

intelbras

Manual do usuário

Cliente DirectI



Cliente DirecTI

Software de gestão de call center

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

O manual a seguir fornece orientações sobre o funcionamento do Cliente DirecTI através de suas configurações e funcionalidades utilizadas pelo operador.

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

Índice

1. Considerações gerais	4
2. Conhecendo o Cliente DirecTI	4
3. Iniciando o Cliente DirecTI	4
4. Funcionalidades básicas do Cliente DirecTI	6
4.1. Atender chamada telefônica	6
4.2. Desligar chamada telefônica	6
4.3. Atendimentos do dia\iniciar discagem telefônica	6
4.4. Lista interna de ramais	7
4.5. Estabelecer conferência	8
4.6. Colocar cliente em espera	8
4.7. Registrar\gravar atendimento	8
4.8. Solicitar apoio do supervisor	9
4.9. Iniciar\finalizar pausa	9
4.10. Capturar chamada	9
4.11. Funcionalidades auxiliares para o agente	9
4.12. Mostrar relatório de perdas	10
4.13. Iniciar conversação via teclado	11
4.14. Agenda de tarefas	11
4.15. Quadro de avisos	13
4.16. Ver campanha ativa\consultar contatos	13
5. Ferramentas do Cliente DirecTI	15
5.1. Ligar\desligar sinalização sonora	15
5.2. Alterar senha do agente	15
5.3. Configurações da P.A.	16
5.4. Servidor DirecTI	16
5.5. Transferência de tela	16
5.6. Parâmetros do PABX	16
5.7. Preferências do Cliente DirecTI	16
5.8. Sinalização sonora de chamadas	17
5.9. Dispositivo de gravação de chamadas	17
5.10. Sair do sistema	17
6. Atalhos do Cliente DirecTI	17
7. Anexo I	18
7.1. Protocolo de integração TCP/IP do software de gestão de call center DirecTI/Banco de dados	18
7.2. Pacotes enviados do aplicativo do Cliente DirecTI para o call center	18
7.3. Pacotes enviados do call center para o aplicativo do Cliente DirecTI	19
8. Anexo II	20
8.1. Protocolo de integração TXT do software de gestão de call center DirecTI/Banco de dados	20
Termo de aceite e uso de licença do software DirecTI	21

1. Considerações gerais


É de suma importância que o gestor do software de gestão de call center DirecTI tenha registrado os usuários do aplicativo Cliente DirecTI através do Módulo Supervisor DirecTI.

2. Conhecendo o Cliente DirecTI

O módulo Cliente DirecTI é responsável pelo controle das operações do agente (operador). Por meio dele, o agente executa todas as operações de telefonia através de uma tela de controle em seu computador, substituindo dessa forma o aparelho telefônico convencional.

Através do Cliente DirecTI, o agente executa todas as funções básicas do aparelho telefônico, além de outras funções específicas do Cliente DirecTI.

3. Iniciando o Cliente DirecTI

Executar o Cliente DirecTI através da pasta de instalação (por padrão C:\Program Files (x86)\Intelbras\DirecTI Cliente I) ou pelo atalho na área de trabalho .

Obs.: o ramal analógico deve estar fora do gancho antes de realizar o login na PA. Esta operação permite que o aplicativo Cliente DirecTI faça o atendimento das ligações e o Módulo Supervisor gerencie os dados.

Ao executar o aplicativo Cliente DirecTI será apresentada a tela de login do agente:

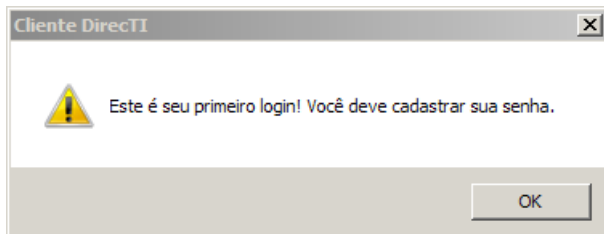


A imagem mostra a janela de login do Cliente DirecTI. No topo, há o logotipo da Intelbras e o nome 'DirecTI'. Abaixo, há campos para 'Usuário' (contendo 'Intelbras'), 'Senha' (contendo '****') e 'Grupo' (contendo 'Suporte Intelbras'). Na base da janela, há o texto 'Versão D: 1.0.0.0', um ícone de cancelamento e um botão 'Entrar'.

Tela de login

- » **Usuário:** insira o apelido do agente configurado no cadastro de funcionário do supervisor DirecTI.
- » **Senha:** insira a senha. Caso seja o primeiro login, o sistema solicitará o cadastro de uma senha.
- » **Grupo:** informe o grupo de trabalho no qual o agente está configurado. Um agente pode estar configurado em um ou mais grupos.

No primeiro login, será apresentada uma mensagem ao agente pedindo que ele cadastre sua senha.



Aviso de primeiro login

Após confirmar a mensagem, o agente deve digitar a senha desejada nos campos apresentados e confirmar.

Tela alterar/cadastrar senha

- » **Senha atual:** senha usada atualmente para acessar o Cliente DirectTI. Para o primeiro acesso, deixe o campo vazio.
- » **Nova senha:** senha que o agente deseja usar futuramente para acessar o Cliente DirectTI.
- » **Confirmação:** confirmação da nova senha que o agente deseja utilizar.

