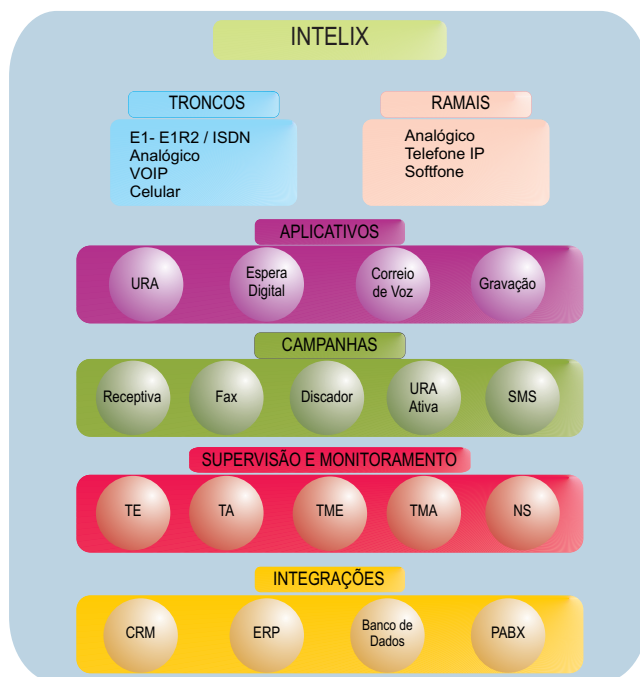




O Intelix com o módulo Call Center é a solução sob medida para gerenciamento do fluxo de chamadas telefônicas, gestão do atendimento receptivo e ativo, SAC, televendas, ouvidoria, help desk e outros ambientes de call center.

A versatilidade e a flexibilidade do Intelix com módulos de call center (filas, monitoramento e relatórios), URA, espera digital, gravação, discador, fax e correio de voz num único equipamento permitem:

- Gerenciamento de diferentes equipes e campanhas
- Controle e monitoramento da qualidade dos serviços
- Gerenciamento das gravações
- Relatórios detalhados sobre atendimento e desempenho
- Escuta e supervisão online
- Gestão e supervisão da equipe de atendentes

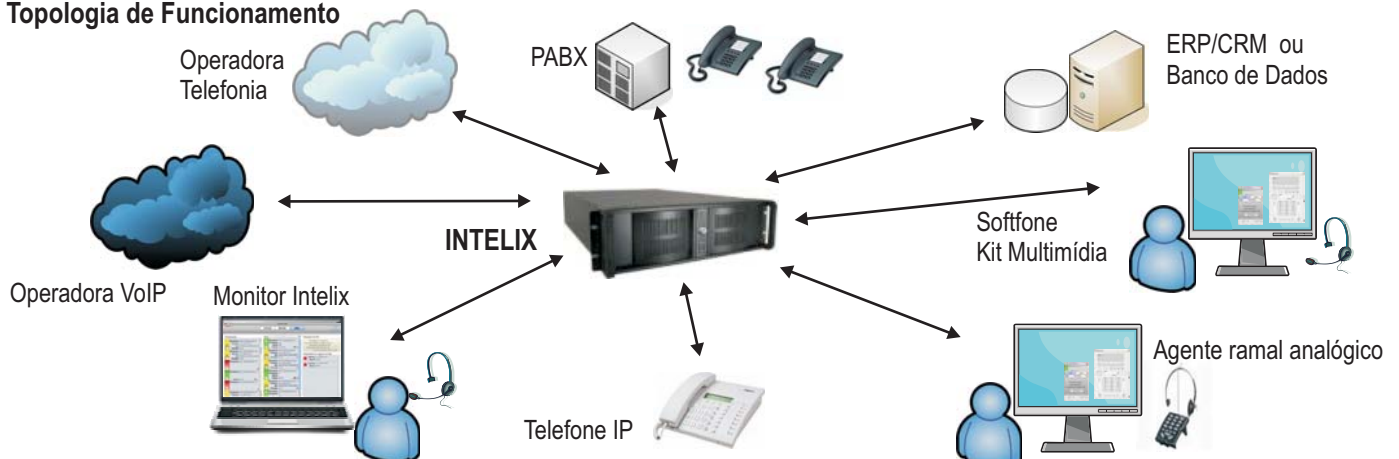


**O Intelix é a solução ideal para quem busca baixo custo, qualidade e flexibilidade.**

Os seus relatórios gerenciais fornecem informações detalhadas para tomar decisões em relação à gestão da infraestrutura e recursos humanos de uma central de atendimento.

