificar as alterações e/ou funcionalidades disponibilizadas na nova versão, acesse o botão . Para obter a nova versão, acesse o botão .

Obs.: para que o software de call center DirectTI tenha acesso ao repositório de versões, o domínio público <http://directi.intelbras.com.br/> deve ter acesso liberado na porta 80 na rede onde o software está em operação, propiciando a verificação de novas versões e o download dos arquivos de atualização.

11. Campanha



Menu campanha

O módulo *Campanha* é responsável pelo disparo automático (PowerDialing) de ligações sem interação do operador (PA), sendo configurado e administrado pelo supervisor do call center, aumentando a produtividade nas campanhas de ligações ativas. Conta com recursos para o acompanhamento online do desempenho das campanhas e dos agentes.

A configuração de Campanha do call center DirecTI pode operar no modos *Ativo* e *Receptivo*. Em qualquer um desses modos, a PA poderá fazer atendimento em modo *Receptivo* e receber chamadas de uma campanha ativa, modo *Blended*.

O DirecTI opera com o tipo de discagem progressiva, com este recurso, primeiro o sistema identifica um agente disponível e somente então inicia o processo de discagem, encaminhando a ligação para o operador. O discador automático irá discar para todos os números disponíveis no mailing, entregando para o operador a chamada em processo de discagem, que recebe na tela da PA (POP-UP PowerDialing) as informações do contato do mailing.

Para adicionar uma campanha clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Campanha

| | | | |
|---|---|-----------------------|--|
| Campanha * | <input type="text"/> | Nunca Expirar | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Data Inicio * | <input type="text"/> | Data Final | <input type="text"/> |
| Grupo | Por favor, escolha | Agente | Por favor, escolha |
| Ativo | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não | Abandono / Integração | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Importação de Mailing: Ordem de Campos Requerida: 1. Código 2. Nome 3. Telefone ("*" + 3 fones) Formato: .xls .txt | <p>⚠ Salve a fonte de dados no formato [Pasta de Trabalho do Excel 97-2003] Limite seguro para Importação [5000 linhas]</p> <p>ℹ Formatos suportados: [.xls] ou [.txt]</p> <ul style="list-style-type: none">• Para arquivos texto use os separadores: [] ou [tab]• Coloque na terceira coluna até 4 telefones separados por ponto e vírgula [;]• Registros duplicados não serão importados. <p>Passos para Importação de Dados:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Primeiro, clique em [Selecionar o Arquivo] e informe a fonte de dados;2. Clique no botão [Carregar] para leitura de dados;3. Finalize a importação ao clicar em [Adicionar]. <p>Selecionar e carregar origem de dados:</p> <p><input type="button" value="Escolher ficheiro"/> Nenhum ficheiro selecionado <input type="button" value="Carregar"/></p> | | |
| Separador: [] [tab] | | | |
| Procedimento: 1. Localizar arquivo 2. Carregar dados 3. Criar Campanha | | | |
| <input type="button" value="Adicionar"/> | | | |

- » **Campanha ***: identificação do nome da campanha.
- » **Nunca expirar (Sim/Não)**: quando selecionada a opção *Sim* o software entenderá que sempre deve ligar para as ligações perdidas (relatório de perdas). Esta função opera em conjunto com a opção *Abandono / Integração*.
- » **Data início ***: data de início da discagem automática.
- » **Data final**: data final da discagem automática. Se não for preenchida, a campanha fica ativa por tempo indeterminado.
- » **Grupo**: este campo possibilita selecionar o grupo responsável pela discagem automática da campanha onde o software irá direcionar as ligações ativas.
- » **Agente**: agente responsável pela execução da campanha. Quando não selecionado um agente específico para a campanha, as discagens serão direcionadas para o grupo.
- » **Ativa (Sim /Não)**: identificação de campanha ativa, quando o supervisor desejar parar a discagem automática da campanha basta selecionar a opção *Não*.
- » **Abandono / Integração**: quando esta opção for selecionada, o software dispara discagem das ligações receptivas com perda de ligação.
- » **Importação mailing**: para importação diretamente na tela de campanha, na imagem a seguir segue os critérios de formatação do arquivo de contatos.

Importação de Mailing:
Ordem de Campos
Requerida:

1. Código
2. Nome
3. Telefone (";" + 3 fones)

Formato: .xls | .txt

Separador: [] | [tab]

Procedimento:

1. Localizar arquivo
2. Carregar dados
3. Criar Campanha

⚠ Salve a fonte de dados no formato [Pasta de Trabalho do Excel 97-2003] Limite seguro para Importação [5000 linhas]

📘 Formatos suportados: .xls ou .txt

- Para arquivos texto use os separadores: [] ou [tab]
- Coloque na terceira coluna até 4 telefones separados por ponto e vírgula [;]
- Registros duplicados não serão importados.

Passos para Importação de Dados:

1. Primeiro, clique em [Selecionar o Arquivo] e informe a fonte de dados;
2. Clique no botão [Carregar] para leitura de dados;
3. Finalize a importação ao clicar em [Adicionar].

Selecionar e carregar origem de dados:

Selecionar arquivo...

Nenhum arquivo selecionado.

Carregar

Parâmetros do mailing

Configuração do arquivo de cliente/ mailing para salvar no Excel 2013:

Para salvar o arquivo com extensão *.txt* utilizar:

- » **Tipo**: texto (separado por tabulação) *.txt*.

Para salvar o arquivo com extensão .xls utilizar:

» **Tipo:** pasta de trabalho do Excel 97 – Excel 2003 .xls.

Utilizar como separador dos campos no Excel as células da tabela, cada célula corresponde a um campo. No caso do campo *Telefone*, os telefones adicionais devem ficar na mesma célula, separados por “;”.

O software possibilita também a carga de informações nas campanhas através do banco de dados de clientes (*Acesse Menu>Cliente*) salvos na base de dados.

Tabela: Cliente

Buscar

Tipo Contato = Por favor, escolha Tipo Cliente = Por favor, escolha Classificação = Por favor, escolha Agente Cadastro =

Nome Usual contém Cidade contém Estado = Por favor, escolha Data Cadastro entre e

Qualificação de Atendimento = [todos] CEP >= CEP maior que... e ou <= CEP menor que...

Pesquisar BUSCA EM COLUNAS DE TEXTO (*)... Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Filtro de clientes para campanha

Filtrar e selecionar os registros desejados da base de clientes e pressionar no botão

Criar Campanha com Registros Selecionados

Criar Campanha com Registros Selecionados Tabela: Cliente

| Cliente | Tipo Contato | Tipo Cliente | Classificação | Nome Usual | Telefone | Celular | Cidade | Estado |
|---------|--------------|--------------|---------------|------------|----------|---------|----------|--------|
| 1 | Clientes | Fornecedor | Ativo | Intelbras | 21060006 | | São José | SC |

Vendas SC

Confirmar Montagem de Campanha

Criar campanha com registros de clientes

Informar a campanha onde serão inseridos os registros e confirmar a montagem da campanha.

Obs.: a campanha deve estar pré-configurada e ativa para aparecer na listagem.

Para visualizar informações específicas da campanha, pressione o botão , alterar ou excluir informações. Para visualizar e/ou editar o mailing associado à campanha em específico, acesse a opção Mailing(1).

