



# adportas CCKall Chat Manager 8

Solução de chat  
corporativa



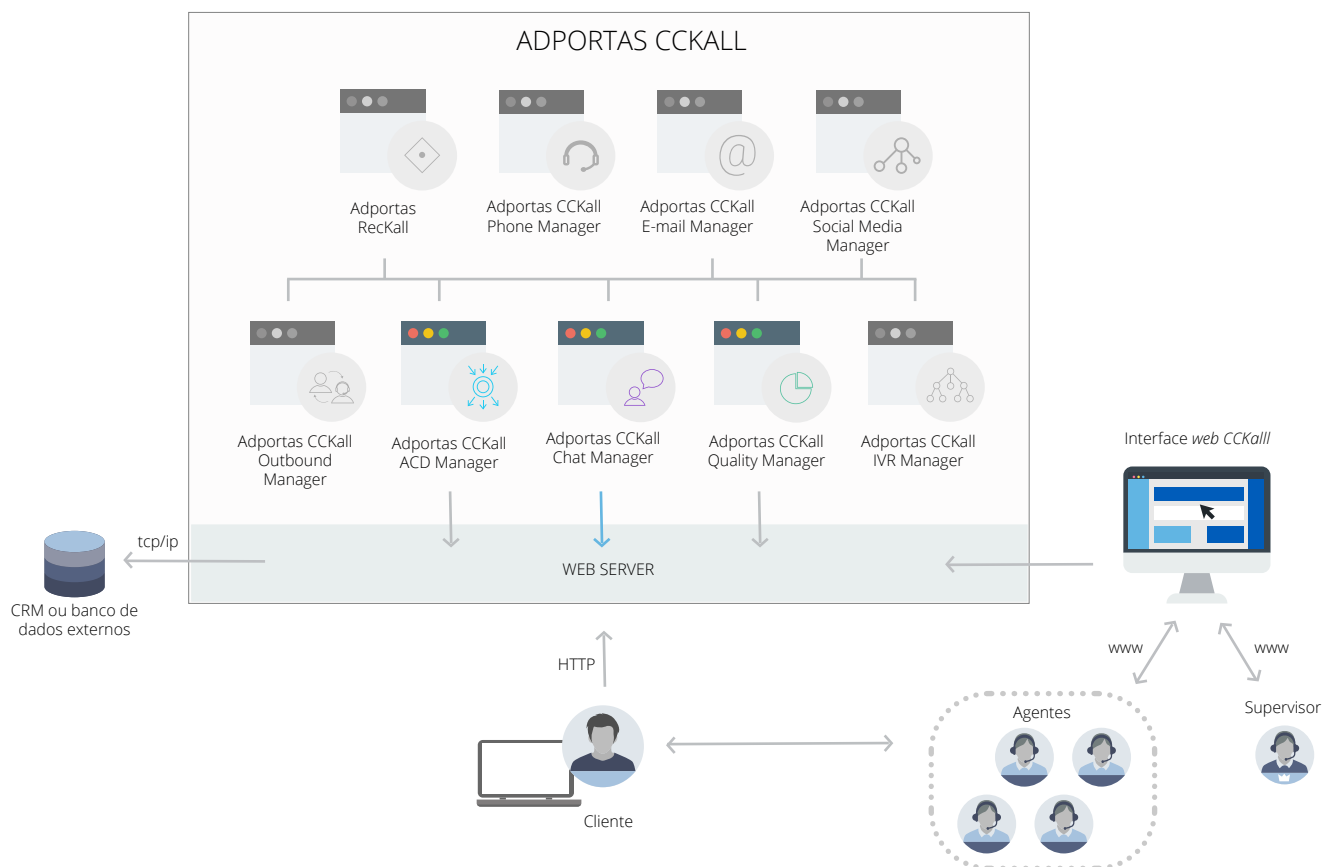
## 1. Descrição.

