



adportas CCKall Phone Manager 8

Console de atendimento
telefônico



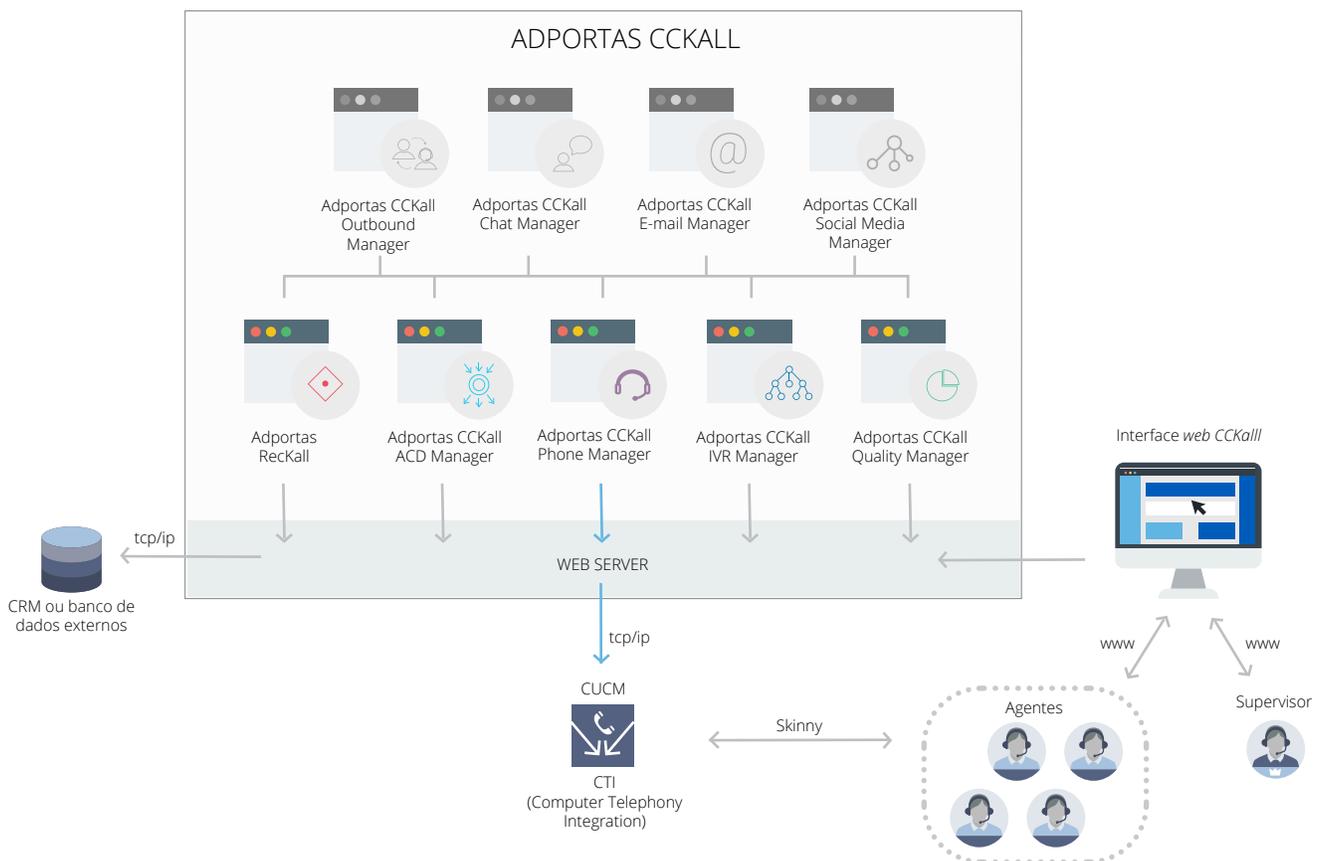
1. Descrição.

Adportas CCKall Phone Manager é um console digital de atendimento telefônico desenhado para atender as chamadas recebidas pelos agentes ou grupos de atenção registrados na solução de *contact center Adportas CCKall*.

Neste módulo se oferecem as ferramentas necessárias para distribuir as chamadas de entrada de maneira rápida e personalizada.

