

Manual do Usuário

# avali-

Sistema de Avaliação de Atendimentos



**Leucotron**  
TELECOM  
Para cada necessidade, uma solução.

**LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 1 - Acessar o Avalie-e.....               | 6  |
| FIGURA 2 - Tela principal do Avali-e.....        | 7  |
| FIGURA 3 - Criar novo usuário.....               | 7  |
| FIGURA 4 - Editar usuário. ....                  | 8  |
| FIGURA 5 - Pesquisar usuários. ....              | 8  |
| FIGURA 6 - Configurações.....                    | 9  |
| FIGURA 7 - Cadastrar novas perguntas.....        | 9  |
| FIGURA 8 - Adicionar perguntas. ....             | 10 |
| FIGURA 9 - Lista de perguntas.....               | 10 |
| FIGURA 10 - Exemplos de perguntas.....           | 11 |
| FIGURA 11 - Exemplo: lista de perguntas. ....    | 11 |
| FIGURA 13 - Exportar perguntas. ....             | 12 |
| FIGURA 14 - Avaliações. ....                     | 12 |
| FIGURA 15 - Exemplo de arquivo de avaliação..... | 13 |

## SUMÁRIO

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>                                   | <b>4</b> |
| <b>2. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTOS.....</b>           | <b>5</b> |
| 2.1 RESTRIÇÃO E REQUISITOS PARA O FUNCIONAMENTO .....         | 6        |
| 2.2 ACESSAR O AVALI-E .....                                   | 6        |
| 2.3 CADASTRAR, ALTERAR OU EXCLUIR USUÁRIOS.....               | 7        |
| 2.4 PESQUISAR USUÁRIOS.....                                   | 8        |
| 2.5 CONFIGURAR O AVALI-E .....                                | 8        |
| 2.6 CADASTRAR NOVAS PERGUNTAS E CRIAR UMA NOVA PESQUISA ..... | 9        |
| 2.6.1 Exemplo de cadastro de perguntas.....                   | 10       |
| 2.7 EXPORTAR PERGUNTAS .....                                  | 11       |
| 2.8 VISUALIZAR E EXPORTAR AS AVALIAÇÕES .....                 | 12       |

# 1

## Apresentação

O sistema de avaliação de atendimento, Avali-e, permite a sua empresa medir a qualidade do serviço de atendimento telefônico prestado aos usuários. É um recurso que é agregado à plataforma de comunicação ISION IP. E pode ser aplicado a Call Centers, estruturas de atendimento de pequeno porte (como em deliveries), grupos atendedores e até mesmo em unidades de negócio e setores de uma empresa.

O sistema permite:

1. Interação com os dados via interface WEB: o supervisor acessa através de qualquer máquina na rede LAN e WAN.
2. Exportação de dados para formato de planilha eletrônica (xls).
3. Usabilidade simples e eficiente: tela com informações diretas e intuitivas.
4. Localização por protocolo da gravação da chamada avaliada.

2

---

## Sistema de Avaliação de Atendimentos

Este capítulo apresenta os requisitos para funcionamento do Avali-e, como acessar o sistema e a utilizá-lo.

## 2.1 RESTRIÇÃO E REQUISITOS PARA O FUNCIONAMENTO

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Restrição</b>  | Não deverá ser utilizado em conjunto com Guest Center.  |
| <b>Requisitos</b> | Plataforma de comunicação ISION IP: <ul style="list-style-type: none"><li>• Media Gateway.</li><li>• Licença de Portal de Voz.</li><li>• Codec G711A.</li></ul> |

## 2.2 ACESSAR O AVALI-E

Acesse o browser e digite na url o endereço: **localhost:8080/avali-e**. Será apresentada uma tela, onde deverão ser informados o login e a senha. Por padrão o login é **admin** e a senha **master**. Recomenda-se alterar esta senha para evitar acessos indesejados ao sistema.