A solução *Adportas CCKall Chat Manager* permite a comunicação via mensagens instantâneas (IM) entre clientes que necessitam de atenção online desde um site corporativo e agentes de um *contact center* em tempo real. Desde a interface multicanal *web Adportas CCKall* (solução de *contact center*), cada agente tem uma janela dedicada ao serviço de *chat*, proporcionando assim uma visão abrangente que promove a interação eficaz entre canais de atendimento (telefone, *e-mail*, *chat* e redes sociais).

*Adportas CCKall Chat Manager* torna possível conversações colaborativas (IM) entre as diferentes áreas da empresa internamente, para resolver problemas ou dúvidas de clientes através de especialistas ou grupos de apoio.

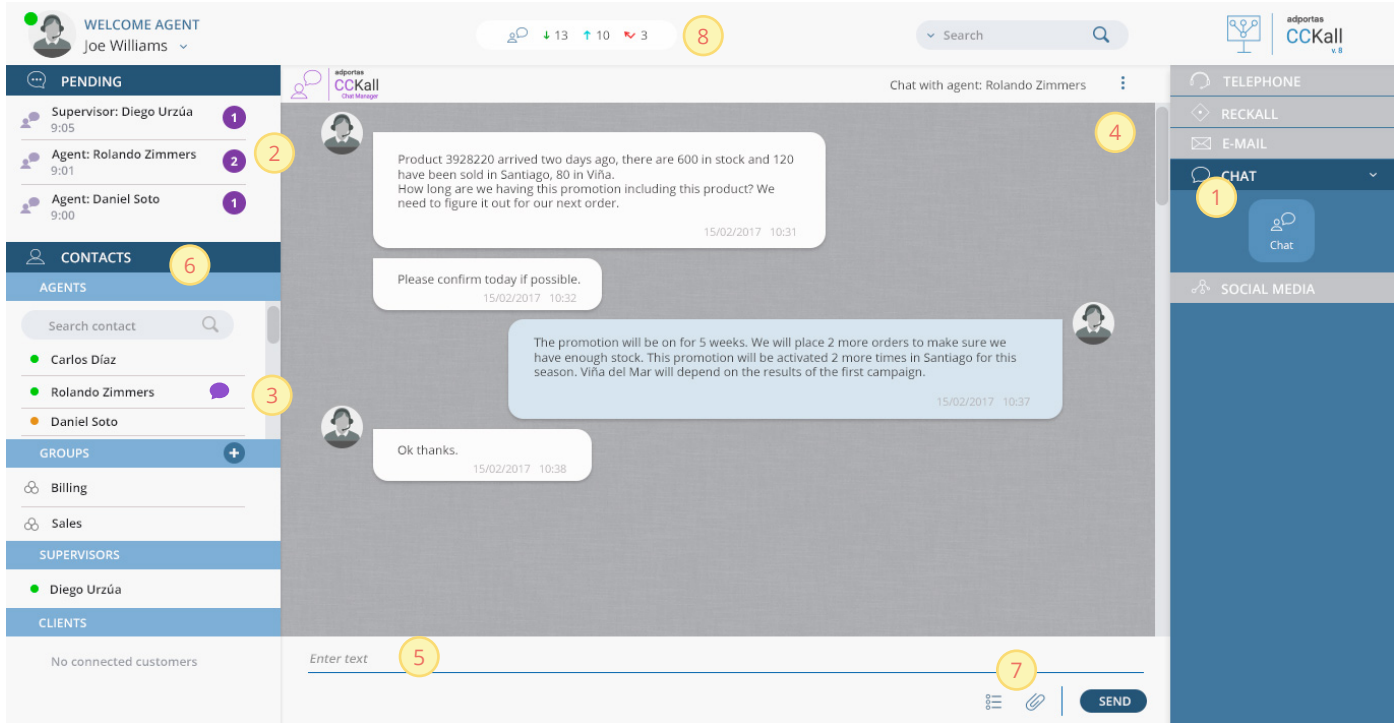
O roteamento inteligente de *Adportas CCKall Chat Manager* permite a seleção do agente mais capacitado para cuidar de uma determinada situação, melhore a qualidade do serviço e reduza o tempo de espera para os clientes, resolvendo cada interação de forma mais eficaz.