Após realizar o login com a nova senha cadastrada, serão solicitadas as configurações para comunicação com o servidor DirectTI, apresentadas no item 5.3. *Configurações da P.A. (Posição de Atendimento)*. Caso necessário, peça suporte ao administrador do sistema para confirmar as informações.

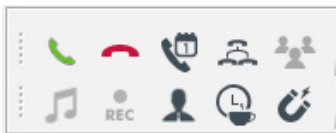
Concluindo a rotina de primeiro login, é apresentada ao usuário a tela principal do Cliente DirectTI:

Tela principal do Cliente DirectTI

Para manter os horários das máquinas sincronizados utilize o mesmo servidor NTP em todas as máquinas da rede (PAS e Server DirectTI). Dê preferência por servidores NTP locais. A principal vantagem é que, configurando as estações para sincronizarem o horário em relação a um servidor local, é garantido que todas manterão exatamente o mesmo horário e que a sincronização continuará funcionando mesmo que o link com a internet caia.

4. Funcionalidades básicas do Cliente DirecTI

Esta área apresenta as funcionalidades básicas referentes às chamadas em atendimento:



Funcionalidades básicas do Cliente DirecTI

4.1. Atender chamada telefônica

Ao receber uma chamada, executar essa função enquanto o fone estiver tocando faz com que a chamada seja atendida. Esta função pode ser executada também através da tecla *Enter*.

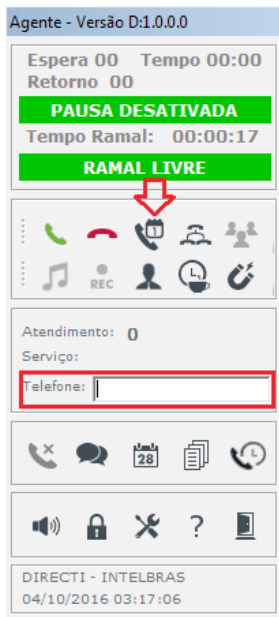
4.2. Desligar chamada telefônica

Durante uma chamada, ao executar essa função, a chamada será encerrada. Essa função pode ser executada também através da tecla *Esc*.

4.3. Atendimentos do dia/iniciar discagem telefônica

Caso o campo *Telefone* não esteja preenchido, essa função abre o relatório de atendimentos e chamadas, o qual lista todas as chamadas atendidas pela P.A. no dia corrente.

Caso o campo *Telefone* esteja preenchido com números, é iniciada uma chamada para o número preenchido (somente chamadas externas).



Atendimentos do dia/iniciar discagem telefônica

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO & CHAMADAS

Ver Atendimentos em: 06/10/2016 (3)

Pesquisar em todas as colunas:

Tipo	Atendimento	Qualificação	Telefone	Contato	Data	Entrada	Saída	Tempo	Ramal
RECEPTIVA	149		40009938	Intelbras	06/10/2016	07:02:36	07:02:40	00:00:04	2048
RECEPTIVA	150		40009938	Intelbras	06/10/2016	07:02:48	07:02:54	00:00:06	2048
RECEPTIVA	151		40009938	Intelbras	06/10/2016	07:03:13	07:03:14	00:00:01	2048

[mostrar todos] Atendimento [mostrar todos] Telefone Contato Data Entrada Saída 00:00:11 Ramal

Filtro Ativo!
 Início: 06/10/2016 Fim: 06/10/2016 Hora Início: 00:00 Hora Fim: 23:59 Grupo: Receptivas Agente: Fabio

© 2016 Call Center DirecTI IP: (192.168.1.111) - V1.000

Relatório de atendimentos do dia

No relatório de atendimentos do dia e chamadas, é possível visualizar todos os atendimentos efetivados pela P.A. durante o dia de trabalho. É possível definir o dia de visualização, assim como pesquisar dados específicos no relatório.

No relatório pode-se alterar ou gerar uma nova qualificação para os atendimentos, assim como contatar o cliente com a opção *Discar*.

4.4. Lista interna de ramais

Essa função é utilizada para abrir a lista interna de ramais, que permite visualizar os agentes e funcionários disponíveis e realizar ações como discagem, transferência, desligamento, retorno de chamadas, envio de e-mail e início e fim de pausa produtiva.

LISTA INTERNA DE RAMAIS

Estrutura Completa de Unidades Monitorar Estado Ramal

Telefone:

Pesquisar em todas as colunas:

Operador	Ramal	Status	Telefone	Contato	Pausa	Sector Operador
Administrador						Administração
Fabio	2050	Livre			PAUSA EVENTUAL	PeD ICORP
Intelbras	2048	Ocupado			PAUSA DESLIGADA	PeD ICORP
Luan	2071	Ocupado			PAUSA DESLIGADA	PeD ICORP
Luiz Fillipi	2049					PeD ICORP
Serviço 2	62					Administração

Mostrando 1 a 6 de 6 registros

© 2016 Call Center DirecTI IP: (192.168.1.111) - V1.000

Lista interna 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, está configurado como *Administrador*. Essa 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 está sendo executado o aplicativo P.A.

4.5. Estabelecer conferência

A função de conferência fica disponível apenas caso o agente esteja em uma consulta com uma chamada em espera. Ao acioná-la, é estabelecida uma conferência entre o agente, a chamada em espera e a consulta atual. É necessário que o agente tenha permissão para conferência programada no módulo supervisor e que seu ramal possua permissão para conferência programada no PABX.