Adportas CCKall Phone Manager instala-se diretamente nos PCs dos agentes e supervisores e se integra as respectivas interfaces *web*, compondo junto a *Adportas CCKall ACD Manager* e *Adportas CCKall IVR Manager* o módulo *INBOUND* da solução de *contact center Adportas CCKall*.

2. Arquitetura do *Adportas CCKall Phone Manager*.



3. Principais funcionalidades do *Adportas CCKall Phone Manager*.

3.1 Recepção de chamadas.

Adportas CCKall Phone Manager recebe chamadas desde *Adportas CCKall ACD Manager* como também desde *Adportas CCKall IVR Manager*.

3.2 Transferência de chamadas.

Adportas CCKall Phone Manager permite transferir chamadas de entrada para os ramais internos da empresa diretamente ou através de consulta prévia.

3.3 Conferência.

Adportas CCKall Phone Manager permite gerar uma conferência tripartita em uma chamada em curso com um cliente, convidando a um outro ramal interno si for preciso.

3.4 Diretório LDAP.

Adportas CCKall Phone Manager pode estar integrado com o diretório corporativo da empresa via LDAP.

3.5 Shortcuts / Speed Dials.

Adportas CCKall Phone Manager disponibiliza um entorno para a criação de atalhos para discagem rápida a outros usuários internos, divididos por centros de custo ou areas.

3.6 Cross platform.

Adportas CCKall Phone Manager permite gerar um shortcut (atalho) para o envió direto de chats ou e-mails.

3.7 Histórico de chamadas.

Adportas CCKall Phone Manager exhibe uma lista histórica de chamadas.

3.8 Tarefas em fila.

Adportas CCKall Phone Manager exhibe uma lista com a fila virtual de tarefas por canal (telefone, e-mail, chat, redes) pendentes para atender.

3.9 KPIs (indicadores de desempenho).

Adportas CCKall Phone Manager exhibe índices de qualidade do serviço (QoS) das chamadas telefônicas através dos KPIs configurados no sistema.

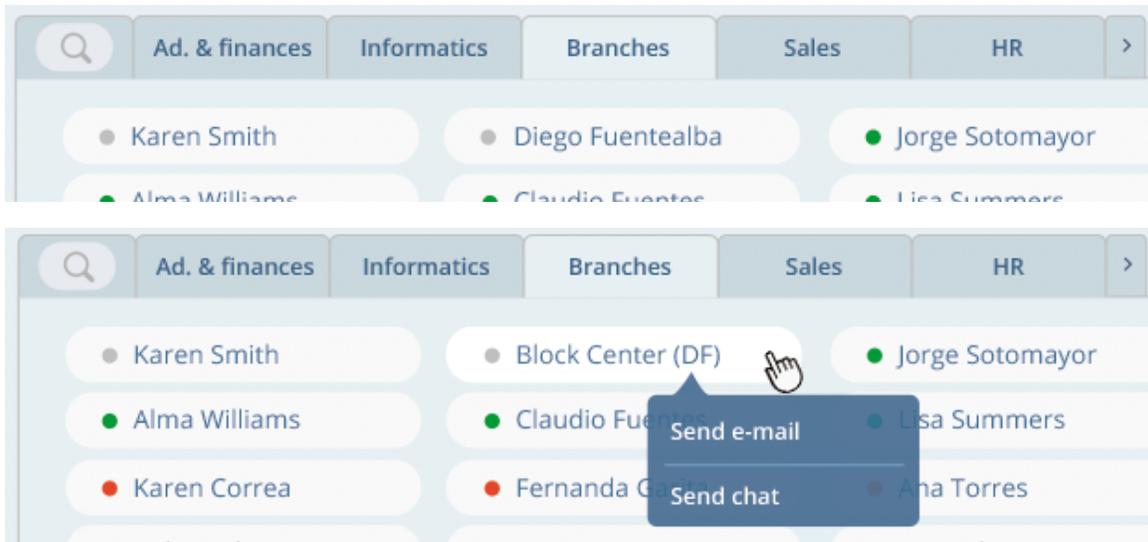
3.10 Gravação de chamadas (opcional).