Tabela: Campanha

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

| | Campanha (*) | Data Inicio | Data Final | Grupo | Agente | Ativa | Não expira | Perdas | Contatado | Pendente | Desativado | Em Andamento | Código |
|--|--------------|-------------|---------------------|-------|---------|-----------|------------|--------|-----------|----------|------------|--------------|--------|
| | Mailing(0) | Vendas SC | 19/10/2016 09:06 | | Suporte | Intelbras | Sim | Não | Não | 0 | 0 | 0 | 1 |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

É possível imprimir e exportar a tabela Campanha para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Campanha com filtros ativos.

Buscar

Frase exata
 Todas as palavras
 Qualquer palavra

Busca campanha

A tabela Campanha possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

A supervisão tem fácil acesso ao número de chamadas entregues ao operador, registro dos contatos, gravação das chamadas e pode limitar o tempo de espera entre as discagens dos contatos do mailing (*Configurações gerais do sistema*>*Refresh PowerDialing (seg)*), de forma a equilibrar a produtividade da operação.

Registro Pai: Campanha

| | |
|-------------------|---------------------|
| Código | 1 |
| Campanha | Vendas SC |
| Data Início | 03/10/2016 08:06:14 |
| Data Final | 07/10/2016 08:15:30 |
| Responsável | Administrador |
| Data Criação | 19/10/2016 09:15:04 |
| Grupo | Supporte |
| Agente | Intelbras |
| Ativa | Sim |
| Nunca Espirar | Não |
| Montar com Perdas | Não |

Estadísticas de Contatos

Pendentes: 100.00%

Tabela Mailing

Página 1 de 1 1 de 1 1 de 1 Registros: 1 para 1 de 1 Tamanho da Página: 20

| <input type="checkbox"/> | Código | Campanha | ID Externo (*) | Nome (*) | Telefone (*) | Data Importação | Grupo | Agente | Data Contato | Status |
|--------------------------|--------|-----------|----------------|-----------|--------------|-----------------|----------|-----------|--------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | Vendas SC | 001 | Intelbras | 4821060006 | 19/10/2016 | Supporte | Intelbras | | Pendente |

Página 1 de 1 1 de 1 1 de 1 Registros: 1 para 1 de 1 Tamanho da Página: 20

Estadísticas de contatos na campanha

A função *Processar contatado/Em Andamento* recarrega o mailing somente com os contatos que não obtiveram atendimento na discagem. Esta função pode ser executada pelo supervisor a qualquer momento da operação ou automaticamente no final do mailing. Outro processo que visa a higienização do mailing é a Classificação do contato, com ou sem atendimento, das chamadas de campanha. No menu *Cliente/Contato>Tabelas básicas de cliente>Classificação* é possível configurar o parâmetro *Desligar discagem PowerDialing*, esta função registra no contato o status *Desativado*, ou seja, não será incorporado ao mailing quando a função *Processar contatado/Em andamento* for executada, para o caso de números inexistentes.

Tabelas: Campanha

4 Buscar

Página 1 de 1 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar





| Campanha (*) | Data Inicio | Data Final | Grupo | Agente | Ativa | Nôçapa | Perdas | Contatado | Pendente | Desativado | EmAndamento | Código |
|-----------------------|------------------|------------------|---------|------------|-------|--------|--------|-----------|----------|------------|-------------|--------|
| Mailing(1) Veredas SC | 03/10/2016 06:00 | 20/10/2016 08:15 | Suporte | Intellbras | Sim | Não | Não | 0 | 0 | 0 | 1 (100.0%) | 1 |

Página 1 de 1 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Processar Contatado/Em Andamento

Adicionar

Processar contatos

Para visualizar informações referentes ao contato do mailing, pressione o botão , alterar , copiar/duplicar  ou para excluir selecione o(s) registro(s) em e clique no botão  **Remover Registros Selecionados**.

É possível imprimir e exportar a tabela Mailing para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Mailing com filtros ativos.

Buscar

Nome contém Telefone contém Data Importação entre e

Data Contato entre e Status EmAndamento Contatado Pendente Desativado

Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Busca mailing

A tabela Mailing possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

12. Agenda

A principal responsabilidade dos agentes do call center é atender as chamadas dos clientes. Porém, existem também outros tipos de atividades nas quais os agentes se envolvem, como:

- » Leitura de comunicações
- » Treinamentos
- » Trabalhos em projetos específicos

Essas tarefas são, geralmente, estabelecidas dentro de um calendário e exigem uma supervisão adequada para garantir que alcancem os níveis esperados.


O software de gestão de call center DirecTI permite criar uma lista de tarefas para um agente ou grupo de agentes dentro do call center, possibilitando que estes sejam alertados e tenham todas as informações sobre o evento. Da mesma forma, o agente pode, diretamente do aplicativo PA, criar suas atividades, organizar e acompanhar a execução.




Menu agenda

Para adicionar uma agenda clique no botão  , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Agenda

| Dados Básicos | | Detalhes Adicionais | |
|----------------------|---|---|-------------------------------------|
| Situação | <input checked="" type="radio"/> Em Espera <input type="radio"/> Em Andamento <input type="radio"/> Cancelado <input type="radio"/> Fechado <input type="radio"/> Gerar Contato | | |
| Tipo Agenda * | Por favor, escolha | Adicionar Tipo Agenda | |
| Nome Agenda | <input type="text"/> | Telefone | <input type="text"/> |
| Tipo Evento | Por favor, escolha | Adicionar Tipo Evento | |
| Cliente | Por favor, escolha |  | |
| Pessoa Contato | Por favor, escolha | Adicionar Pessoa Contato | |
| Início Planejado | 19/10/2016 11:20:05 | Fim Planejado | <input type="text"/> |
| Data Início Execução | <input type="text"/> | Data Fim Execução | <input type="text"/> |
| Observação | <input type="text"/> | | |
| Mostrar Cor | Por favor, escolha | Ativo * | <input checked="" type="checkbox"/> |

 Enquanto o campo [Data Fim Execução] estiver em branco será mostrado em destaque um contador de registros não encerrados na barra de ferramentas no topo da tela.

Adicionar agenda – dados básicos

Dados básicos no cadastro de Agenda:

- » **Situação:** estes campos pré-estabelecidos são utilizados para filtrar uma agenda de acordo com sua situação, que podem ser: em espera, em andamento, cancelado, fechado ou gerar contato.
- » **Tipo agenda *:** campo tipo de agenda deve ser pré-cadastrado para facilitar os filtros e relatórios.
- » **Nome agenda:** nome da agenda serve para o operador identificar a atividade.
- » **Telefone:** informação do telefone para contatar cliente.
- » **Cliente:** campo para identificar o cliente. A listagem deve ser pré-configurada no cadastro de clientes.
- » **Pessoa contato:** campo para identificar a pessoa de contato do cliente, a qual deve ser pré-configurada no cadastro de clientes.
- » **Início e fim planejado:** data e hora inicial e final prevista para realização da tarefa.
- » **Início e fim execução:** data e hora inicial e final que a tarefa foi efetivada/finalizada.
- » **Observação:** campo de texto onde é possível descrever informações para auxiliar na realização da atividade.

- » **Mostrar cor:** neste campo é possível destacar uma cor para fácil identificação do status da tarefa.
- » **Ativo:** campo para identificar o status da tarefa, ativada ou desativada.