## 2. Arquitetura *Adportas CCKall Chat Manager*.



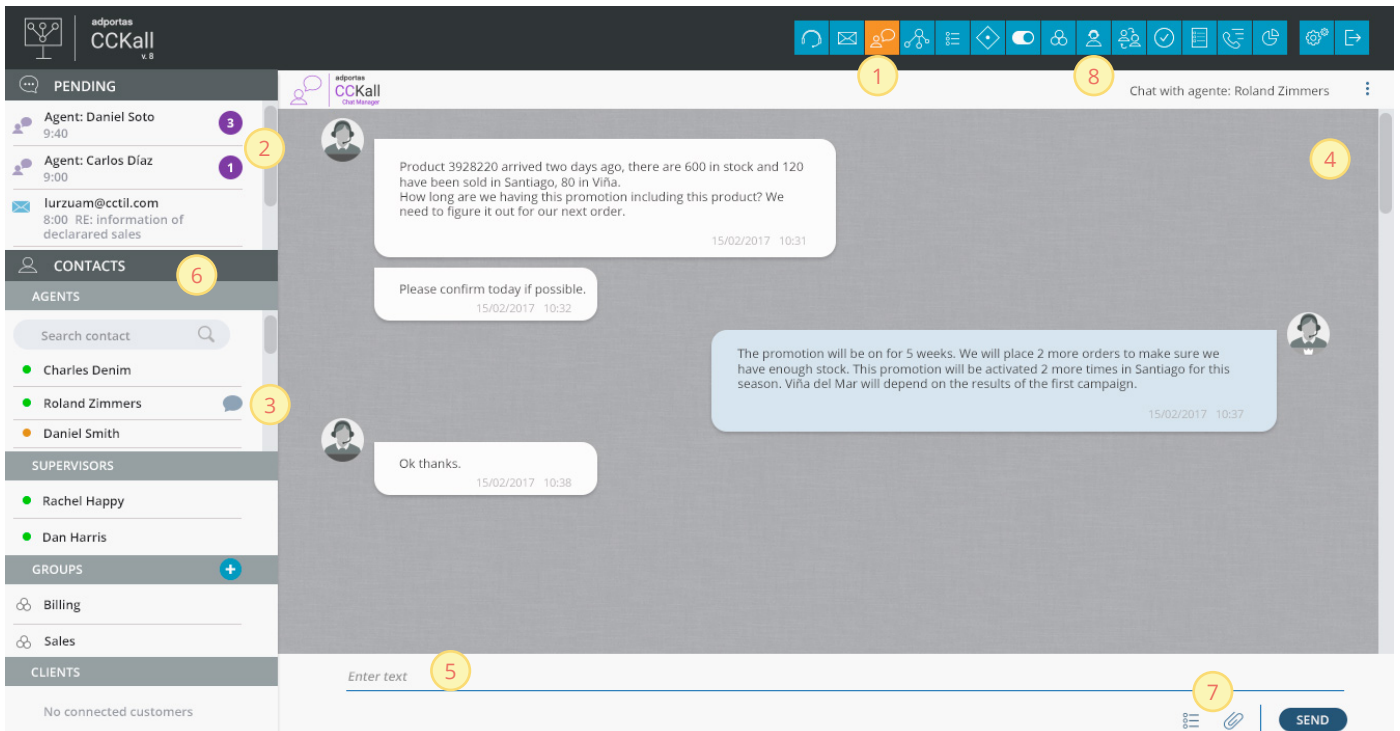
### 3. Principais funcionalidades de Adportas CCKall Chat Manager.

Adportas CCKall integrado a Adportas CCKall Chat Manager na interface do agente:



- ① Seleção de chat
- ④ Zona de bate papo
- ⑦ Opção para envio de mensagens pre gravados e anexos
- ② Fila virtual de chats
- ⑤ Zona para novas mensagens
- ⑧ KPIs chat (indicadores de desempenho)
- ③ Chat ativo
- ⑥ Contatos

Adportas CCKall integrado a Adportas CCKall Chat Manager na interface do supervisor:



### 3.1 Fila virtual de *chats*.

No painel do lado esquerdo da interface *Adportas CCKall* encontra-se uma área que mostrar as mensagens não lidas e o lado direito um contador. Ao clicar neste link, uma conversa desde o minichat é aberto.