4.6. Colocar cliente em espera

A função de colocar cliente em espera fica disponível apenas caso o agente esteja em uma ligação. Durante a chamada, ao ativar essa função, a chamada corrente é colocada em retenção, possibilitando que uma nova chamada seja executada. Quando desejado, a chamada em retenção pode ser reativada clicando novamente sobre o botão *Colocar cliente em espera*.

4.7. Registrar\gravar atendimento

A função de iniciar a gravação da chamada fica disponível apenas caso o agente esteja em uma ligação e possua permissão para iniciar/pausar gravação. Para gravar o áudio é necessária a instalação de um equipamento adaptador para uso na placa de som do computador com carona. Ao ativar essa função, será apresentada ao agente uma tela para escolher o motivo da gravação e, opcionalmente, deixar um comentário sobre.

Registrar\gravar atendimento

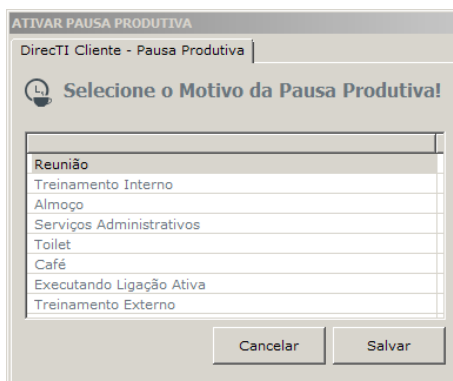
Após selecionar o motivo e confirmar no botão *Gravar*, a chamada começará a ser gravada e, caso acionado novamente, a gravação por demanda é parada.

4.8. Solicitar apoio do supervisor

Ao ativar essa função, o status do agente é alterado, na visão do supervisor, para *Solicita apoio*. Com isso, o supervisor recebe um aviso tanto visual (tela de monitoramento) quanto sonoro, informando que o agente necessita de apoio.

4.9. Iniciar/finalizar pausa

Ao ativar essa função, é apresentada uma tela ao agente para escolher o motivo da pausa:



Iniciar/finalizar pausa

Após selecionar o motivo de pausa e aplicar, o agente fica em estado de pausa e não receberá chamadas até desativar a pausa. Para desativar a pausa, basta clicar novamente no botão.

4.10. Capturar chamada

A função de captura serve para atender chamadas que estiverem tocando em um agente pertencente ao mesmo grupo e que ainda não tenham sido atendidas. Ao executar essa função, é capturada a chamada que estiver há mais tempo tocando em um agente do grupo. Essa função não pode ser executada caso a opção *Bloquear captura de chamada* esteja marcada nas configurações do Cliente DirecTI.

4.11. Funcionalidades auxiliares para o agente

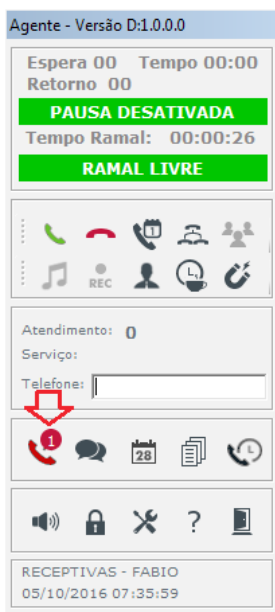
As funções de auxílio disponíveis para o agente são as seguintes: anotações, acesso a relatórios, chat, agenda de tarefas e acesso à campanha.



Funcionalidades auxiliares para o agente

4.12. Mostrar relatório de perdas

Ao executar essa função, é apresentado ao agente, em uma nova tela, o relatório de perdas do sistema, em que constam as chamadas que foram perdidas. É necessário que a opção *Mostrar relatório de perdas* esteja habilitada nas configurações da P.A., para que essa opção fique disponível.



Agente - Versão D:1.0.0.0

Espera 00 Tempo 00:00
Retorno 00

PAUSA DESATIVADA

Tempo Ramal: 00:00:26

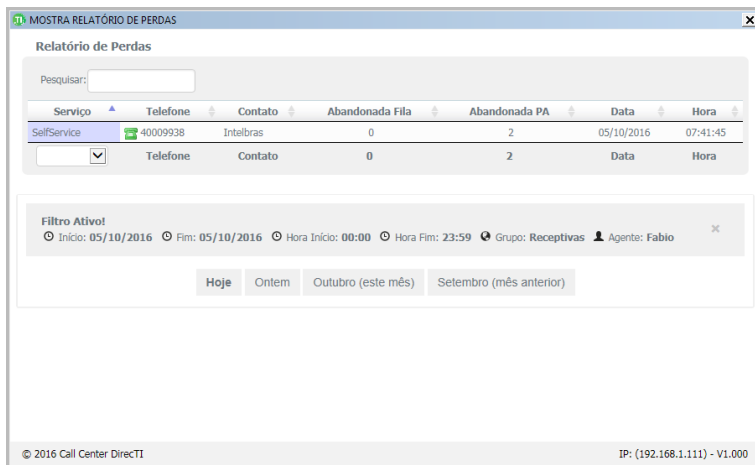
RAMAL LIVRE

Atendimento: 0
Serviço:
Telefone:

RECEPTIVAS - FABIO
05/10/2016 07:35:59

Relatório e sinalização de chamadas perdidas

Caso haja chamadas perdidas, é sinalizada na P.A. a quantidade de chamadas no relatório de perdas. Após o click no botão *Mostrar relatório de perdas* será aberto o relatório de perdas em uma nova tela.