Adicionar Para Tabela: Agenda

Dados Básicos

Detalhes Adicionais

Mostrar Como Disponível Provisório Ocupado Ausência Temporária

Intervalo Lembrete Desligar Lembrete 5 minutos 15 minutos 30 minutos 1 hora 2 horas 4 horas

Data de Alarme

Este campo é automaticamente alterado quando [Intervalo Lembrete] for diferente de desligado e a data de alarme for inferior a data corrente.

Atribuir Tarefa

Enquanto o campo [Data Fim Execução] estiver em branco será mostrado em destaque um contador de registros não encerrados na barra de ferramentas no topo da tela.

Adicionar
Cancelar

Detalhes adicionais agenda

Detalhes adicionais no cadastro de Agenda:

- » **Mostrar como:** neste campo informa-se a situação do horário se *Disponível*, *Provisório*, *Ocupado* ou *Ausência temporária*.
- » **Intervalo lembrete:** neste campo ativa-se o lembrete da tarefa para que o software notifique no período selecionado.
- » **Data alarme:** neste campo informa-se a data que o software deverá acionar o alarme de lembrete.
- » **Atribuir tarefa:** neste campo informa-se o responsável pela execução da tarefa, sendo um grupo ou um operador específico.

Tabela: Agenda

Buscar

Página 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

Adicionar
Remover Registros Selecionados

| Código | Letra | Situação | Tipo Agenda | Tipo Evento | Cliente | Início Planejado | Fim Planejado | Data Início Execução | Data Fim Execução | Grupo CTI | Agente CTI |
|--------|-------|-----------|------------------|-------------|---------|---------------------|---------------------|----------------------|-------------------|-----------|------------|
| | | Em Espera | Reunião DirectTI | Supporte | | 19/10/2016 15:00:24 | 19/10/2016 15:00:58 | | | Supporte | Intebras |

Página 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

Adicionar
Remover Registros Selecionados

Lista de agendas

Para visualizar informações referentes à agenda específica, pressione o botão , para editar e/ou alterar , para excluir seleccione o(s) registro(s) em e clique no botão Remover Registros Selecionados.

É possível imprimir e exportar a tabela Agenda para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Agenda com filtros ativos.

Tabela: Agenda

Buscar

Tipo Agenda = Por favor, escolha Tipo Evento = Por favor, escolha Solicitante = Por favor, escolha

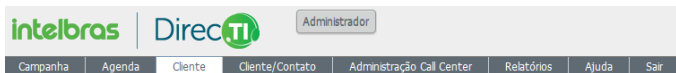
Cliente = Situação = Em Espera Em Andamento Cancelado Fechado Gerar Contato

Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Busca agenda

A tabela Agenda possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

13. Cliente



Menu cliente


O cadastro de clientes é uma base de dados que potencializa o atendimento no call center DirecTI, permitindo que o atendente lide com os clientes de forma mais eficiente, garantindo que um atendimento ágil e adequado seja disponibilizado para eles.

O cadastro de cliente apresenta funções que ajudam a determinar as necessidades do cliente antes do atendimento do operador, auxiliando na identificação e geração de campanhas, relatórios e agendas.

Além disso, o software de gestão de call center DirecTI possibilita um melhor gerenciamento de contatos, a identificação e definição do perfil dos melhores clientes, a organização da comunicação com os clientes, mais acompanhamento do ciclo de vendas, mais serviços ofertados ao cliente, acompanhamento do pré e pós-venda, gestão de relatórios, melhor acompanhamento e resolução de problemas com clientes, automatização de certas tarefas, aumentando a produtividade, otimização da colaboração de diversos serviços da empresa (marketing, comercial, serviço, pós-venda), organização da assistência técnica especializada, antecipação da evolução do mercado, decisões de marketing baseadas nas melhores informações sobre os clientes, antecipação de soluções diante de uma tendência, etc.

Para adicionar um cliente clique no botão  , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Cliente

| Dados Básicos | | Endereço de Contato | |
|--------------------|--|--|--|
| Tipo Contato * | Clientes | | |
| Tipo Cliente | Por favor, escolha | Adicionar Tipo Cliente | |
| Classificação | Por favor, escolha | Adicionar Classificação | |
| Nome * | <input type="text"/> | | |
| Nome Usual * | <input type="text"/> | | |
| Número Externo | <input type="text"/> | | |
| Telefone | <input type="text"/> | | |
| Celular | <input type="text"/> | | |
| Telefone 3 | <input type="text"/> | | |
| Telefone 4 | <input type="text"/> | | |
| Email | <input type="text"/> | | |
| CPF/CNPJ | <input type="text"/> | | |
| Inscrição Estadual | <input type="text"/> | | |
| Nascimento/Criação | <input type="text"/> |  | |
| Observação | <input type="text"/> | | |
| Ativo | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não | | |

Adicionar cliente - dados básicos

Dados básicos no cadastro de cliente:

- » **Tipo contato ***: campo tipo de contato deve ser pré-cadastrado para facilitar os filtros e relatórios.

- » **Tipo cliente:** campo tipo de cliente deve ser pré-cadastrado para facilitar os filtros e relatórios.
- » **Classificação:** define a classificação de clientes, facilitando a organização da tabela de clientes e auxiliando nos filtros. Possibilita também, quando informado no cadastro de cliente, que o software desative a discagem automática em campanha para o contato classificado.
- » **Nome *:** nome do cliente.
- » **Nome usual *:** nome usual ou apelido.
- » **Número externo:** número de identificação para mapeamento em outra base de dados.
- » **Telefone:** informação do telefone para contatar o cliente.
- » **Celular:** informação do celular para contatar o cliente.
- » **Telefone 3:** telefone adicional de contato do cliente.
- » **Telefone 4:** telefone adicional de contato do cliente.
- » **E-mail:** e-mail de contato do cliente.
- » **CPF/CNPJ:** informação de identificação de pessoa física ou pessoa jurídica do cliente.
- » **Inscrição estadual:** informação de registro do cliente no cadastro do ICMS.
- » **Nascimento/Criação:** informação da data de nascimento do cliente.
- » **Observação:** campo de texto onde é possível descrever informações para auxiliar na definição do cliente.
- » **Ativo:** campo para identificar o status do cliente, ativado ou desativado.

Adicionar Para Tabela: Cliente

| Dados Básicos | Endereço de Contato |
|------------------------|---|
| CEP | <input type="text"/> |
| Tip Logradouro | <input checked="" type="radio"/> Rua <input type="radio"/> Avenida <input type="radio"/> Praça <input type="radio"/> Servidão <input type="radio"/> Rodovia |
| Nome Logradouro | <input type="text"/> |
| Número Logradouro | <input type="text"/> |
| Complemento Logradouro | <input type="text"/> |
| Bairro | <input type="text"/> |
| Cidade | <input type="text"/> |
| Estado | Por favor, escolha <input type="button" value="v"/> |

Adicionar endereço de contato

O endereço de contato tem as informações básicas da localização física do cliente.