### 3.2 Visualização dos *KPIs*.

A todo momento o agente pode ver seus indicadores de desempenho (*KPI*) correspondentes ao *chat* na parte superior da tela. O supervisor pode visualizar todos os *KPIs* de todos os agentes.

### 3.3 Opção de varios *chat* em paralelo.

Você pode manter várias sessões de bate-papo em paralelo.

### 3.4 *Chats* internos.

Permite conversas internas entre supervisor, agente e / ou desde outras áreas da empresa.

### 3.5 Automação.

Determina automaticamente o momento da incorporação do cliente *web* para um bate-papo com um agente.

### 3.6 Banco de Dados.

Transcrições de *chats* são armazenados no sistema de banco de dados e podem ser encaminhadas para o supervisor para análise.

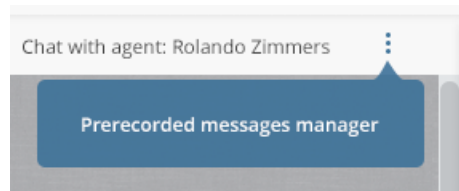
### 3.7 Habilidades (*Skills*).

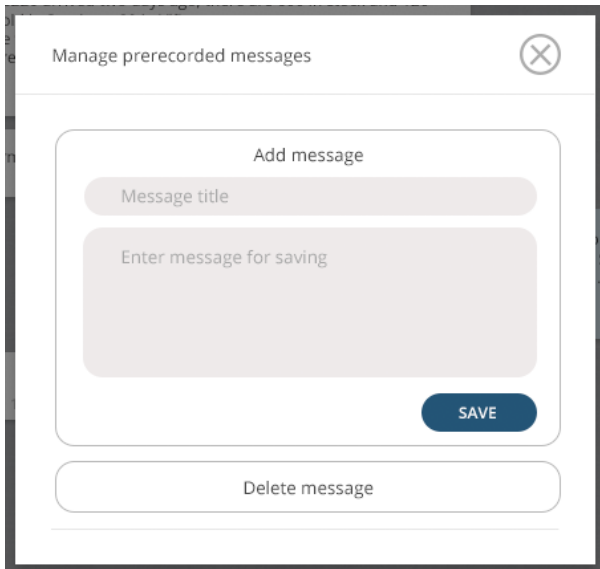
O servidor de *Chat* tem inteligência para selecionar o agente de acordo com o nível da suas habilidades (0-10).

### 3.8 Mensagens pré-gravadas.

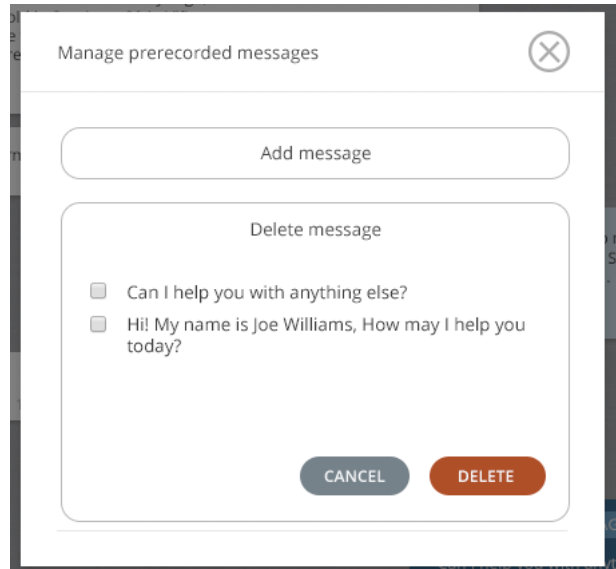
Ao clicar na lista de ícones sob a área de entrada da mensagem, um menu de contexto aparece para as mensagens pré-gravadas. Isso reduz o tempo de resposta entre um agente e um cliente externo.