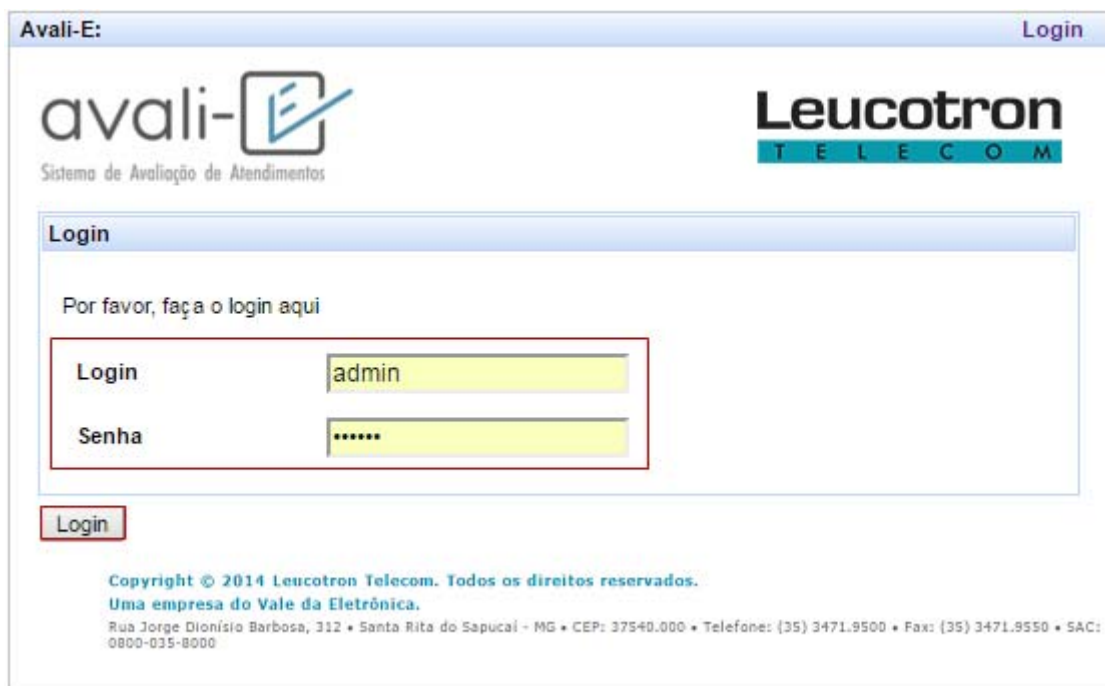


FIGURA 1 - Acessar o Avalie-e.

Após o login, a tela de "usuários" será apresentada. Nela constam os usuários já cadastrados no sistema. No menu do Avali-e, pode-se acessar as guias: Avaliações, Perguntas, Usuários e Configurações. No canto direito da tela, tem-se a opção "Logout" (clique nela para sair do sistema).



Somente o usuário "Admin" possui permissão de acesso às guias "Usuários" e "Configurações".