Adportas CCKall Phone Manager interage com Adportas Reckall para a gravação das chamadas recebidas pelos agentes, entregando a possibilidade de checar cada conversação para uso interno, solução de problemas de atendimento ou compliance (conformidade leis).

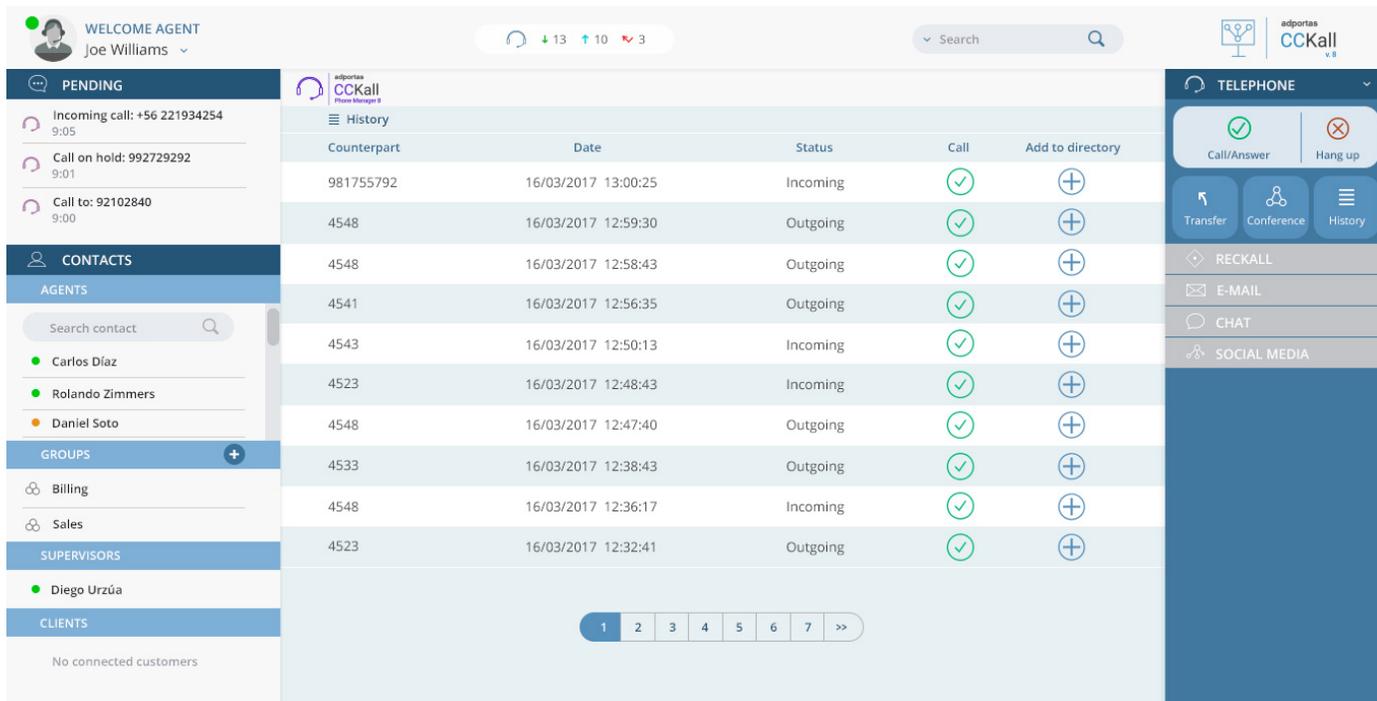
4. Interface web de Adportas CCKall Phone Manager para Adportas CCKall do agente.

- ① Fila de chamadas (pendentes).
- ② KPIs do agente.
- ③ Estado das chamadas e ações (atender, desligar, espera, transferência, transferência com consulta, conferencia, silenciar).
- ④ Telefone digital para discagem.
- ⑤ Busca de contatos e grupos.
- ⑥ Discagem rápida dos contatos e seu estado (desocupado, ocupado, ausente, desconectado) divididos em grupos ou centro de custos.