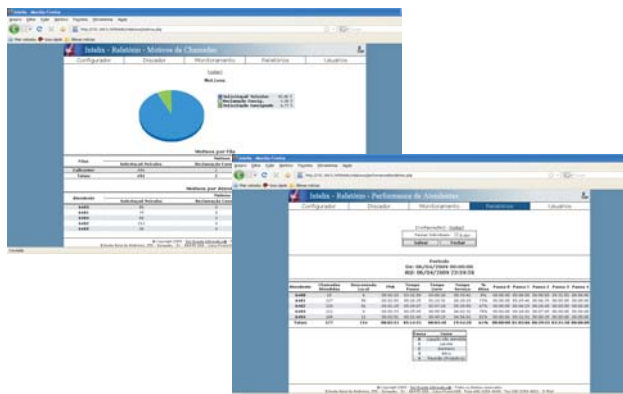
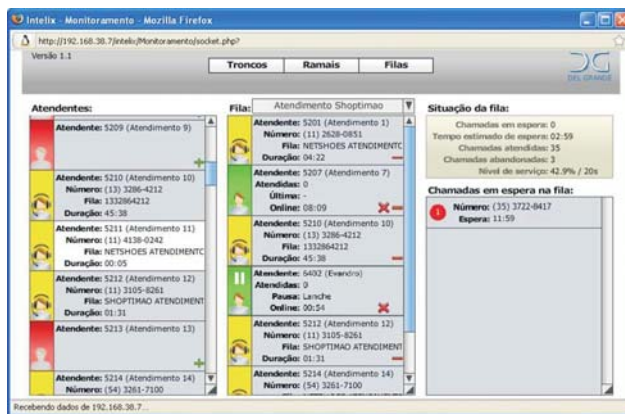
Os recursos disponibilizados, a facilidade de integração a softwares de ERP/CRM ou bancos de dados e a flexibilidade para customizações específicas possibilitam: melhor capacidade e qualidade de atendimento, redução nos custos de infraestrutura e melhor aproveitamento dos recursos humanos.

### Topologia de Funcionamento



## Supervisão com visualização online:

- Status dos atendentes;
- Motivo e tempo das pausas;
- Chamadas em espera;
- Nível de serviço;
- Chamadas abandonadas;
- Chamadas atendidas.



## Relatórios de atendimento e performance:

- Chamadas atendidas e abandonadas;
- Tempo médio de atendimento;
- Tempo médio de espera;
- Relatório detalhado de chamadas;
- Nível de serviço;
- Taxa de abandono;
- Tempo médio de abandono.

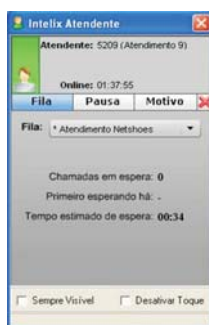
## Softfone DG Phone:

- Visualização do status dos ramais;
- Agenda de contatos;
- Chamadas recebidas;
- Chamadas efetuadas;
- Chamadas perdidas.
- Conferência com até seis chamadas;
- Transferência;
- Autoatendimento.



## Tela de atendente com:

- Visualização do número chamador;
- Campanha em que a chamada foi recebida;
- Sinalização de pausas;
- Campanhas ativas;
- Chamadas em fila de espera;
- Tempo de chamada na fila;
- Sinalização de motivos de chamadas.



### Características técnicas:

- Entroncamento
  - E1 (E1R2/ISDN)
  - Operadora VOIP (SIP/IAX)
  - Interface para celular (GSM)
  - Linha analógica
- Ramal
  - Analógico
  - Softfone - DG Phone (SIP/IAX)
  - Telefone IP (SIP/IAX)
- URA - Integração com BD e TTS (Text To Speech)
- DAC - Diversos níveis de atendimento
- Fax
- Correio de voz
- Discador (Power/Preditivo)
- Monitoramento online via browser
- Relatórios via browser
- Gravação
  - Completa dos ramais
  - Escuta online

Dentre nossos clientes encontram-se empresas como: Prudential do Brasil, Banco Paulista, Leadership 21, CERVAM, FCDL/SC, Netshoes, Fator Digital, Repom, Petrobras, Vale, CSN, ONS, Infraero, AES Sul, RGE, SKY TV entre outras.



Matriz  
Estr. Geral do Ambrósio, 390, Cx 185, Garopaba - SC - 88495-000  
Fone (48) 3254-8600 Fax (48) 3254-8601  
adm@delgrande.com.br

www.delgrande.com.br

Filial  
Rua Nakaya, 80, Vila Mariana, São Paulo - SP  
Fone (11) 2935-9889  
delgrande@delgrande.com.br