



adportas OperKall v. 8



Console virtual de
atendimento telefônico

1. Descrição.

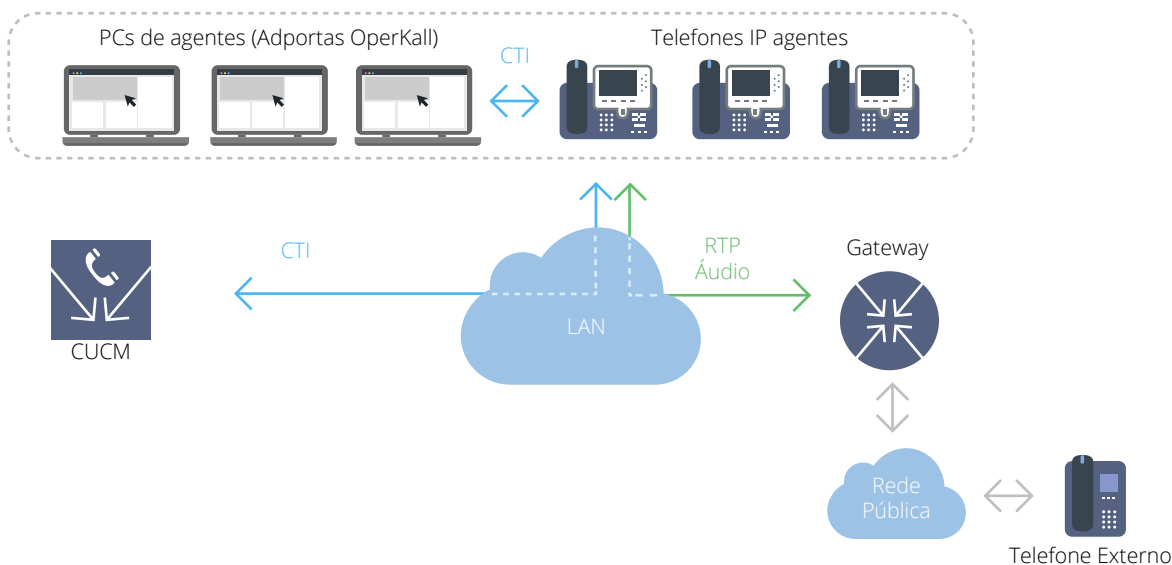
Adportas OperKall é um console virtual de atendimento telefônico compatível com *MS Windows* desenhado para otimizar o desempenho de telefonistas que precisam atender, transferir ou gerenciar chamadas de entrada ou de saída através de uma interface de atendimento virtual desenvolvida especificamente para ganhar agilidade de resposta em cada interação e uma navegação intuitiva na operação do dia a dia.

Adportas OperKall é um aplicativo desktop que é instalado diretamente no computador de cada telefonista e não precisa de infraestrutura adicional para seu funcionamento. Permite receber ligações e realizar transferências de maneira direta ou através de consulta prévia, podendo selecionar o destinatário desde o banco de dados corporativo (*LDAP/MS Active Directory*) através de um buscador integrado na interface de atendimento ou desde algum dos grupos de discagem rápida (*shortcuts*) permitindo gerar a comunicação clicando diretamente no contato desejado.

Adportas OperKall permite a visualização do histórico das ligações / usuário e dividir por grupos (chamadas de entrada, de saída ou transferidas). Inclui um buscador através de filtros, tais como: nome, sobrenome, departamento e data.

Opcionalmente *Adportas OperKall* poderá ser integrado com *Adportas ACD Manager* e/ou *Adportas IVR Manager*, entregando toda a inteligência da distribuição de chamadas automáticas e o atendimento automático e interativo através de árvores de navegação via tons *DTMF*.

2. Exemplo de arquitetura *Adportas OperKall* integrado com *Adportas ACD Manager* e *Adportas IVR Manager*:



3. Principais funcionalidades *Adportas OperKall*.

- Desvio direto de chamadas para destinatários internos.
- Desvio através de consulta prévia aos destinatários internos.
- Atalhos de discagem rápida aos usuários dividido por centro de custo.
- Diretório corporativo integrado a banco de dados e *MS Outlook*.
- Histórico de atividade das chamadas e seus usuários.
- Recepção de chamadas de entrada desde *Adportas ACD Manager* e/ou *Adportas IVR Manager*.

4. Interface operador:

The screenshot shows the Adportas OperKall operator interface. It features a menu bar (File, Configuration, Edition, Help) and a user profile section. The main area is divided into several functional sections:

- Section 1:** Call information and controls. It displays the caller's name (Sebastián), telephone number (452 123 123), and line number (00:23:07). It also shows call timing (Starting time: 10:23, End time: 10:42) and buttons for answering, ending, and pausing the call.
- Section 2:** Search and directory. It includes search fields for Name and Last name, and a dropdown for Department. Below is a table of contacts with columns for Last name, Name, Telephone, and Department.
- Section 3:** Call history. It has tabs for Transfers, Incoming calls, and Outgoing calls. Each tab has search fields and a table of call records with columns for Last name, Name, Telephone, and Department.
- Section 4:** Branches and shortcuts. It has tabs for Sales, Informatics, and Branches. Below is a table of contacts with columns for Name, Telephone, and Note.

- 1 Informação chamada de entrada e fila de chamadas.
- 2 Buscador integrado com LDAP/Outlook.
- 3 Histórico de chamadas.
- 4 Shortcuts de ramais internos divididos por grupos.
- 5 Teclas para atender, desligar ou pausar uma ligação desde a interface Adportas OperKall.

Requisitos

Servidor Adportas OperKall.

PC operadora: Processador Intel 1+GHz, 2GB RAM, 50MB de disco para aplicação.

Servidor Adportas ACD Manager, processador Intel 1+GHz, 4GB RAM, disco rígido de 250GB. (opcional)

CUCM CTI application user que controle os ramais a serem atendidos.

Cisco CUCM 8.0 ou superior.