No lado direito do nome do usuário ativo está o gestor de mensagens, que abre uma janela modal para adicionar ou remover textos padrão.





Abertura de janela para adicionar uma mensagem.



Abertura de janela para apagar uma mensagem.

### Mensagens pré-gravadas em interface del supervisor.

Nesta opção pode-se criar, modificar ou apagar mensagens pré-gravadas para atenção ao cliente multicanal.

CREATION DATE	DESTINATION	TYPE	MESSAGE	EDIT	DELETE
02/07/2017 13:30	e-mail, chat	Help	Is there anything else I can do for you?		
01/08/2017 16:42	group/agents	Notification	Currently unavailable		
25/08/2017 08:10	group/agents	Thanks	Thank you for contacting us		
25/08/2017 09:34	e-mail	Notification	We will contact you as soon as possible		
24/08/2017 15:30	costs center	Thanks	Thank you for choosing us		
24/08/2017 13:00	e-mail	Notification	You are today's winner! Congratulations! To claim your prize...		
23/08/2017 10:25	group/agents	Notification	[ ... ] is currently away on vacation. You can call [ ... ]		
21/08/2017 11:30	e-mail, chat	Initial greeting	Hello, my name is [ ... ]. How can I be of help today?		
21/08/2017 10:30	e-mail, chat	Tip	You can contact us via cell phone at +5692203838		

### 3.9 Formulários e registros.

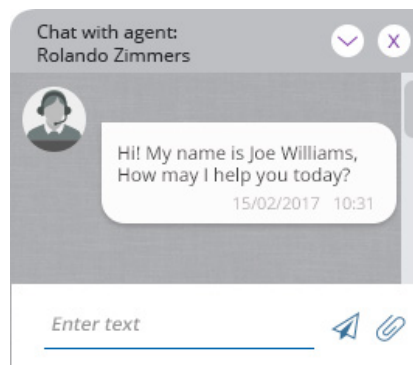
Link de acesso para formulário de pré-inscrição e registros pós-chat.

### 3.10 Segurança.

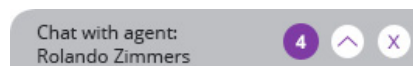
Adportas CCKall Chat Manager se comunica através de TCP / IP para manter a segurança da informação.

### 3.11 Mini-chat.

Interface de *Mini-chat*: Janela pop up que é ativada quando você seleciona um bate-papo ativo. É uma versão menor da interface principal, com a vantagem de manter uma conversa enquanto outro contexto de aplicação de telefone, *e-mail* ou redes sociais são exibidos.



Minichat abierto



Minimizado

### 3.12 Imagens em anexo.

As imagens anexadas são exibidas em uma janela *pop-up*.

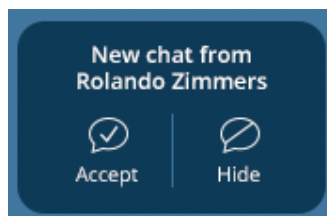
### 3.13 Histórico.

Possui histórico de mensagens de pares.