Tabela: Cliente

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20





Adicionar Remove Registros Selecionados Criar Campanha com Registros Selecionados

| | Cliente | Tipo Contato | Tipo Cliente | Classificação | Nome Usual (*) | Telefone (*) | Celular (*) | Cidade (*) | Estado |
|--|---------|--------------|---------------|---------------|----------------|--------------|-------------|------------|--------|
| | 1 | Clientes | Pequeno porte | Ativo | Intelbras | 21060005 | | São José | SC |

Página 1 de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página 20

Adicionar Remove Registros Selecionados Criar Campanha com Registros Selecionados

Lista de clientes

Para visualizar informações referentes ao cliente específico, pressione o botão , para editar e/ou alterar , copiar/duplicar  ou para excluir selecione o(s) registro(s) em e clique no botão  Remove Registros Selecionados .

É possível imprimir e exportar a tabela Cliente para planilha do Excel, documento do Word e HTML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Cliente com filtros ativos.

Tabela: Cliente

Buscar

Tipo Contato = Por favor, escolha Tipo Cliente = Por favor, escolha Classificação = Por favor, escolha Agente Cadastro = [todos]

Nome Usual contém Cidade contém Estado = Por favor, escolha Data Cadastro entre

Qualificação de Atendimento =

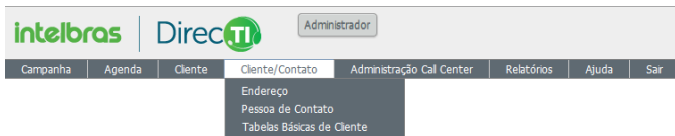
Pesquisar [BUSCA EM COLUNAS (*) E OUTRAS] Busca (*) Exibir Tudo Busca Avançada

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca cliente

A tabela Cliente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

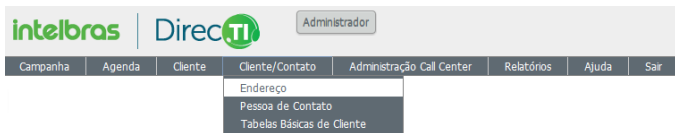
14. Cliente/Contato



Menu cliente/contato


O menu *Cliente/Contato* tem informações que dão suporte ao cadastro de cliente do software de gestão de call center DirecTI.

14.1. Endereço





Menu endereço

Nesta tabela é possível armazenar endereços complementares a tabela de cliente para agilizar processos internos da empresa.


Para adicionar um endereço clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Cliente Endereço

| | |
|-----------------|---|
| Código * | <input type="text" value="00001"/> |
| Cliente * | <input type="text" value="Intelbras"/>  |
| Finalidade | <input type="text" value="Por favor, escolha"/>  |
| Fone | <input type="text"/> |
| Fax | <input type="text"/> |
| CEP | <input type="text"/> |
| Tip Lograd. | <input checked="" type="radio"/> Rua <input type="radio"/> Avenida <input type="radio"/> Praça <input type="radio"/> Servidão <input type="radio"/> Rodovia |
| Nome Lograd. | <input type="text" value="..."/> |
| Num Lograd. | <input type="text"/> |
| Complem Lograd. | <input type="text"/> |
| Bairro | <input type="text" value="..."/> |
| Estado | <input type="text" value="CE"/> |
| Cidade | <input type="text" value="..."/> |
| Ativo | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |

Adicionar endereço

Tabela: Cliente Endereço





    

Página 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

| | Código | Cliente | Fone (*) | Fax (*) | Nome Lograd. (*) | Num Lograd. | Estado | Cidade (*) | Ativo |
|---|--------|-----------|----------|---------|------------------|-------------|--------|------------|-------|
|     | 1 | Intelbras | 21060006 | | ... | | SC | São José | Sim |

Página 1 de 1 | Registros 1 para 1 de 1 | Tamanho da Página 20

Lista de endereços

Para visualizar informações referentes ao endereço específico, pressione o botão , para editar e/ou alterar , copiar/duplicar  ou para excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Cliente endereço para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

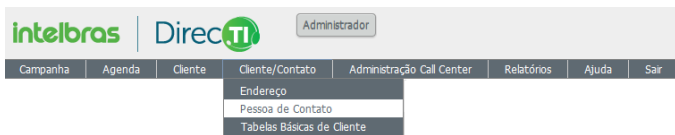
É possível executar busca na tabela Cliente com filtros ativos.



Busca tabela cliente


A tabela Cliente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

14.2. Pessoa de contato





Cadastro pessoa de contato

Nesta tabela é possível armazenar pessoas de contato complementares a tabela de cliente para agilizar processos internos da empresa.

Para adicionar uma pessoa de contato clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Pessoa Contato

| | |
|---------------------|---|
| Código * | <input type="text" value="00002"/> |
| Cliente * | Por favor, escolha  |
| Responsável | Por favor, escolha <input type="button" value="Adicionar Responsável"/> |
| Nome Contato * | <input type="text"/> |
| Telefone * | <input type="text"/> |
| E-Mail * | <input type="text"/> |
| Número Pager | <input type="text"/> |
| Celular | <input type="text"/> |
| Nascimento | <input type="text"/>  |
| Contato Padrão | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Cargo Externo | <input type="text"/> |
| Horário Atendimento | <input checked="" type="radio"/> Comercial <input type="radio"/> Plantão <input type="radio"/> 24 Horas |
| Ativo | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |

Adicionar pessoa de contato

Tabela: Pessoa Contato



Página de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página

| | | | Código | Cliente | Nome Contato (*) | Telefone (*) | E-Mail (*) | Celular (*) |
|--|---|---|---|---------|------------------|--------------|--|--------------------------|
|  |  |  |  | 1 | Intelbras | Intelbras |  21060006 | suporte@intelbras.com.br |

Página de 1 Registros 1 para 1 de 1 Tamanho da Página

Lista de pessoas de contato

Para visualizar informações referentes a pessoa contato específico, pressione o botão 🔍, para editar e/ou alterar ✎, copiar/duplicar 📄 ou para excluir ✖.

É possível imprimir e exportar a tabela Pessoa contato para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Pessoa contato com filtros ativos.

Busca pessoa contato

A tabela Pessoa contato possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

14.3. Tabelas básicas de cliente

Tabelas básicas de cliente

Estado

Nesta tabela é possível consultar prefixos DDD do país pré-configurado no banco de dados.

Tabela:



Buscar

Página 1 de 26 Registros 1 para 20 de 503 Tamanho da Página 20

| | (*) | (*) |
|----|----------------------------|-----|
| 81 | ABREU E LIMA - PE | PE |
| 11 | ADAMANTINA - SP | SP |
| 81 | AFOGADOS DA INGAZEIRA - PE | PE |
| 75 | ALAGOINHAS - BA | BA |
| 71 | ALCOBACA - BA | BA |
| 35 | ALFENAS - MG | MG |
| 41 | ALMIRANTE TAMANDARE - PR | PR |
| 67 | AMAMBAI - MS | MS |
| 19 | AMERICANA - SP | SP |
| 19 | AMPARO - SP | SP |
| 62 | ANAPOLIS - GO | GO |
| 11 | ANDRADINA - SP | SP |
| 18 | ANDRADINA - SP | SP |
| 21 | ANGRA DOS REIS - RJ | RJ |
| 24 | ANGRA DOS REIS - RJ | RJ |
| 12 | APARECIDA - SP | SP |
| 62 | APARECIDA DE GO - GO | GO |
| 62 | APARECIDA DE GOIANIA - GO | GO |
| 43 | APUCARANA - PR | PR |
| 71 | ARACAJU - SE | SE |

Página 1 de 26 Registros 1 para 20 de 503 Tamanho da Página 20

Lista de estados

Para visualizar informações referentes ao estado específico, pressione o botão .

