



Plataforma SmartSpace

PANEL

Documentação Técnica
v. 2.23.4

Conteúdo

1 Apresentação do Módulo3

2 Smartspace Panel3

2.1 Especificações técnicas.....4

2.2 Interface Web.....7

1 Apresentação do Módulo

O PANEL é o módulo de telefonista digital e gestão de chamadas da Plataforma SMARTSPACE, desenvolvido para oferecer um controle intuitivo e avançado das chamadas em tempo real. Projetado para operadores de telefonia, recepcionistas e equipes de atendimento, o PANEL proporciona uma visão abrangente de todas as chamadas ativas, filas de atendimento, ramais disponíveis e status dos agentes, garantindo maior eficiência no gerenciamento da comunicação corporativa.

O módulo PANEL se destaca pela alta usabilidade e interface amigável, permitindo operações ágeis, como transferências de chamadas (cegas ou assistidas), conferências, escuta e intervenção em chamadas, além do gerenciamento centralizado de filas e grupos de atendimento.

Além disso, o PANEL da Plataforma SMARTSPACE é totalmente integrado aos demais módulos da solução, oferecendo suporte a operações em tempo real, dashboards personalizáveis e compatibilidade com tecnologias SIP, WebRTC e protocolos de comunicação padronizados. Ele também se conecta diretamente ao DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e às soluções de Contact Center, facilitando a automação e a personalização do fluxo de chamadas.

O PANEL foi projetado para funcionar de maneira integrada, seja em ambientes on-premises ou na nuvem, garantindo flexibilidade e escalabilidade. Com suporte a múltiplos dispositivos e navegadores modernos, ele permite um gerenciamento eficiente de chamadas de qualquer lugar, otimizando a experiência do usuário e melhorando a produtividade das equipes de atendimento.

Além das funcionalidades detalhadas a seguir, o PANEL da Plataforma SMARTSPACE herda todas as características avançadas de segurança, integração e confiabilidade descritas no documento 01-Plataforma SMARTSPACE – Common Technical Specifications.

2 Smartspace Panel

O SMARTSPACE PANEL é o módulo avançado de gestão de chamadas e monitoramento de ramais, desenvolvido especificamente para operadores, telefonistas e equipes de recepção. Ele oferece controle total sobre as chamadas ativas, permitindo o acompanhamento em tempo real do status de todos os ramais da solução ou de grupos específicos, conforme configurado através de grupos de monitoramento personalizados.

Projetado para proporcionar eficiência e agilidade no atendimento, o SMARTSPACE PANEL permite:

- Visualização em tempo real do status dos ramais (livre, ocupado, em chamada, ausente, em conferência, etc.);
- Transferências de chamadas (cegas ou assistidas) com apenas um clique;
- Gerenciamento dinâmico de filas e grupos de atendimento;
- Supervisão e monitoramento de chamadas, incluindo escuta, intervenção e barging para supervisores;
- Controle de presença e status dos operadores, facilitando a gestão de equipes e escalas de atendimento;

Smartspace

- Notificações em tempo real, alertando sobre chamadas em espera, tempo de atendimento e SLAs configuráveis;
- Compatibilidade total com WebRTC, eliminando a necessidade de softphones adicionais;
- Integração nativa com o Contact Center, DAC, CRM e outras aplicações de comunicação empresarial;
- Modo multi-dispositivo, permitindo operação via desktop, navegador web e tablets.

O Smartspace Panel foi desenvolvido para garantir maior produtividade, redução no tempo de atendimento e uma experiência intuitiva para os operadores. Seu design responsivo e interface personalizável tornam a operação mais fluida, reduzindo o esforço necessário para a manipulação de chamadas e proporcionando uma visão centralizada da comunicação corporativa.

Além disso, o Smartspace Panel herda todas as funcionalidades avançadas de segurança, criptografia e redundância da Plataforma Smartspace, garantindo alta disponibilidade e confiabilidade para operações críticas.