### 3.14 Alertas.

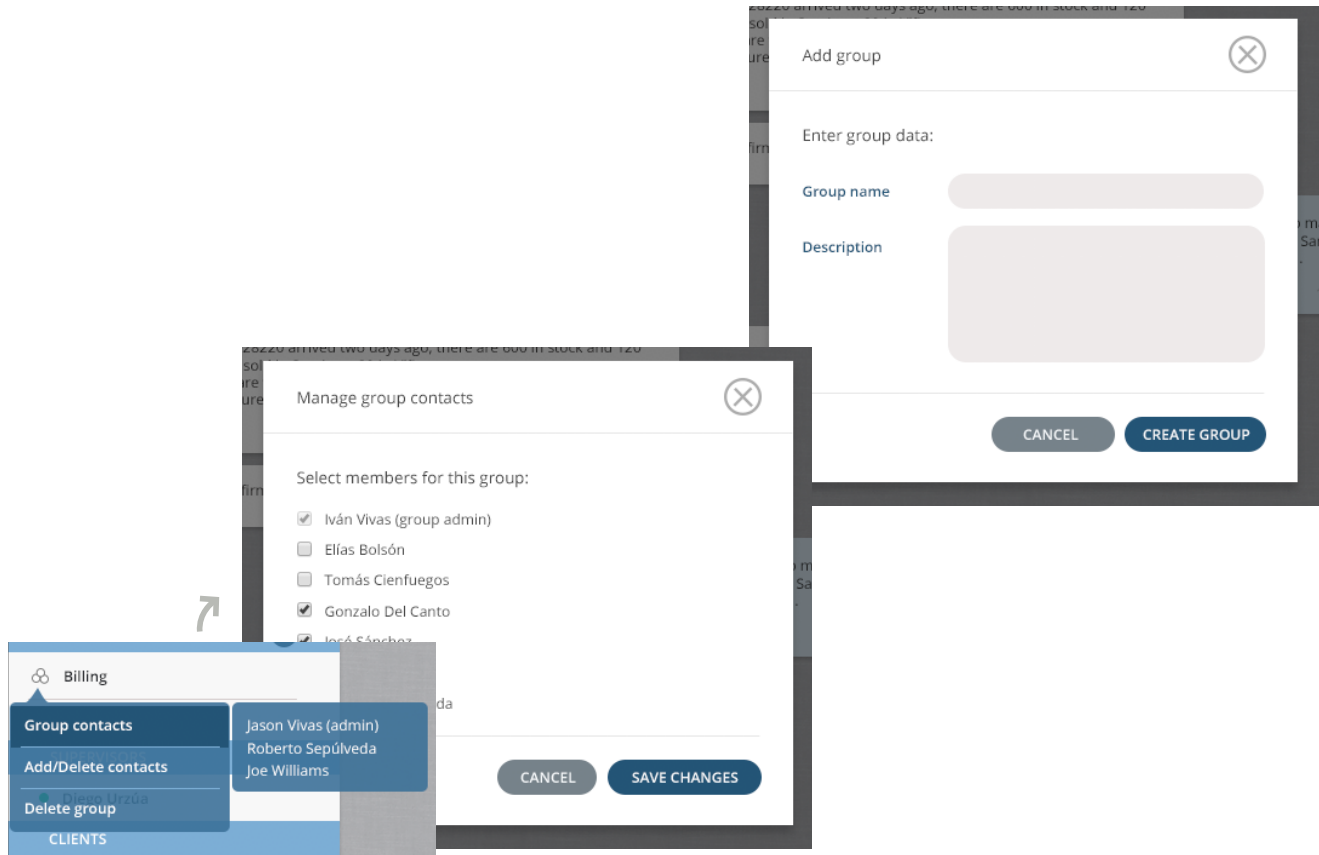
Quando receber uma nova mensagem exibe um alerta na parte inferior direita da tela.

Essa alerta tem dois botões: um abre o *mini-chat* permitindo responder imediatamente, e outro esconde o alerta.



### 3.15 Chat por grupos de agentes.

Permite que você envie mensagens para grupos predefinidos de agentes pelo mesmo usuário. O usuário (ou agente supervisor) pode criar, excluir, visualizar, adicionar ou desincorporar agentes dentro de um grupo.



## Requisitos

### Servidor Adportas CCKall Chat Manager

Java 7 ou superior  
 Apache Tomcat 8 ou superior  
 Banco de dados PostgreSQL  
 Sistema operacional baseado em Linux  
 Porta 9000

### Para o cliente

Um dos seguintes navegadores:  
 a) Chrome 56.0 ou superior  
 b) Firefox 51.0 ou superior  
 c) Safari 5.0 ou superior

### Os requisitos de hardware Adportas CCKall

#### 10 a 50 licenças

CPU: Quad core ou superior  
 Ram: 16 GB ou mais  
 Disco: 500 GB ou mais

#### 100 a 400 licenças

CPU: Hexa core ou superior  
 Ram: 24 GB ou mais  
 Disco: 1 TB ou mais