É possível imprimir e exportar a tabela Estado para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Estado com filtros ativos.



Form de busca para a tabela Estado. Possui um campo de entrada com o texto "Buscar", um botão "Busca (*)" e um botão "Exibir Tudo". Abaixo, há três opções de filtro: "Frase exata" (selecionada), "Todas as palavras" e "Qualquer palavra".

Busca estado

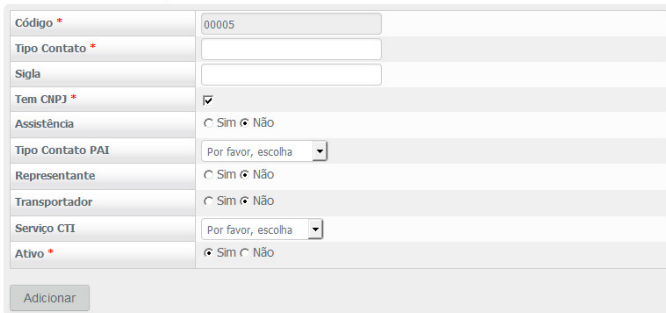
A tabela Estado possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Tipo contato

Nesta tabela configuram-se os tipos de contatos de cliente, facilitando a organização da tabela Cliente e seus filtros.

Para adicionar um tipo contato clique no botão  , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Tipo Contato



Form de adição de novo tipo de contato. Campos e opções:

| | |
|------------------|--|
| Código * | 00005 |
| Tipo Contato * | |
| Sigla | |
| Tem CNPJ * | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Assistência | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Tipo Contato PAI | Por favor, escolha ▼ |
| Representante | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Transportador | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |
| Serviço CTI | Por favor, escolha ▼ |
| Ativo * | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |

Adicionar

Adicionar tipo contato

Tabela: Tipo Contato

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página 20





Adicionar

| | | | | Código | Tipo Contato (*) | Sigla (*) | Tem CNPJ | Assistência | Tipo Contato PAI | Representante | Transportador | Serviço CTI | Ativo |
|--|--|--|--|---------------|----------------------|-----------|-------------------------------------|-------------|------------------|---------------|---------------|-------------|-------|
| | | | | CTI SERVIÇO 1 | Clientes | Cl | <input checked="" type="checkbox"/> | Não | 0 | Não | Não | | Sim |
| | | | | CTI SERVIÇO 2 | Assistência Técnica | As | <input checked="" type="checkbox"/> | Não | 0 | Não | Não | | Sim |
| | | | | CTI SERVIÇO 3 | Parceiros de Negócio | Pa | <input checked="" type="checkbox"/> | Não | 0 | Sim | Não | | Sim |
| | | | | CTI SERVIÇO 4 | Representante | Re | <input checked="" type="checkbox"/> | Não | 0 | Sim | Não | | Sim |

Página 1 de 1 Registros 1 para 4 de 4 Tamanho da Página 20

Adicionar

Lista de tipo contato

Para visualizar informações referentes ao tipo contato específico, pressione o botão , para editar e/ou alterar , copiar/duplicar  ou para excluir .

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo contato para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo contato com filtros ativos.

Buscar

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca tipo contato

A tabela Tipo contato possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Tipo cliente

Nesta tabela configuram-se os tipos de clientes, facilitando a organização da tabela Cliente e seus filtros.

Para adicionar um tipo cliente clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Tipo Cliente

| | |
|--------------|--|
| Código * | <input type="text" value="00003"/> |
| Descrição * | <input type="text"/> |
| Tipo Contato | Por favor, escolha ▾ |
| Ativo | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |

Adicionar tipo cliente

Tabela: Tipo Cliente







Página de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página

| | | | Código | Descrição (*) | Tipo Contato | Ativo |
|--|--|--|--------------|---------------|----------------------|-------|
| | | | Cliente(0) 1 | Pequeno porte | Clientes | Sim |
| | | | Cliente(1) 2 | Fornecedor | Parceiros de Negócio | Sim |

Página de 1 Registros 1 para 2 de 2 Tamanho da Página

Lista de tipos de cliente

Para visualizar informações referentes ao tipo cliente específico, pressione o botão , para editar e/ou alterar  ou para excluir . Para visualizar os clientes associados ao tipo contato, acesse a opção  **Cliente(0)**.

É possível imprimir e exportar a tabela Tipo cliente para planilha do Excel, documento do Word, HTML, XML e enviar por e-mail.



Exportar

É possível executar busca na tabela Tipo cliente com filtros ativos.

Buscar

Busca (*) Exibir Tudo

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca pessoa contato

A tabela Tipo cliente possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Classificação

Nesta tabela configuram-se as classificações de clientes, facilitando a organização de clientes e seus filtros.

Também possibilita desativar os clientes em campanhas, caso a opção *Desligar discagem PowerDialing* esteja marcada. Esta função pode ser aplicada quando o contato de campanha for inválido (número inexistente), por exemplo, dessa forma ao executar a função *Processar contato/em Andamento*, os contatos desativados não retornarão para o mailing.

Para adicionar uma classificação clique no botão , a tela a seguir será apresentada.

Adicionar Para Tabela: Classificação

| | |
|----------------------------------|--|
| Código * | <input type="text" value="00005"/> |
| Classificação * | <input type="text"/> |
| Ativo * | <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não |
| Desligar Discagem PowerDialing * | <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não |

Adicionar

Adicionar classificação

Tabela: Classificação

Buscar

Página 1 de 1 Registros 1 para 5 de 5 Tamanho da Página 20





Adicionar Adicionar Classificação/Cliente Remover Registros Selecionados

| <input type="checkbox"/> | | | Código | Classificação (*) | Ativo | Desligar Discagem PowerDialing |
|--------------------------|------------|--|--------|-----------------------|-------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | + detalhes | | 1 | Ativo | Sim | Não |
| <input type="checkbox"/> | + detalhes | | 2 | Inativo | Sim | Sim |
| <input type="checkbox"/> | + detalhes | | 0 | Não Informado | Sim | Não |
| <input type="checkbox"/> | + detalhes | | 3 | IMPORTAÇÃO MANUAL | Sim | Não |
| <input type="checkbox"/> | + detalhes | | 4 | IMPORTAÇÃO AUTOMÁTICA | Sim | Não |

Página 1 de 1 Registros 1 para 5 de 5 Tamanho da Página 20

Adicionar Remover Registros Selecionados

Lista de classificações

Para visualizar informações da classificação específica, pressione o botão , alterar  ou  Remover Registros Selecionados para excluir. Mais detalhes, acesse a opção  detalhes para visualizar os clientes associados a classificação.

É possível imprimir e exportar a tabela Classificação para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

É possível executar busca na tabela Classificação com filtros ativos.

Tabela: Classificação

Buscar

Busca (*) Reiniciar os critérios de busca Busca Avançada

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

Busca classificação

A tabela Classificação possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N de registros (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*). Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de *Anterior* e *Próxima* dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás.