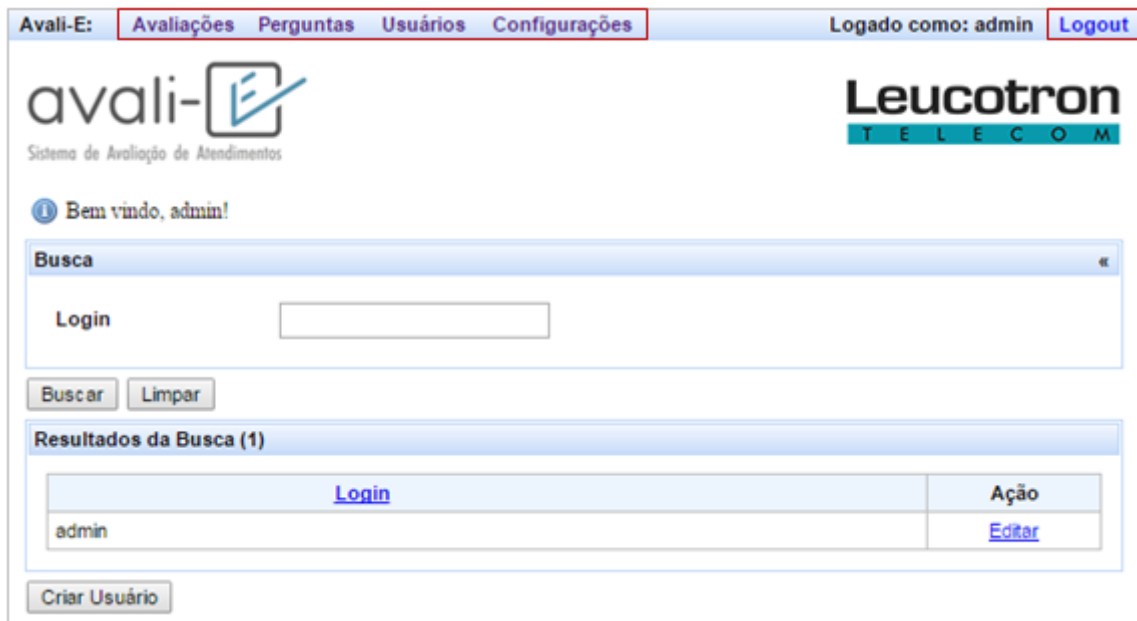


FIGURA 2 - Tela principal do Avali-e.

### 2.3 CADASTRAR, ALTERAR OU EXCLUIR USUÁRIOS

Um novo usuário pode ser cadastrado no sistema acessando a guia "Usuários" e clicando em "Criar usuário". Informe o login, a senha de acesso para esse usuário e clique em "Salvar".

