



# adportas OperKall v. 8

Console virtual de  
atendimento telefônico



## 1. Descrição.

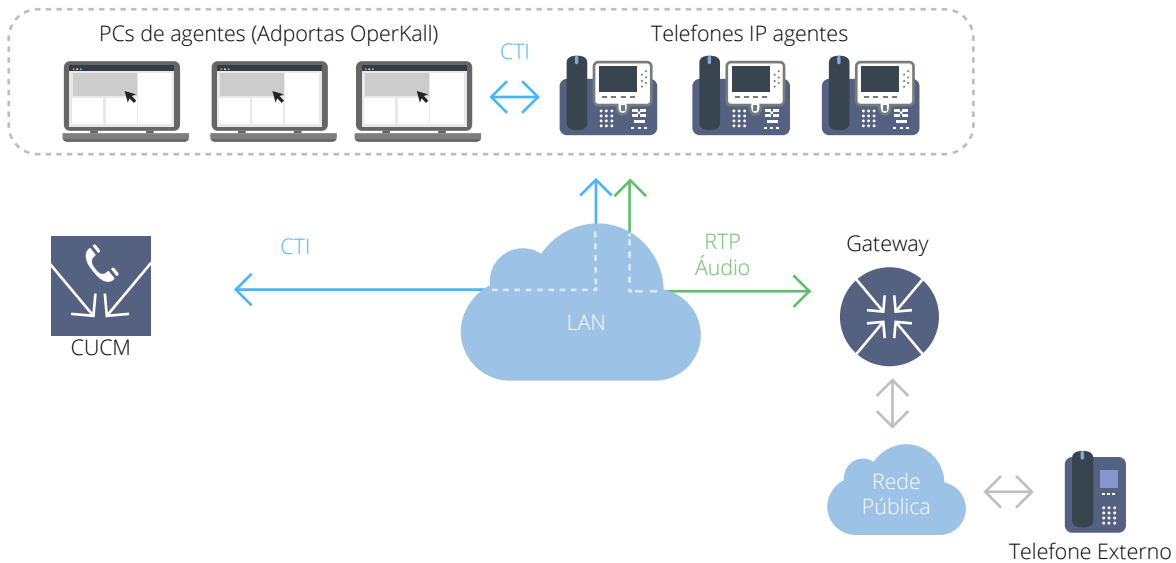
*Adportas OperKall* é um console virtual de atendimento telefônico compatível com *MS Windows* desenhado para otimizar o desempenho de telefonistas que precisam atender, transferir ou gerenciar chamadas de entrada ou de saída a través de uma interface de atendimento virtual desenvolvida especificamente 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. At the top, there is a toolbar with call control buttons: Call/Pick up, End call, Paused, Transfer, Transfer with consultation, and Forward. A status indicator shows '5'. Below the toolbar is a call log table with columns: Name, Counterpart, Detail, and Duration. The call log shows four entries for Fernando Madariaga, Gonzalo Alamo, none, and Melissa Yeah, all with counterpart 22313442 and details 'Calling from 1234 to 7832'. The left sidebar displays user information for Andrea Méndez (Line: 4304) and navigation options. The right sidebar shows 'Shortcuts' and a 'Client cell phones' table with columns: Status, Name, Telephone, and Note. The bottom panels include 'Outlook Telephone directory' and 'Transfers Incoming calls Outgoing calls' sections, both with search and filter options.

- 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, encerrar, pausar, transferir ou encaminhar chamadas 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.

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

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