Importar clientes

Nesta função do software é possível importar registros/mailing na tabela de clientes automaticamente, através de arquivos pré-formatados de acordo com os padrões descritos na imagem a seguir:

Importar Clientes

| | |
|------------------------------|---|
| Tipo Contato * | Por favor, escolha |
| Tipo Cliente | Por favor, escolha Adicionar Tipo Cliente |
| Incluir clientes em Campanha | nenhuma campanha localizada |
| Importar Dados de Cliente | |
| 01. Código; | <p>⚠ Salve a fonte de dados no formato [Pasta de Trabalho do Excel 97-2003] Limite seguro para Importação [3000 linhas]</p> <p>ℹ Formatos suportados: [.xls] ou [.txt]</p> <ul style="list-style-type: none">• Para arquivos texto use os separadores: [;] ou [tab]• Coloque na terceira coluna até 4 telefones separados por ponto e virgula [;]• O último telefone é o celular;• Registros com o mesmo CPF/CNPJ não serão importados. <p>Passos para Importação de Dados:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Primeiro, clique em [Selecionar o Arquivo] e informe a fonte de dados;2. Clique no botão [Carregar] para leitura de dados;3. Finalize a importação ao clicar em [Importar Contatos/Clientes]. <p>Selecionar e carregar origem de dados:</p> <p><input type="button" value="Selecionar arquivo..."/> <input type="button" value="Nenhum arquivo selecionado."/> <input type="button" value="Carregar"/></p> |
| 02. Nome; | |
| 03. Telefone (";" + 3 fones) | |
| 04. CEP; | |
| 05. Nome Logradouro; | |
| 06. Número Logradouro; | |
| 07. Bairro; | |
| 08. Cidade; | |
| 09. Estado; | |
| 10. Nome Pessoa de Contato; | |
| 11. Fone Pessoa de Contato; | |
| 12. Email Pessoa de Contato; | |
| 13. Observação; | |
| 14. CNPJ/CPF; | |

Formato: **.xls** | **.txt**
Separador: **[;]** | **[tab]**

Importação de clientes

Configuração do arquivo de cliente/mailing para salvar no Excel 2013:

Para salvar o arquivo com extensão **.txt** utilizar:

- » **Tipo:** texto (separado por tabulação) **.txt**.

Para salvar o arquivo com extensão **.xls** utilizar:

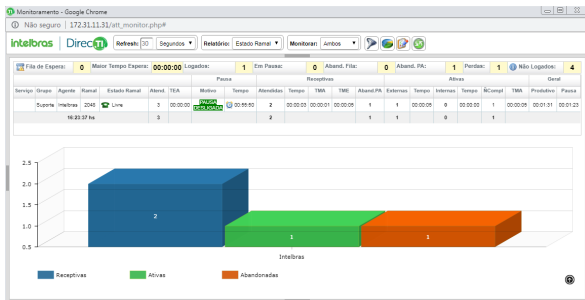
- » **Tipo:** pasta de trabalho do Excel 97 – Excel 2003 **.xls**.

Utilizar como separador dos campos no Excel as células da tabela, cada célula corresponde a um campo. No caso do campo *Telefone*, os telefones adicionais devem ficar na mesma célula separados por **“;”**.

15. Monitoramento

Com esta função é possível acompanhar em tempo real as atividades do call center, tais como:

- » Fila de espera.
- » Ramal ocupado, fora do gancho, etc.
- » Agente disponível ou em pausa.
- » Número do telefone, nome do serviço.
- » Duração dos eventos, tanto dos ramais, quanto das ligações.
- » Estatísticas de fila e ligações.
- » Além disso, é possível programar avisos sonoros ou visuais para destacar algum tipo de situação, como tempo de ligação, cliente na fila de espera, solicitação de apoio do supervisor, solicitação de liberação de pausa produtiva, etc.



Tela de monitoramento

Maior tempo espera: ligação com maior tempo em espera.


Logados: quantidade de atendentes logados no software DirecTI Cliente.

Em Pausa: quantidade de atendentes pausados no momento.

Abandonadas na fila: quantidade de ligações abandonadas em fila de espera.

Abandonadas na PA: quantidade de ligações abandonadas na posição de atendimento (PA) por falta de pausa e/ou atendimento.

Perdas: quantidade de ligações perdidas.

Não Logados: agentes não logados no sistema. Clique no ícone  para abrir a página Agentes Não Logados Cliente DirecTI.

Serviço: serviço ao qual a ligação está sendo direcionada e/ou atendida.

Grupo: grupo de atendimento que está atendendo a ligação.

Agente: agente que está atendendo a ligação.

Ramal: ramal que o atendente tem configurado no DirectTI Cliente.

Estado ramal: situação que se encontra o ramal do atendente, ocupado ou livre, quando ocupado informa o número do cliente em atendimento.

Atend.: quantidade de atendimentos.

TEA: Tempo em Atendimento.

Pausa

» **Motivo:** motivo da pausa que o operador acionou conforme configurado no módulo *Supervisor*.

» **Tempo:** tempo acumulado da pausa acionada.

Receptivas

» **Receptivas:** quantidade de ligações receptivas (recebidas).

» **Tempo:** tempo acumulado das ligações receptivas (recebidas).

» **TMA:** Tempo Médio de Atendimento Receptivo.

» **TME:** Tempo Médio de Espera para atendimento.

» **Aband. PA:** quantidade de ligações abandonadas na Posição de Atendimento (PA).

Ativas

» **Externas:** quantidade ligações ativas (realizadas) pelo atendente para números externos.

» **Tempo:** tempo acumulado de ligações ativas (realizadas) pelo atendente.

» **Internas:** quantidade de ligações internas realizadas dentro da empresa, ou seja, entre ramais.

» **Tempo:** tempo acumulado de ligações internas realizadas pelo atendente.


» **NCompI:** quantidade de ligações ativas (realizadas) não completadas (tentativas de ligações que estavam com o destino ocupado e/ou não atende).

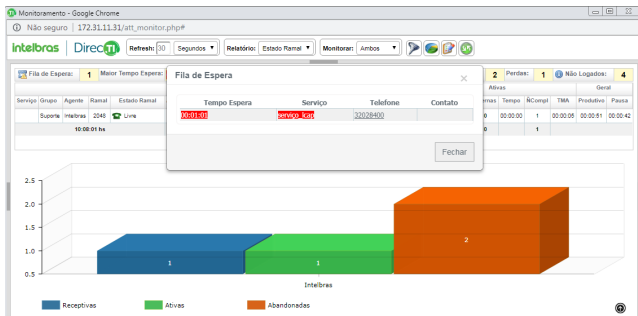
» **TMA:** Tempo Médio de Atendimento ativo pelo atendente.

Geral

» **Produtivo:** tempo total acumulado de ligações ativas e receptivas produtivas.

» **Pausa:** tempo total acumulado de pausas ativas pelo atendente.

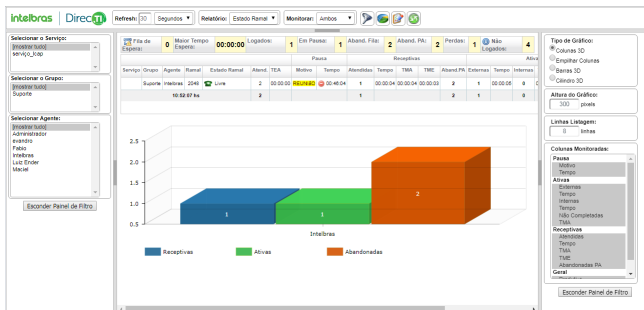
É possível acompanhar detalhes da fila de espera acessando a função *Mostrar fila de espera* através do ícone .