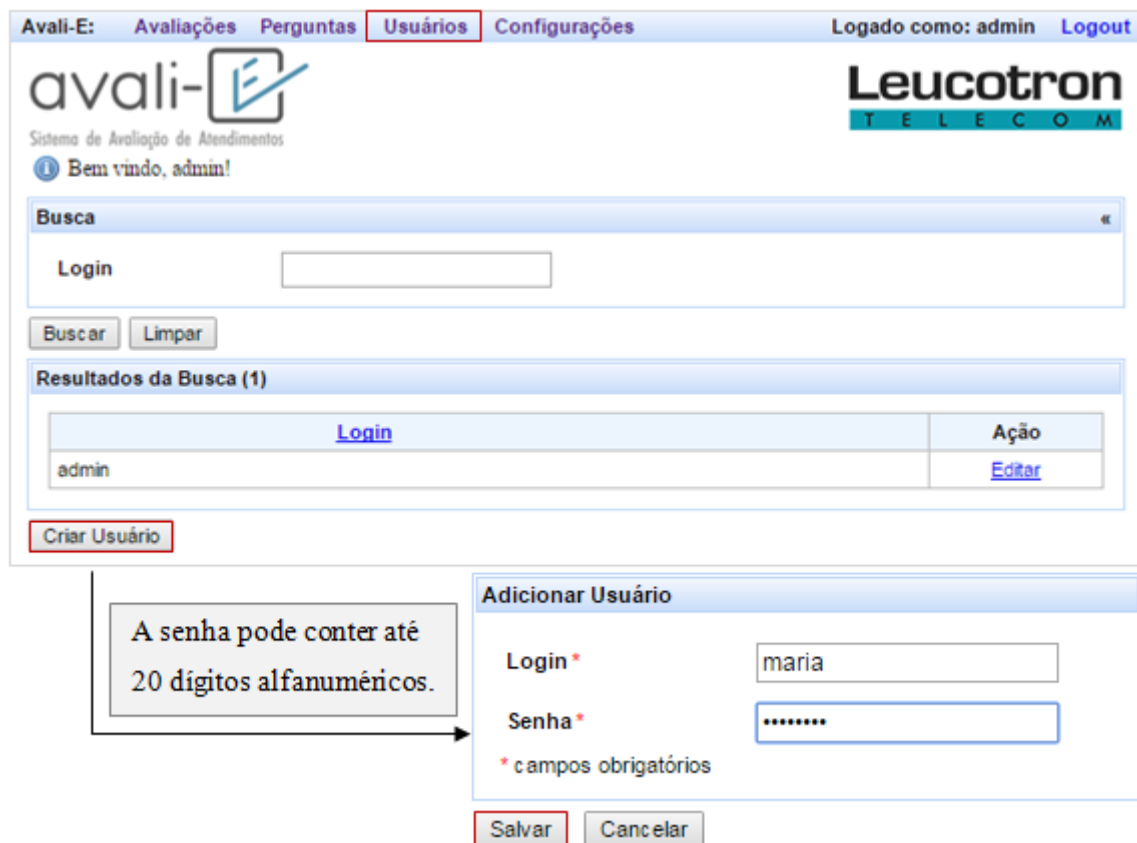


FIGURA 3 - Criar novo usuário.

Para editar as informações referentes a um usuário, clique em "Editar". Modifique os dados e depois confirme a alteração clicando em "Atualizar". Caso queira excluir o usuário, clique em "Apagar".

Edição de usuário com campos para Login e Senha, e botões de ação.

|  |  |
|--|--|
| <b>Editar Usuário</b>                    |  |
| Login *                                  | <input type="text" value="maria"/>     |
| Senha *                                  | <input type="password" value="....."/> |
| * campos obrigatórios                    |  |
| <input type="button" value="Atualizar"/> | <input type="button" value="Apagar"/>  |
| <input type="button" value="Cancelar"/>  |  |

FIGURA 4 - Editar usuário.

## 2.4 PESQUISAR USUÁRIOS

Acesse a guia "Usuários", no campo busca digite o login do usuário que deseja localizar e clique em "Buscar". Logo após, o resultado da busca será mostrado.

Interface de pesquisa de usuários com menu de navegação, barra de busca e resultados.

|          |            |           |                 |               |
|----------|------------|-----------|-----------------|---------------|
| Avali-E: | Avaliações | Perguntas | <b>Usuários</b> | Configurações |
|----------|------------|-----------|-----------------|---------------|

Busca

Login

Resultados da Busca (1)

| Login | Ação                   |
|-------|------------------------|
| maria | <a href="#">Editar</a> |

FIGURA 5 - Pesquisar usuários.

## 2.5 CONFIGURAR O AVALI-E

Acesse a guia "Configurações". Para fazer a comunicação do Avali-e com a central Ison IP, informe os seguintes campos:

- **IP:** endereço IP configurado na CPU da plataforma de comunicação ISION IP.
- **Porta:** porta SIP/UDP configurada nos parâmetros de configurações SIP da plataforma de comunicação ISION IP
- **Saudação/Caminho:** informar qual é o arquivo de áudio a ser utilizado como mensagem de saudação do sistema Avalie.



Observe esses campos na figura abaixo:

FIGURA 6 - Configurações.

O nome do arquivo da mensagem de saudação não pode conter espaços. Exemplo: "saudacaoEmpresa". O tamanho máximo do arquivo a ser fornecido não deve ultrapassar 3 Megas.

## 2.6 CADASTRAR NOVAS PERGUNTAS E CRIAR UMA NOVA PESQUISA

As perguntas cadastradas no sistema são aquelas que o ouvinte escutará, através do seu telefone, após a conclusão do atendimento. Essas perguntas ajudam a avaliar como foi o atendimento realizado. Para cadastrar novas perguntas execute os seguintes passos:

**Passo 1** - Acesse a guia "Perguntas" e clique em "Cadastrar Novas Perguntas". Caso não tenha nenhuma pergunta configurada no sistema, aparecerá somente o botão de "Cadastrar Novas Perguntas".