Relatório de Perdas

Pesquisar:

Serviço	Telefone	Contato	Abandonada Fila	Abandonada PA	Data	Hora
SelfService	40009938	Intelbras	0	2	05/10/2016	07:41:45
<input type="checkbox"/>	Telefone	Contato	0	2	Data	Hora

Filtro Ativo!
Início: 05/10/2016 Fim: 05/10/2016 Hora Início: 00:00 Hora Fim: 23:59 Grupo: Receptivas Agente: Fabio

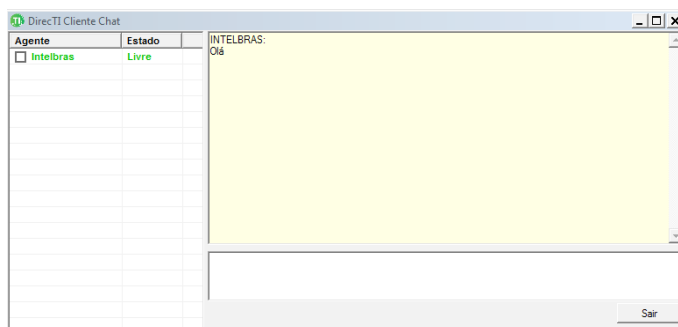
Hoje Ontem Outubro (este mês) Setembro (mês anterior)

© 2016 Call Center DirecTI IP: (192.168.1.111) - V1.000

Relatório de perdas

4.13. Iniciar conversa o via teclado

Ao executar essa fun o,   apresentado o pop-up de chat para o agente. Para utilizar o chat,   necess rio que o agente tenha a permiss o, previamente configurada pelo administrador do sistema, no m dulo supervisor.

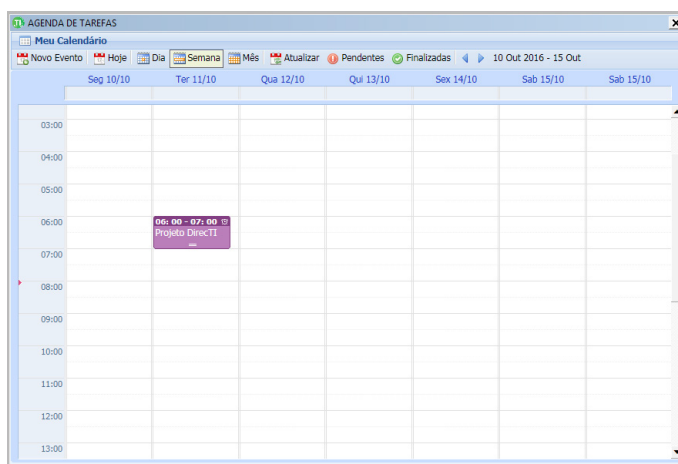


Tela de chat

Para realizar a conversa o com outro(s) agente(s), basta selecionar o(s) agente(s) que ser ( o) o destino da mensagem no canto superior esquerdo da tela. Ap s isso, no espa o em branco, digite a mensagem desejada e tecle *Enter* para enviar.

4.14. Agenda de tarefas

Ao executar essa fun o,   apresentado o pop-up de agenda de tarefas para o agente.



Agenda de tarefas

Nessa tela s o apresentadas as tarefas marcadas para o agente. S o elas: criar um novo evento, alterar o tipo de visualiza o e editar entradas j  existentes.

- » **Novo evento:** cria uma nova entrada na agenda de tarefas.
- » **Hoje:** retorna, no tipo de visualiza o selecionado, para as entradas do dia atual.
- » **Dia:** altera o tipo de visualiza o para ver as entradas de apenas 1 dia por vez.
- » **Semana:** altera o tipo de visualiza o para ver as entradas da semana.
- » **M s:** altera o tipo de visualiza o para ver as entradas do m s inteiro.
- » **Atualizar:** atualiza a tela de agenda.
- » **Pendentes:** exibe as tarefas que ainda est o pendentes.
- » **Finalizadas:** exibe as tarefas que j  foram finalizadas.

Criando um novo evento na agenda

Ao selecionar a opção *Novo evento*, é apresentado ao agente um pop-up para a criação de um novo evento na agenda.

O formulário 'Administrar Calendário' contém os seguintes campos e opções:

- Grupo:** Dropdown menu com 'DirecTI' selecionado.
- Agente:** Dropdown menu com 'Intelbras' selecionado.
- Nome Agenda (*):** Campo de texto com 'Projeto DirecTI' e um ícone de calendário.
- Telefone:** Campo de texto com '21060006' e um ícone de telefone.
- Data/Hora (*):** Campos para data e hora de início e fim. Exemplo: 11/10/2016 08:00 Até 11/10/2016 09:00. Há uma opção 'Para o dia todo' desativada.
- Cliente/Contato:** Campo de texto com '[pesquisar outro cliente]' e um ícone de dropdown.
- Observação:** Área de texto com o conteúdo 'Software de Gestão de Call Center DirecTI'.