Monitoramento da fila de espera

É possível customizar a apresentação do gráfico e as tabelas do monitoramento, adequando-se a operação em andamento. A customização e filtros podem ser feitos com os seguintes parâmetros:

- » Filtro por serviço, grupo e agente.
- » Filtro dos parâmetros do relatório por atendimento receptivo, ativo ou seletivo (customizado).
- » Apresentação do relatório para estado de ramal ou produtividade.
- » Reiniciar Variáveis: esta função corrige o banco de dados quando o Server é reinicializado com ligações em curso, deixando o registro da data final nula em alguns relatórios.



Monitoramento com filtros

16. Configurações gerais do sistema

As configurações gerais são variáveis globais e básicas para a operação do call center.

| Banco de Dados | | | |
|-------------------------------|---------------|-----------------------|---------|
| Servidor SQL Server | 192.168.8.214 | Banco de Dados | DirectI |
| Usuário Banco de Dados | sa | Senha Banco de Dados | ***** |
| Login Administrador | | | |
| Usuário Administrador | admin | Senha Administrador | ***** |
| Habilitar ToolTip Notificação | Sim ▾ | Validar Login Captcha | Não ▾ |

Banco de dados e login administrador

Banco de dados

- » **Servidor SQL Server – Endereço IP servidor SQL:** endereço IP do servidor SQL onde serão armazenados os dados do software.
- » **Banco dados:** nome do banco de dados. Por padrão cria-se o banco de dados com o nome DirectI, facilitando as configurações e suporte.
- » **Usuário banco de dados/Senha banco de dados:** o usuário e a senha do banco de dados.
- » **Usuário e senha do administrador do software DirectI:** por padrão usuário e senha são *admin*. Recomenda-se alterar a configuração-padrão.

Login-administrador

- » **Usuário-administrador:** usuário de acesso ao módulo supervisor com permissão de administrador.
- » **Senha-administrador:** senha de acesso ao módulo supervisor com permissão de administrador.
- » **Habilitar ToolTip notificação:** habilita/desabilita as notificações do sistema no rodapé do módulo supervisor.


- » **Validar login Captcha:** habilita/desabilita a validação captcha na tela de login.

| Configurações para Integração com Ligações CTI | | | |
|--|---|---|--|
| IP Monitoramento CTI | <input type="text" value="172.31.11.31"/> | Porta Monitoramento CTI | <input type="text" value="3000"/> |
| IP PABX | <input type="text" value="172.31.11.30"/> | Porta PABX | <input type="text" value="5000"/> |
| Concentre IP | <input type="text" value="172.31.11.31"/> | Porta Concentre (PRT1) | <input type="text" value="3000"/> |
| Número DDD Local | <input type="text" value="48"/> | Retirar DDD Local em Discagens | <input type="text" value="Não"/> |
| Tempo Médio Atendimento (seg) | <input type="text" value="0"/> segundos | Retirar ZERO Rota Interurbano | <input type="text" value="Sim"/> |
| Código PABX Retorno de Chamada | <input type="text" value="#0"/> | Fixar Barra de Menus | <input type="text" value="Não"/> |
| Código PABX Escuta | <input type="text" value="#8"/> | Ativar Cadastro de Cliente | <input type="text" value="Sim"/> |
| Altura do Gráfico Monitoramento | <input type="text" value="400"/> pixels | Linhas Listagem Monitoramento | <input type="text" value="8"/> |
| Refresh PowerDialling Cliente (seg) | <input type="text" value="10"/> segundos | PowerDialling Grupo/Agentes Habilitados | <input type="text" value="Sim"/> |
| Tempo Monitoramento Ramais (seg) | <input type="text" value="5"/> segundos | Tempo Verificação Perdas (min) | <input type="text" value="1"/> minutos |
| Verificação Automática de Abandono | <input type="text" value="Sim"/> | Verificação Automática de Agenda | <input type="text" value="Sim"/> |

Configurações para integração com ligações CTI


- » **IP monitoramento CTI/Porta monitoramento CTI:** endereço IP e porta TCP/IP em que o módulo de monitoramento busca as informações para seu devido funcionamento.
- » **IP PABX/Porta PABX:** IP e Porta TCP/IP de conexão com o PABX.
- » **Concentre IP/Porta Concentre (PRT1):** IP e porta onde o serviço DirectTI Servidor executa o monitoramento e recebe os status do PABX. Deve ser configurado o IP da máquina onde o Server está instalado.
- » **Número DDD local:** número DDD da localidade onde o software está instalado.
- » **Retirar DDD local em discagens:** retirar DDD na discagem ignora DDD que vem na discagem, mandando somente o número Local.
- » **Tempo médio atendimento (seg):** tempo em segundos utilizado para atualizar, na tela de monitoramento, o TEA (tempo em atendimento).
- » **Retirar ZERO rota interurbano:** retira o zero das discagens interurbanas.
- » **Código PABX retorno chamada:** código de retorno de chamada transferida configurado no PABX Intelbras.
- » **Barra fixar menus:** quando ativa, esta função fixa a barra superior na tela de monitoramento, ou seja, mantém sempre visível.
- » **Código PABX Escuta:** código de intercalação configurado no PABX Intelbras.
- » **Ativar Cadastro de Cliente:** quando ativa esta opção, com a chamada estabelecida, ao clicar no botão Lista Interna de Ramais no Cliente DirectTI o sistema publica primeiramente a tela de cadastro do Contato de Cliente.
- » **Altura gráfico monitoramento:** neste campo define-se a altura-padrão do gráfico na tela de monitoramento.

- » **Linhas listagem monitoramento:** neste campo define-se o número de linhas de operadores na tela de monitoramento.
- » **Refresh PowerDialing (seg):** neste campo define-se o intervalo de tempo entre uma ligação e outra no módulo de campanha/PowerDialing.
- » **PowerDialing grupo/Agentes habilitados:** quando habilitada, esta função vai priorizar as configurações especificadas nas tabelas de grupo e agentes, para disparo de ligações no módulo de campanha/PowerDialing.
- » **Tempo Monitoramento Ramais (seg):** tempo para receber o estado do agente: livre ou ocupado.
- » **Tempo Verificação Perdas (min):** tempo em minutos que o sistema DirecTI irá atualizar o relatório de perdas com as chamadas receptivas que foram perdidas. Este parâmetro é configurável permitindo que uma chamada perdida que teve retorno (cliente retornou a chamar ou agente contatou), não seja contabilizada no relatório de perdas.
- » **Verificação Automática de Abandono:** esta função permite ativar ou desativar a verificação de perda no Cliente DirecTI, onde é apresentado a quantidade de ligações perdidas no botão *Mostra Relatório de Perdas*.
- » **Verificação Automática de Agenda:** esta função permite ativar ou desativar a verificação de agenda no Cliente DirecTI, onde é apresentado a quantidade de registros no botão de *Agenda de Tarefas*.

| Gravação e Escuta de Áudio | | | |
|---------------------------------|--|--|-------------|
| Server/IP para Escuta Áudio | <input type="text" value="172.31.11.31"/> | Escuta de Áudio | NAVEGADOR ▾ |
| Pasta Gravação Áudio/Chat | <input type="text" value="//172.31.11.31/gravacao"/> |  Manter Backup de Gravação na Estação | Não ▾ |
| Atualizar Histórico de Gravação | <input type="checkbox"/> Correção de caminho em banco de dados para arquivos de áudio existentes | | |

Configuração de gravação e Escuta de Áudio

- » **Server/IP para escuta áudio:** endereço IP de armazenamento das gravações de áudio.
- » **Escuta de áudio:** método utilizado pelo sistema para execução do arquivo de áudio.
- » **Pasta Gravação Áudio/Chat:** endereço IP e pasta onde serão armazenadas as gravações de áudio.