FIGURA 7 - Cadastrar novas perguntas.



Se existirem perguntas já cadastradas no sistema, essas serão excluídas ao cadastrar novas perguntas. Para tanto, antes de cadastrar novas perguntas, exporte os dados. Veja o tópico "Exportar perguntas".

**Passo 2** - Indique quantas perguntas existirão (1 a 5), qual pergunta será feita, forneça o arquivo de áudio que será ouvido após o atendimento e a escala para avaliação desse atendimento (1 a 2, 1 a 5 ou 1 a 9). A escala pode ser utilizada do modo mais conveniente, podendo o nível "1" ser o mais baixo e o "2" o mais alto, e assim por diante.

FIGURA 8 - Adicionar perguntas.

O nome do arquivo da mensagem não pode conter espaços. Exemplo: "clarezaAtendente.mp3". O tamanho máximo do arquivo a ser fornecido não deve ultrapassar 3 Megas.

**Passo 3** - Após salvar a pergunta ela aparecerá na tela de listagem de perguntas. Para mais detalhes consulte o tópico "Exportar perguntas".

| Lista de Perguntas (1) |               |
|------------------------|---------------|
| <u>Nome</u>            | <u>Escala</u> |
| Clareza                | 1 a 5         |

FIGURA 9 - Lista de perguntas.

### 2.6.1 Exemplo de cadastro de perguntas

Suponha que uma empresa deseja avaliar o atendimento prestado pela sua equipe de suporte aos clientes que necessitam de auxílio técnico via telefone. Para tanto, a empresa necessita avaliar se o conhecimento técnico da equipe foi o suficiente no atendimento e se a explicação do atendente foi clara.

O arquivo de áudio fornecido na pergunta "Conhecimento" poderia ser: "Qual o nível de conhecimento técnico do atendente para solucionar o problema, em uma escala de 1 a 9? Sendo 1 o nível mais baixo e 9 o mais alto."

O arquivo de áudio fornecido na pergunta "Clareza" poderia ser: "Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível mais baixo e 5 o mais alto, o quanto a explicação do atendente foi clara?".

Sendo assim, o Administrador do sistema Avali-e poderia configurar as seguintes perguntas:

Adicionar Pesquisa

Seleção: Quantidade de Perguntas: 2 ▼

Pergunta 1: Nome\* Clareza Escala 1 a 5 ▼ Caminho\* Escolher arquivo clareza.mp3

Pergunta 2: Nome\* Conhecimento Escala 1 a 9 ▼ Caminho\* Escolher arquivo conhecimento.mp3

\* campos obrigatórios

Salvar Cancelar Adição

FIGURA 10 - Exemplos de perguntas.

Após adicionar as perguntas, elas aparecerão na "Lista de perguntas".

| Lista de Perguntas (3) |        |
|------------------------|--------|
| Nome                   | Escala |
| Conhecimento           | 1 a 9  |
| Clareza                | 1 a 5  |

FIGURA 11 - Exemplo: lista de perguntas.

## 2.7 EXPORTAR PERGUNTAS

Para exportar as perguntas cadastradas no sistema acesse a guia "Perguntas" e clique no botão "Exportar". Certifique-se que os dados foram exportados corretamente antes da ["cadastrar novas perguntas"](#).



Após realizada a exportação, o botão "Cadastrar novas pergunta" será habilitado.