Nota de rodapé: **Por favor, preencha corretamente os campos acima. Os registros de agenda que não forem finalizados serão contados e mostrados em destaque na tela principal.**

Tela de cadastro – Evento agenda

- » **Grupo:** selecione o grupo agente ao qual será criada a atividade.
- » **Agente:** selecione o agente participante do grupo agente selecionado ao qual será criada a atividade.
- » **Nome da agenda:** nome que será dado ao evento na agenda.
- » **Telefone:** número que será atribuído ao evento na agenda. Pode ser usado para discagem a partir do evento na agenda.
- » **Data/hora:** data e hora de início e fim programado do evento. Os eventos não serão excluídos após o término.
- » **Cliente/contato:** abre a listagem de contatos cadastrados no DirecTI, sendo possível vincular um contato a esse evento de agenda.
- » **Observação:** observações sobre o evento a ser criado.

A interface de trabalho do agente, versão D:1.0.0.0, apresenta o seguinte status:

- Espera 00** / **Tempo 00:00**
- Retorno 00**
- PAUSA DESATIVADA** (em fundo verde)
- Tempo Ramal: 00:00:17**
- RAMAL LIVRE** (em fundo verde)

Abacaxi de ícones para funções como chamadas, música, gravação, transferência, etc.

Informações de atendimento: **Atendimento: 117**, Serviço: [campo vazio], Telefone: [campo vazio].

Abacaxi de ícones para funções como bloqueio, ajuda, etc.

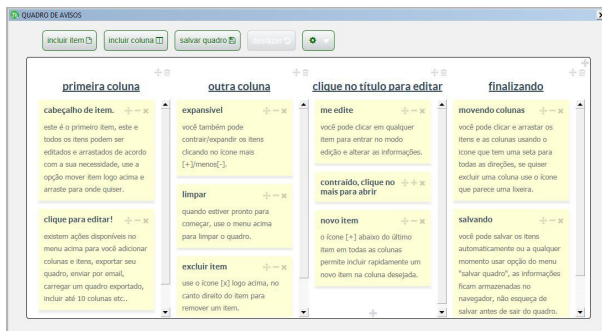
Identificação: **RECEPTIVAS - FABIO**, 05/10/2016 08:22:22.

Sinalização de evento de agenda

Os eventos criados pelo agente ou supervisor do Call Center serão sinalizados na P.A., conforme imagem anterior.

4.15. Quadro de avisos

Ao executar essa função, é apresentado o pop-up do quadro de avisos para o agente.



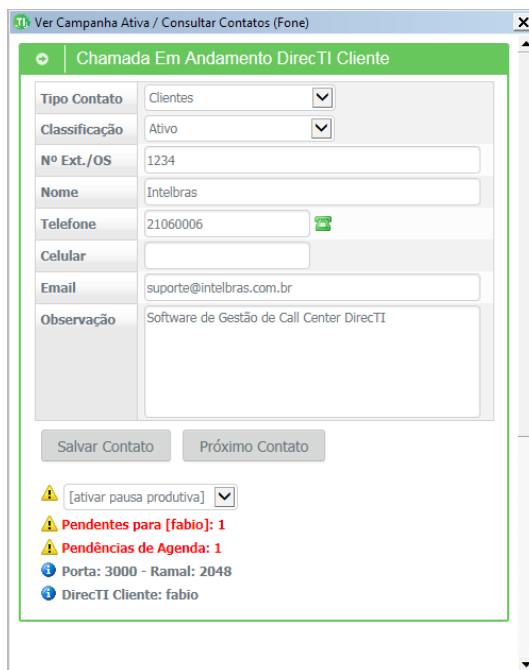
Quadro de avisos

Nessa tela, são apresentadas anotações pessoais do agente, que podem ser modificadas da forma que ele desejar.

Obs.: necessário versão do Internet Explorer® 11 ou superior para que a função esteja disponível.

4.16. Ver campanha ativa/consultar contatos

Ao executar essa função, é apresentado o pop-up de campanha ativa para o agente.



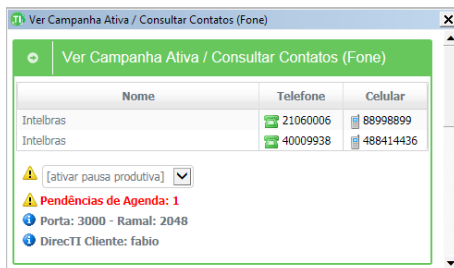
Ver campanha ativa

Nessa tela, o agente pode visualizar informações da campanha ativa atualmente, mostrando as informações do contato corrente, podendo cadastrar e/ou modificá-las caso possua permissão, salvando e/ou passando para o próximo contato da campanha.

Para consultar um contato/cliente através dessa função, basta inserir um nome, número ou iniciais, para pesquisas genéricas, no campo *Telefone*, e acionar a função. Caso seja encontrado na base de dados, será apresentada uma tela ao agente com o contato do cliente em questão.



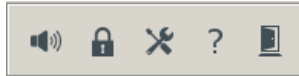
Pesquisa por cliente/contato no campo telefone



Tela de consulta de contatos



5. Ferramentas do Cliente DirecTI

Aqui são apresentadas as ferramentas de configuração do Cliente DirecTI.