Obs.: sempre que o caminho da pasta de gravação for alterado, execute a função Recriar Alias Gravação clicando no ícone .

- » **Manter backup de gravação na estação:** permite que os arquivos de áudio sejam armazenados na estação de trabalho da PA, pasta *C:\Program Files (x86)\Intelbras\DirecTI Cliente*.
- » **Atualizar histórico de gravação:** esta função atualiza os diretórios/caminhos de gravação de áudio, quando alterado nas tabelas do banco de dados.

| SMTP e Envio de E-mail | | | |
|------------------------|----------------------|------------------------|----------------------------------|
| IP ou Host SMTP | <input type="text"/> | Porta SMTP (padrão 25) | <input type="text" value="587"/> |
| Usuário SMTP | <input type="text"/> | Senha SMTP | <input type="text"/> |
| Segurança SMTP | TLS ▾ | E-Mail Remetente | <input type="text"/> |

SMTP e envio de e-mail

Para que seja possível o disparo de e-mail através do software, deve-se informar as configurações do provedor de e-mail conforme dados acima.

Para salvar as configurações clique no botão **Salvar Configurações**. Algumas configurações necessitam que o Server seja reiniciado, para reiniciar clique no botão **Reiniciar Server**.

Para fazer o backup das configurações do módulo supervisor e dados do software, configure o Destino Backup e clique no botão **Backup do Banco de Dados**.

Obs.: a pasta backup deve estar compartilhada na rede com permissão de leitura/escrita. Os arquivos devem obrigatoriamente ser armazenados no servidor onde o DirecTI está instalado, podendo ser um HD dedicado. Os dados da tela Configurações gerais do sistema não são backupados pois trata-se de um arquivo fora do banco de dados, ou seja, anote as configurações dessa tela antes de reinstalar o software.

17. Listagem de contatos

Esta função possibilita visualizar sua lista de clientes pré-cadastrados. Com filtros que auxiliam a busca e análise de clientes.

Filtro por Tipo Contato
Filtro por Classificação

Pesquisar e Selecionar: Clientes/Contatos

Busca (*)
Exibir Tudo
Busca Avançada

Frase exata
 Todas as palavras
 Qualquer palavra

Página 1 de 1
1 de 1
Registros 1 para 1 de 1
Tamanho da Página 10

| Código | Nome Usual (*) | CNPJ/CPF (*) | Celular (*) | Telefone (*) | Cidade (*) | Estado (*) | Nome Status (*) | Email |
|--------|----------------|---------------|-------------|--------------|------------|------------|-----------------|--------------------------|
| 00001 | Intelbras | 8290100000127 | | 21000006 | São José | SC | Ativo | suporte@intelbras.com.br |

Página 1 de 1
1 de 1
Registros 1 para 1 de 1
Tamanho da Página 10

Listagem de contatos

18. Estado de ramais/transfere chamada



Esta função possibilita visualizar a lista dos ramais da empresa de acordo com o cadastro de funcionários, apresentando o estado que se encontram, ocupado ou livre, e também dar apoio nas chamadas e transferências de ligações no módulo do supervisor.

Estrutura Completa de Unidades Monitorar Estado Ramal

Telefone: Discar Transferir Desligar Retornar

Pesquisar em todas as colunas:

| Operador | Ramal | Status | Telefone | Contato | Pausa | Sector Operador | Telefone Operador |
|-------------------------------------|-------|--------|----------|---------|-------|-----------------|-------------------|
| Administrador | | | | | | Administração | |
| <input type="checkbox"/> Automatiza | 2049 | Livre | | | | Administração | |
| <input type="checkbox"/> Intefbras | 2048 | Livre | | | | Administração | |
| Servico 62 | 62 | | | | | Administração | |

Mostrando 1 a 4 de 4 registros

Estado de ramais



Discar: utilizado para discar para o número ou agente/funcionário de destino.



Desligar ligação: utilizado para encerrar a ligação em andamento.



Retornar: utilizado para retornar uma consulta ou transferência em andamento.



Transferir/consultar: utilizado para transferir a chamada corrente ou realizar uma consulta ao número (interno/externo) ou agente/funcionário de destino.



Pausa: utilizado para ativar ou desativar pausa produtiva para o agente selecionado.



Intercalação: executa a intercalação de chamada, ou seja, será possível ouvir e falar com a chamada em andamento a ser intercalada. A opção de intercalação só é apresentada quando o *Nível acesso web*, no cadastro de funcionário, esta configurado como *Administrador*. Esta opção pode ser acessada na PA através da *Lista interna de ramais* e no módulo supervisor na opção *Estado dos ramais*.



Obs.: necessário permissão de intercalação no PABX.



Enviar e-mail: utilizado para enviar e-mail ao destinatário selecionado. O envio de e-mail utiliza o cadastro do e-mail do funcionário no *Módulo supervisor*.

Obs.: necessário a instalação do outlook no computador onde esta sendo executado o aplicativo P.A.

19. Atendimento no módulo supervisor

O módulo supervisor possibilita o atendimento e desligamento das chamadas. Caso o supervisor esteja logado no módulo supervisor e o aplicativo cliente DirectTI esteja rodando na mesma máquina, é possível atender e desligar a chamada através do módulo supervisor. Para atender uma chamada clique no botão , para desligar clique no botão .

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.

1. 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 DESENVOLVEDOR 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 DirectTI.

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 esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam 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 preço pago pelas licenças, sempre mediante a devolução da chave de hardware com a(s) licença(s), acompanhadas da respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do DESENVOLVEDOR a esses procedimentos e ao valor pago pela(s) licença(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 DESENVOLVEDOR ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por qualquer dano, direto, indireto, consequente 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, seja por disfunções, falhas, defeitos ou qualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do DESENVOLVEDOR poderá ultrapassar o valor pago pelas licenças. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo DESENVOLVEDOR, 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 DirectTI, 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 irretroatável.
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 às 20h e aos sábados das 08 às 18h) ou através do e-mail suporte@intelbras.com.br.
16. LGPD – Tratamento de dados pela Intelbras: este produto faz tratamento de dados pessoais, porém a Intelbras não possui acesso aos dados a partir deste produto.
17. LGPD - Segurança do produto no tratamento de dados: este produto possui criptografia na transmissão e armazenamento dos dados pessoais.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: ☎ (48) 2106 0006

Fórum: forum.intelbras.com.br

Suporte via chat: chat.intelbras.com.br

Suporte via e-mail: suporte@intelbras.com.br

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 7245115

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

01.22
Indústria brasileira