



# adportas OperKall v. 8

Consola virtual de  
atención telefónica



## 1. Descripción.

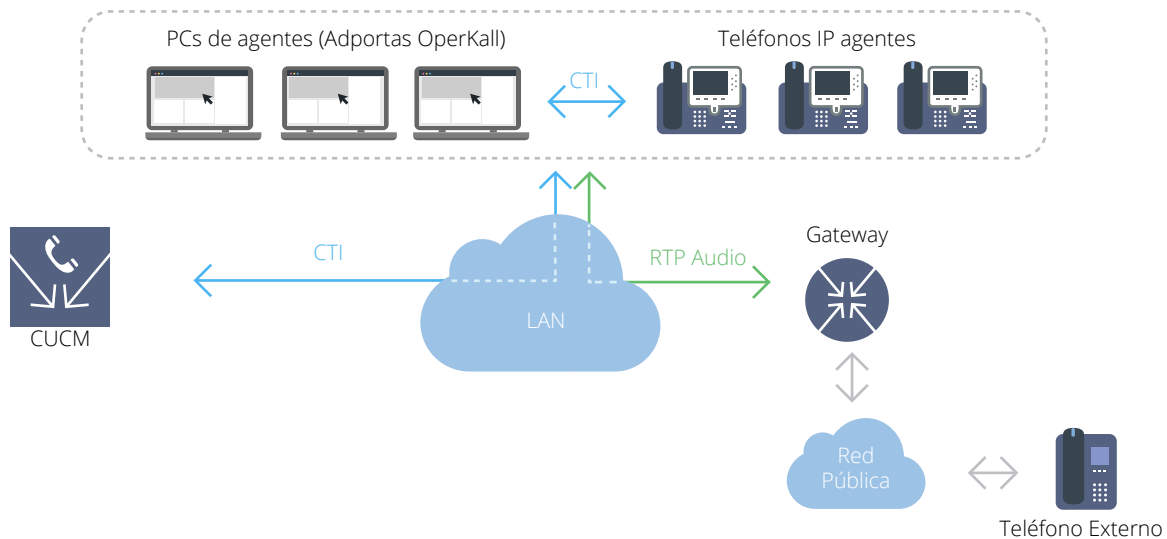
*Adportas OperKall* es una consola virtual de atención telefónica compatible con *MS Windows* diseñada para optimizar el desempeño de receptionistas telefónicos que requieran atender, transferir o gestionar llamadas entrantes o salientes a través de una interfaz de atención virtual desarrollada específicamente para entregar agilidad y navegación intuitiva en la operación diaria.

*Adportas OperKall* es una aplicación de escritorio que se instala directamente en el computador de cada receptionista y no necesita de infraestructura adicional para su funcionamiento. Permite recibir llamadas y realizar la transferencia directamente o a través de consulta previa, seleccionando el destinatario final desde la base de datos corporativa (*LDAP/MS Active Directory*) a través de un buscador integrado en la interfaz de atención o desde alguno de los grupos de discado rápido (*shortcuts*) permitiendo generar la comunicación con solo clicar en el contacto deseado.

*Adportas OperKall* permite visualizar el histórico de llamadas / usuario y separarlos por grupos (llamadas entrantes, salientes o transferidas). Incluye un buscador de llamadas que funciona por medio de filtros como: nombre, apellido, departamento y fecha.

Opcionalmente *Adportas OperKall* puede integrarse a *Adportas ACD Manager* y/o *Adportas IVR Manager* para sumar a la solución la distribución inteligente de llamadas telefónicas y la atención automática e interactiva por árboles de navegación vía tonos *DTMF*.

## 2. Arquitectura de *Adportas OperKall*.



## 3. Principales funcionalidades de *Adportas OperKall*.

- Desvío directo de llamadas a destinatarios internos.
- Desvío con consulta a destinatarios internos.
- Atajos de discado rápido a usuarios por centros de costo.
- Directorio corporativo integrado a base de datos y *MS Outlook*.
- Histórico de actividad de llamadas y sus usuarios.
- Recepción de llamadas entrantes desde *Adportas ACD Manager* y/o *Adportas IVR Manager*.

#### 4. Interfaz operador:

The screenshot displays the OperKall operator interface with several key components:

- 1** Call information panel: Shows the name of the caller (Sebastián), phone number (452 123 123), and line number (00:23:07). It includes buttons for answer, end call, and pause.
- 2** Search panel: A search bar for LDAP/MS Outlook with fields for Name, Surname, and Department.
- 3** Call history panel: A table showing a list of incoming and outgoing calls with columns for Name, Phone Number, Details, and Duration.
- 4** Shortcuts panel: A grid of shortcuts for internal documents, organized by department (e.g., Ventas, Recursos Humanos).
- 5** Call control buttons: A set of buttons for managing the current call, including answer, end call, and pause.

- 1 Información de llamada entrante y cola de llamadas.
- 2 Buscador LDAP/MS Outlook.
- 3 Histórico de llamadas.
- 4 Shortcuts para anexos internos separados por grupos.
- 5 Botones para contestar, colgar o pausar una llamada desde la interfaz de Adportas OperKall.

#### Requerimientos

##### Servidor Adportas OperKall.

PC operadora con procesador Intel 1+GHz, 2GB RAM, 50MB de disco para aplicación.

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

CUCM CTI application user que controle los anexos a ser atendidos.

Cisco CUCM 8.0 o superior.

MS Windows versión 7 o superior; o Mac OS X.