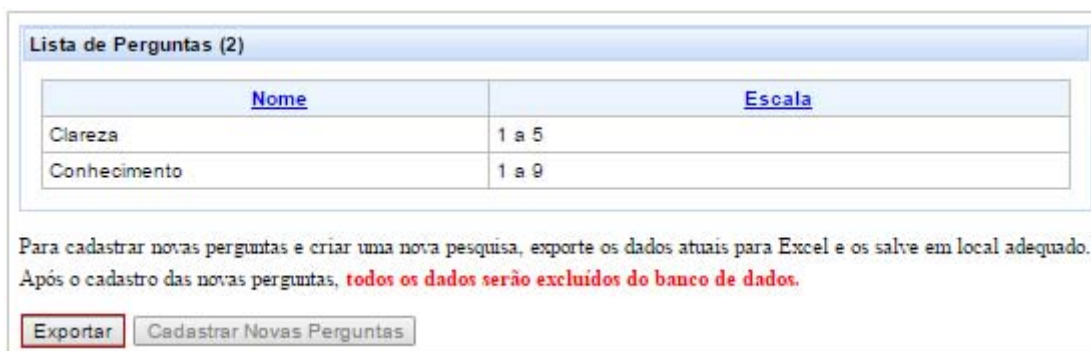


FIGURA 12 - Exportar perguntas.

## 2.8 VISUALIZAR E EXPORTAR AS AVALIAÇÕES

Na guia "Avaliações" são mostradas todas as avaliações realizadas, caso houver. São organizadas por "data", "hora", "bina", "protocolo", "ramal", as notas e respectivas perguntas cadastradas no Avali-e. É possível exportar os dados para arquivos em formato XLS e mostrar a média das notas. Se for utilizado o filtro, os dados exportados serão os mostrados na tela (dados filtrados). Para acessar clique na guia "Avaliações".