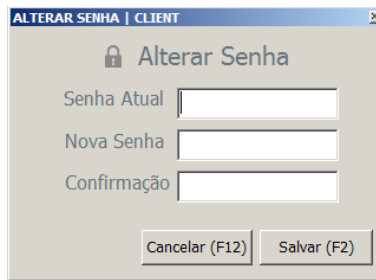
Ferramentas do Cliente DirecTI

5.1. Ligar\desligar sinalização sonora

Essa função serve para ligar  ou desligar  a sinalização sonora no computador que está executando o Cliente DirecTI para mudança de eventos.

5.2. Alterar senha do agente

Essa função serve para que o agente possa alterar sua senha de acesso ao Cliente DirecTI.

A janela de diálogo 'ALTERAR SENHA | CLIENTE' apresenta o título 'Alterar Senha' com um ícone de trava. Possui três campos de entrada de texto rotulados 'Senha Atual', 'Nova Senha' e 'Confirmação'. Na base da janela, há dois botões: 'Cancelar (F12)' e 'Salvar (F2)'. O ícone de trava indica que a função é protegida por senha.

Alterar senha do agente

Para realizar a alteração de senha, basta que o agente preencha os campos da forma a seguir:

- » **Senha atual:** senha usada atualmente para acessar o Cliente DirecTI.
- » **Nova senha:** senha que o agente deseja usar futuramente para acessar o Cliente DirecTI.
- » **Confirmação:** confirmação da nova senha que o agente deseja utilizar.

Após o preenchimento, clicar em *Salvar*.

5.3. Configurações da P.A. ✕

Ao executar essa função, é apresentado o pop-up de configurações dos parâmetros do Cliente DirecTI para o agente.

Parâmetros Cliente DirecTI

✕ Parâmetros Cliente DirecTI

Servidor DirecTI

IP DirecTI Server: 192.168.1.170
Porta DirecTI Server: 5000

Parâmetros do PABX

Ramal Local: 2048 Utilizar senha p/ discagem
Linha Externa: 0 Senha PABX: _____

Transferência de Tela

TCP/IP Porta: 3000
 TXT: http://intelbras.com.br/

Preferências DirecTI Cliente

Sempre Visível Atendimento Automático Qualificação
 Ativar Primeiro Plano Mostra Relatório de Perdas Qualificar Internas
 Bloquear Captura de Chamadas POP-UP Contato Qualificar e Fechar
 Login Com Pausa Ativa POP-UP PowerDialing Reposicionar Tela
 Alerta fila de espera

Módulo WEB: http://192.168.1.170/

Sinalização Sonora de Chamadas

Autofalante Interno Placa de som Arquivo Wav: _____ Abrir

Dispositivo de Gravação de Chamadas:

Microfone de mesa (Cinema - Mic)

Versão do DirecTI Cliente: 1.0.0.0 DDD Local: 48 Operadora Padrão: 21

Cancelar Gravar

Configurações da P.A.

5.4. Servidor DirecTI

- » **IP DirecTI Server:** endereço onde está hospedado o servidor DirecTI.
- » **Porta DirecTI Server:** porta de comunicação configurada para o servidor DirecTI.

5.5. Transferência de tela

- » **TCP/IP:** utiliza protocolo TCP/IP para comunicação entre o Cliente DirecTI e o Servidor DirecTI. Ver especificação detalhada na seção 7. Anexo I, documento *Protocolo de integração TCP/IP do software de gestão de call center DirecTI/Banco de dados*.
- » **Porta:** porta configurada a ser utilizada para comunicação caso a opção TCP/IP esteja habilitada.
- » **TXT:** opção que utiliza padrão TXT para comunicação com servidor DirecTI. Ver especificação detalhada na seção 8. Anexo II, documento *Protocolo de Integração TXT para o Software de Gestão de Call Center DirecTI/Banco de dados*.

Obs.: é de responsabilidade do cliente (responsabilidade técnica) a integração com o DirecTI Cliente.

5.6. Parâmetros do PABX

- » **Ramal:** ramal do PABX utilizado pelo agente que efetuou o login no Cliente DirecTI.
- » **Linha externa:** rota-padrão utilizada pelo PABX para realizar chamadas externas.

5.7. Preferências do Cliente DirecTI

- » **Sempre visível:** ao habilitar essa opção, a P.A. sempre estará visível na tela, acima de qualquer outra tela.
- » **Ativar primeiro plano:** ao habilitar essa função, sempre que o agente receber uma chamada entrante, o Cliente DirecTI ficará em primeiro plano.
- » **Bloquear captura de chamadas:** ao habilitar essa opção, o agente que realizar login não poderá utilizar a função de captura de chamadas.
- » **Login com pausa ativa:** ao habilitar essa opção, sempre que um agente realizar o login, este será feito já em pausa ativa.
- » **Alerta fila de espera:** ao ativar essa opção, será acionado um aviso sonoro para o agente, caso este esteja em pausa, sempre que existir alguma chamada na fila de espera.
- » **Atendimento automático:** ao habilitar essa opção, as chamadas recebidas pelo agente serão atendidas automaticamente.
- » **Mostra relatório de perdas:** ao habilitar essa opção, é habilitada para o agente a opção de executar a função *Mostrar relatório de perdas*.

