



adportas OperKall v. 8

Consola virtual de
atención telefónica



1. Descripción.

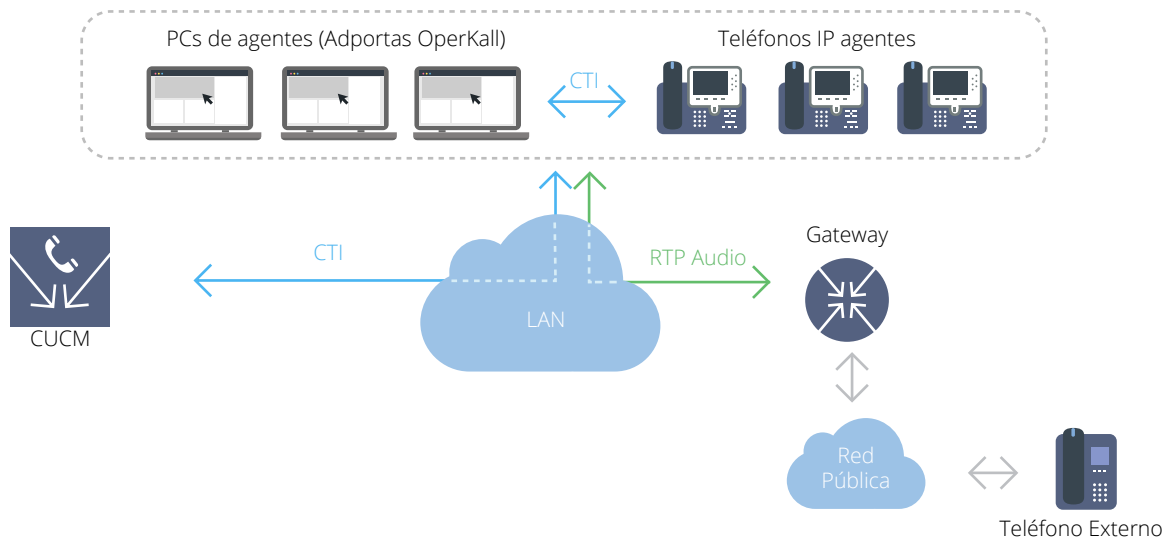
Adportas OperKall es una consola virtual de atención telefónica compatible con *MS Windows* diseñada para optimizar el desempeño de receptionistas telefónicos que requieran atender, transferir o gestionar llamadas entrantes o salientes a través de una interfaz de atención virtual desarrollada específicamente 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:

- 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, pausar transferir o desviar 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.

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

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

Cisco CUCM 8.0 o superior.

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

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

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