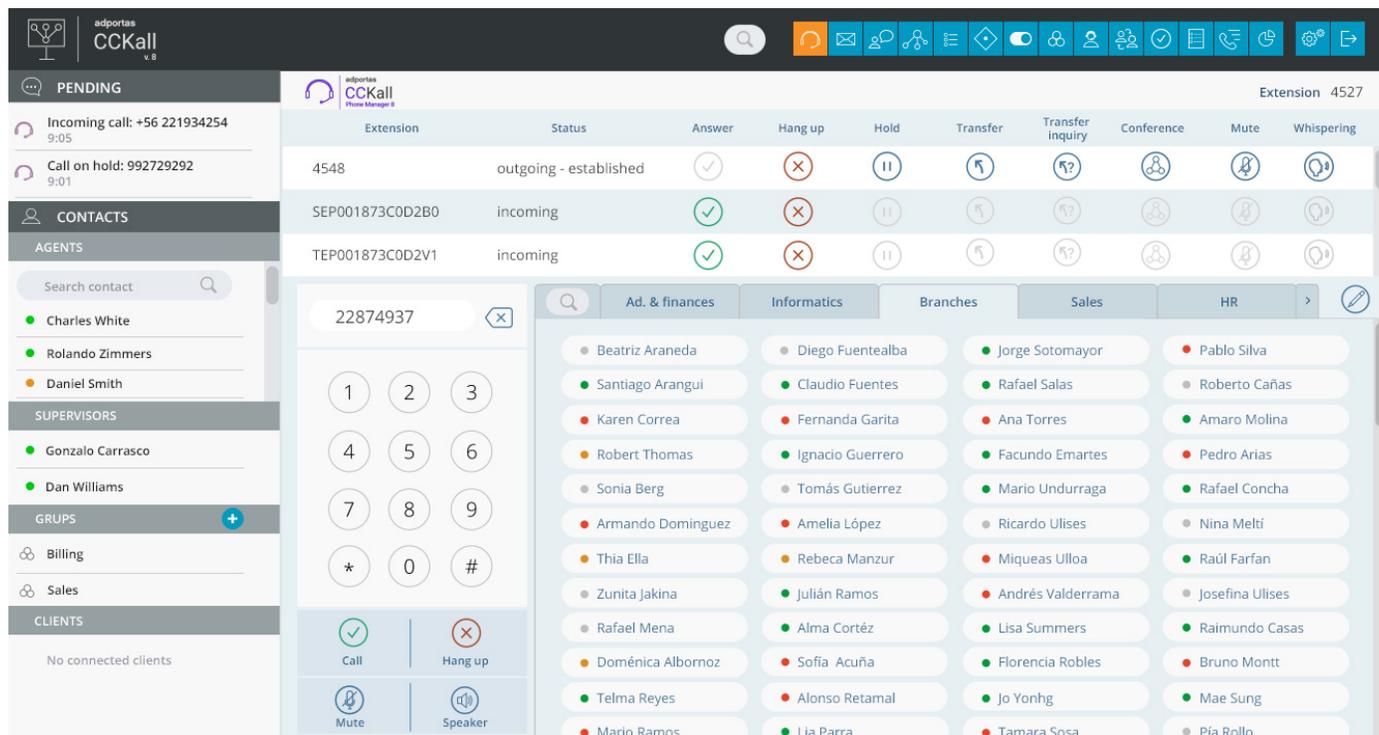
Interface *Adportas CCKall Phone Manager* com função mouse over para enviar *e-mail* o *chat* diretamente desde um contato da lista de *shortcuts* (atalhos). *



Interface *web* do agente para o histórico de chamadas com filtros de busca como: contraparte, data e tipo de chamada.



Interface *web* supervisor.



Requisitos

Servidor Adportas CCKall Phone Manager

Cisco CUCM 8.0 ou superior.
 Intel PC agente 1 + GHz, 2 GB de RAM, disco de 50 MB para o processador de aplicativos.
 Usuário do aplicativo CUCM para controlar anexos.

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

Carmen Fariña #6669,
 7640557 Vitacura,
 Santiago, Chile.

Fone: (+562) 2413 45 00
 Fax: (+56 2) 2413 45 01
 www.adportas.com