- » **Pop-up contato:** ao habilitar essa opção, sempre que uma chamada for recebida, será apresentado o pop-up com as informações do contato da chamada.
- » **Pop-up power dialing:** ao habilitar essa opção, será apresentado o pop-up da campanha ativa sempre que uma ligação for gerada.
- » **Qualificação:** ao habilitar essa opção, é dada ao agente a permissão de realizar a qualificação de chamadas, que é feita a partir de um pop-up aberto no atendimento da ligação.
- » **Qualificar internas:** ao habilitar essa opção, é dada ao agente a permissão de realizar a qualificação de chamadas provenientes de ramais internos.

Obs.: só serão qualificadas chamadas direcionadas aos serviços do call center.

- » **Qualificar e fechar:** ao habilitar essa opção, o pop-up de qualificação de chamadas é fechado automaticamente ao salvá-la.
- » **Reposicionar tela:** ao habilitar essa opção, quando as configurações forem salvas, o Cliente DirecTI será reposicionado para o centro da tela.

5.8. Sinalização sonora de chamadas

- » **Autofalante interno:** selecionar essa opção faz com que a sinalização indicativa de chamada entrante seja a mensagem utilizada pelo sistema operacional da máquina onde está sendo executado o Cliente DirecTI.
- » **Placa de som:** selecionar essa opção faz com que seja possível utilizar um áudio customizado para a sinalização de chamada na máquina em que está sendo executado o Cliente DirecTI.
- » **Arquivo .wav:** caso esteja selecionada a opção *Placa de som*, esse campo será utilizado para selecionar o arquivo de áudio customizado.

5.9. Dispositivo de gravação de chamadas

Selecione o dispositivo de entrada de áudio que será usado para a gravação de áudio.

5.10. Sair do sistema

Ao executar essa função, o Cliente DirecTI é encerrado, efetuando assim o logoff do agente.

6. Atalhos do Cliente DirecTI

Para executar operações do aplicativo Cliente DirecTI diretamente no teclado do computador, seguem abaixo atalhos e funções:

- » **Tecla Enter:** atender chamada.
- » **Tecla Esc:** desligar chamada.
- » **Tecla + (mais):** executar chamada externa.
- » **Tecla - (menos):** executar chamada interna.
- » **Tecla . (ponto):** rediscar última chamada externa.
- » **Tecla , (vírgula):** abrir relatório de atendimentos e chamadas.
- » **Tecla / (barra):** abrir lista interna de ramais.
- » **Tecla * (asterisco):** capturar chamada.

7. Anexo I

7.1. Protocolo de integração TCP/IP do software de gestão de call center DirecTI/Banco de dados

Protocolo de comunicação: TCP/IP

Tipo de conexão: TCP (stream)

Porta TCP: 3000 (configurável)

- » Os campos devem ser separados por ponto e vírgula “;” (exceto os campos de *Início* e *Fim de pacote*).
- » No campo *Início de pacote* utilizar STX com o valor 2.
- » No campo *Fim de pacote* utilizar ETX com o valor 3.
- » Com exceção dos campos *Início* e *Fim de pacote*, todos os campos devem vir com as informações em código ASCII.
- » Para os pacotes que não possuam campos específicos para o DDD, este deve estar concatenado à frente do número do telefone sem caracteres de separação.
- » O tamanho dos campos de informação (telefone, DDD, etc.) não é fixo, sendo delimitado por ponto e vírgula “;” com o tamanho máximo de 30 caracteres.

7.2. Pacotes enviados do aplicativo do Cliente DirecTI para o call center

Evento de sinalização de chamada entrante (ainda não atendida)

Início do pacote	Tipo mensagem	Nro. serviço	Telefone cliente	Fim do pacote
STX	1	xxxxxxxx	xxxxxxxxxx	ETX

Evento de sinalização de pedido de discagem iniciado (chamada ativa)

Início do pacote	Tipo mensagem	Telefone cliente	Fim do pacote
STX	2	xxxxxxxxxx	ETX

Evento de sinalização de chamada entrante atendida (chamada receptiva)

Início do pacote	Tipo mensagem	Nro. serviço	Telefone cliente	Fim do pacote
STX	3	xxxxxxxx	xxxxxxxxxx	ETX

Evento de sinalização de telefone discado atendeu chamada (chamada ativa)

Início do pacote	Tipo mensagem	Telefone cliente	Fim do pacote
STX	4	xxxxxxxxxx	ETX

Evento de sinalização de chamada encerrada pelo atendente

Início do pacote	Tipo mensagem	Fim do pacote
STX	5	ETX

Evento de sinalização de chamada encerrada pelo cliente

Início do pacote	Tipo mensagem	Fim do pacote
STX	6	ETX

Evento de confirmação de data/hora do servidor CTI

Início do pacote	Tipo mensagem	Data	Hora	Fim do pacote
STX	9999	dd/mm/aaaa	hh:mm:ss	ETX

7.3. Pacotes enviados do call center para o aplicativo do Cliente DirectI

Atender chamada

Início do pacote	Tipo mensagem	Fim do pacote
STX	1	ETX

Desligar chamada

Início do pacote	Tipo mensagem	Fim do pacote
STX	2	ETX

Discar telefone externo

Início do pacote	Tipo mensagem	Operadora	DDI	DDD	Telefone	Fim do pacote
STX	3	xx	xx	xx	xxxxxxxx	ETX

Obs.: para ligações locais deixar os campos Operadora, DDI e DDD vazios. Se o campo Operadora não for especificado, o call center definirá a operadora.