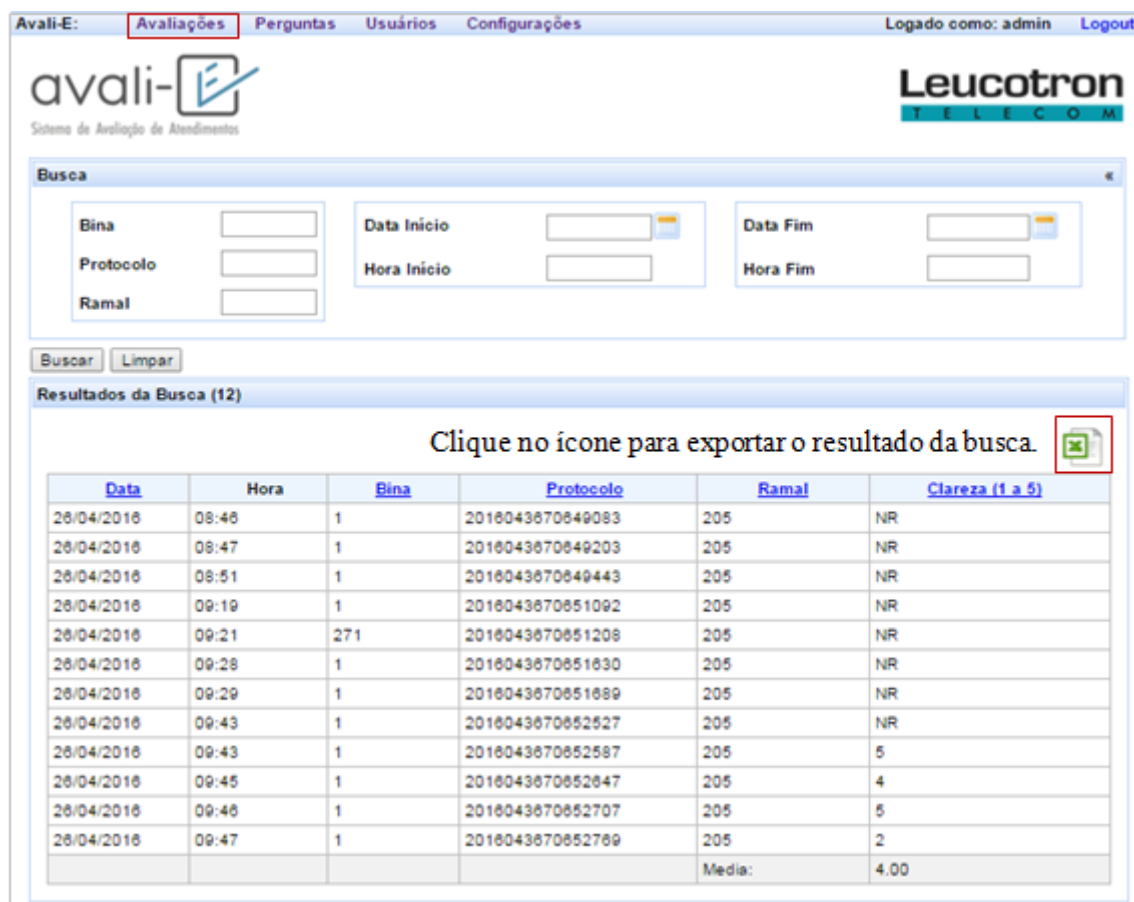


FIGURA 13 - Avaliações.



As notas “NR” (não registradas) não são computadas no cálculo da média.

Como exemplo do arquivo gerado, tem-se a seguinte figura:

|    | A          | B     | C    | D                | E     | F               | G | H |
|----|------------|-------|------|------------------|-------|-----------------|---|---|
| 1  | Data       | Hora  | Bina | Protocolo        | Ramal | Clareza (1 a 5) |   |   |
| 2  | 26/04/2016 | 08:46 | 1    | 2016043670649083 | 205   | NR              |   |   |
| 3  | 26/04/2016 | 08:47 | 1    | 2016043670649203 | 205   | NR              |   |   |
| 4  | 26/04/2016 | 08:51 | 1    | 2016043670649443 | 205   | NR              |   |   |
| 5  | 26/04/2016 | 09:19 | 1    | 2016043670651092 | 205   | NR              |   |   |
| 6  | 26/04/2016 | 09:21 | 271  | 2016043670651208 | 205   | NR              |   |   |
| 7  | 26/04/2016 | 09:28 | 1    | 2016043670651630 | 205   | NR              |   |   |
| 8  | 26/04/2016 | 09:29 | 1    | 2016043670651689 | 205   | NR              |   |   |
| 9  | 26/04/2016 | 09:43 | 1    | 2016043670652527 | 205   | NR              |   |   |
| 10 | 26/04/2016 | 09:43 | 1    | 2016043670652587 | 205   | 5               |   |   |
| 11 | 26/04/2016 | 09:45 | 1    | 2016043670652647 | 205   | 4               |   |   |
| 12 | 26/04/2016 | 09:46 | 1    | 2016043670652707 | 205   | 5               |   |   |
| 13 | 26/04/2016 | 09:47 | 1    | 2016043670652769 | 205   | 2               |   |   |
| 14 |            |       |      |                  | Media | 4.00            |   |   |
| 15 |            |       |      |                  |       |                 |   |   |

FIGURA 14 - Exemplo de arquivo de avaliação.



O número de protocolo apresentado na guia "Avaliações" é o mesmo utilizado no Call Center, IPCOM, gravador Click e On-Demand. O que permite a rastreabilidade das chamadas.

As especificações descritas neste manual estão sujeitas a alterações sem prévio aviso, devido aos contínuos aperfeiçoamentos dos produtos e serviços.



Sistema de Avaliação de Atendimentos

**Leucotron Equipamentos Ltda.**

CNPJ: 18.149.211/0001-56

Insc. est.: 596.417.174.0002

Rua Jorge Dionísio Barbosa, 312, Boa Vista

Sta. Rita do Sapucaí - MG

CEP: 37.540-000

**SAC BRASIL: 0800 035 8000**

[sac@leucotron.com.br](mailto:sac@leucotron.com.br)

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

PRODUTO HOMOLOGADO PELA



**Leucotron**  
TELECOM

Para cada necessidade, uma solução.