Discar ramal interno

Início do pacote	Tipo mensagem	Ramal	Fim do pacote
STX	4	xxxx	ETX

xxxx = número do ramal interno (como configurado no plano de numeração do PABX, número “Lógico”).

Pausa eventual

Início do pacote	Tipo mensagem	Status	Fim do pacote
STX	5	x	ETX

Status: x = 0 (zero), para desativar pausa eventual.

x = 1 (um), para ativar pausa eventual.

Pausa produtiva

Início do pacote	Tipo mensagem	Código	Status	Fim do pacote
STX	6	xxx	x	ETX

Código xxx = código da Pausa Produtiva (como configurado no Módulo Supervisor).

Obs.: para desativar a pausa produtiva não é necessário informar o código da pausa, apenas deixar o campo vazio ou com espaço.

Status: x = 0 (zero), para desativar pausa produtiva

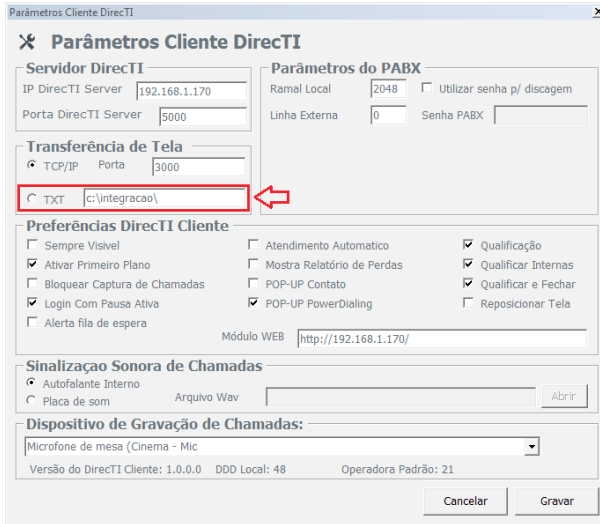
x = 1 (um), para ativar pausa produtiva

Pedido de data/hora do servidor CTI

Início do pacote	Tipo mensagem	Fim do pacote
STX	9999	ETX

8. Anexo II

8.1. Protocolo de integração TXT do software de gestão de call center DirecTI/Banco de dados Protocolo de comunicação: TXT



Parâmetros Cliente DirecTI

Parâmetros Cliente DirecTI

Servidor DirecTI

IP DirecTI Server: 192.168.1.170
Porta DirecTI Server: 5000

Transferência de Tela

TCP/IP Porta: 3000
 TXT: c:\integracao\

Parâmetros do PABX

Ramal Local: 2048 Utilizar senha p/ discagem
Linha Externa: 0 Senha PABX: _____

Preferências DirecTI Cliente

Sempre Visível Atendimento Automático Qualificação
 Ativar Primeiro Plano Mostra Relatório de Perdas Qualificar Internas
 Bloquear Captura de Chamadas POP-UP Contato Qualificar e Fechar
 Login Com Pausa Ativa POP-UP PowerDialing Reposicionar Tela
 Alerta fila de espera

Módulo WEB: http://192.168.1.170/

Sinalização Sonora de Chamadas

Autofalante Interno Placa de som Arquivo Wav: _____

Dispositivo de Gravação de Chamadas:

Microfone de mesa (Cinema - Mic)

Versão do DirecTI Cliente: 1.0.0.0 DDD Local: 48 Operadora Padrão: 21

Configuração para transferência de tela

Pacotes de comunicação

- » **LA – Atender uma ligação:** gravar arquivo *LA.txt* no diretório do respectivo ramal (não há necessidade de informação no arquivo). O software DirecTI executa o comando de atendimento da ligação e, em seguida, apaga o arquivo do respectivo diretório.
- » **LE – Ligação entrante (receptiva):** software DirecTI grava um arquivo *LE.txt* no diretório do respectivo ramal com BINA do telefone para seu sistema realizar consulta e trazer os dados na tela. Em seguida seu sistema deve apagar o arquivo *LE.txt* do respectivo diretório.
- » **LS – Ligação sainte (ativa):** seu sistema grava um arquivo *LS.txt* no diretório do respectivo ramal e o software DirecTI executa a chamada e, em seguida, apaga o arquivo do respectivo diretório.
- » **LD – Desligar ligação:** seu sistema grava um arquivo *LD.txt* no diretório do respectivo ramal e o software DirecTI executa o comando para desligar a chamada e apaga o arquivo *LD.txt* do respectivo diretório.

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 produtos, 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 DirecTI, razão pela qual não se responsabiliza pela perda desses dados ou problemas ocorridos com eles.

10. Prazo de Validade Técnica – Cada licença do SOFTWARE terá validade técnica de 03 (três) meses a contar da data da emissão da nota fiscal relativa à licença de uso.
11. Rescisão – Este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Nesse caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o desenvolvedor não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.
12. Condições gerais – A inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão ser realizadas de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito de acordos verbais.
13. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores ao fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo, pois, irrevogável e 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.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2106 0006

Fórum: forum.intelbras.com.br

Suporte via chat: intelbras.com.br/suporte-tecnico

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

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 7245115

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia BR 101, km 210 – Área Industrial – São José/SC – 88104-800
CNPJ 82.901.000/0001-27 – www.intelbras.com.br

01.18
Indústria brasileira