2.1 Especificações técnicas

- Compatível no Windows (10 e versões superiores), Mac OS, Linux, Android (Smartphone e tablet) e IOS (iPhone e iPad). O uso em qualquer dessas plataformas não limita os recursos da plataforma.
- Funcionamento através do browser, compatível com qualquer sistema operacional;
- Possui interface em Português do Brasil;
- Possui *softphone* integrado, utilizando WebRTC que pode ser usado para receber e realizar as chamadas (Licenciamento separado). As especificações técnicas do *softphone* integrado são as mesmas do Smartspace Softphone/Smartspace WebRTC Client;
- Todas as funções de telefonista podem ser executadas através de atalhos de teclado, o que permite a deficientes visuais o uso integral do painel de telefonista;
- Possui suporte a softwares para deficientes visuais. O sistema foi desenvolvido de forma a facilitar a leitura de tela pelos recursos de acessibilidade nativos do Windows e do Mac;
- Possui opção de mudança de cores para atender usuários com deficiência visual parcial, facilitando a identificação e visualização dos status;
- Possui suporte a alerta visual e sonoro de novas chamadas;
- Permite que o usuário tenha visualizações prévia do status de presença do ramal que receberá a transferência. Esse recurso está disponível para o client WebRTC e para os terminais homologados pela solução;
- Todas as funcionalidades disponíveis na aplicação do SMARTSPACE PANEL (Cliente WebRTC) são transparentes e podem ser utilizadas nos terminais IPs homologados pela solução;

Smartspace

- Possui suporte a monitoramento de status de ramais e troncos;
- Compatível com fones de cabeça (conectores P2 ou USB) podendo ser usados em conjunto com recursos de acessibilidade;
- Pode ser utilizado em conjunto com um *headphone* (função *telecommuter*), controlando a chamada, a agenda e gerenciamento através da interface, sendo essa utilizada apenas para monitoramento e controle, enquanto a chamada é realizada através do aparelho telefônico;
- Exibe a informação de data e hora real da plataforma;

O SMARTSPACE PANEL permite que o usuário, acessando a interface web (Client WebRTC) possa fazer buscas dinâmicas por informações de registros de: nome do contato, endereço (filial/matriz/localidade), nome preferido, número, departamento entre outras variáveis personalizáveis;

- Monitoramento em tempo real de todos os ramais da solução ou de grupos de ramais específicos definidos de acordo com o perfil de acesso dos usuários;
- Possui área específica para exibir mensagens de alerta críticas e de status da plataforma para as telefonistas;
- Permite a retenção e visualização de até 15 chamadas, deixando-as em espera, exibindo número e nome do contato, caso esteja cadastrado na base de contatos, podendo essas chamadas serem recuperadas a qualquer momento pelo operador, independente da ordem;
- Possui suporte à proteção contra transferências não autorizadas;
- Suporta uma quantidade ilimitada de ramais através da rolagem da tela realizando o monitoramento desses ramais exibindo o status (livre ou ocupado) incluindo o nome do ramal;
- O painel exibe a hora do servidor e a hora da estação cliente para efeitos de comparação;
- Exibe informações das chamadas em espera, agrupadas por tipo de chamada (internas / externas) exibindo a ordem na qual elas foram colocadas em espera e o quantitativo total de chamadas em espera e quantitativa por tipo de chamada (interno / externa);
- Permite que os operadores telefonistas, utilizando o cliente WebRTC ou o aparelho homologado façam transferências entre si;
- Controles de chamadas: atendimento, transferência, transferência para caixa postal, conferência, *hangup*, captura e escuta de chamada;
- Captura de chamadas através da interface, permitindo capturar qualquer chamada, destinada a um ramal monitorado, seja ela uma chamada feita direta ao ramal, ou uma transferência;
- Possui todas as facilidades de um ramal conectado ao IP PBX (chamadas de entrada e saída, chamadas internas e externas, transferência etc.);
- Permite que o usuário faça modificações operacionais de maneira ágil e simples, utilizando a interface

do SMARTSPACE PANEL (Client webRTC) incluindo funções como: Consulta, transferência, desvio (ativação/desativação), *blacklist*, discagem rápida, entre outros configuráveis;

- Possibilita o transbordo para ramais específicos ou grupos de ramais;
- Histórico de todas as chamadas recebidas, realizadas e perdidas;
- Todos os controles são definidos nas permissões dos usuários de forma centralizada através da Plataforma SMARTSPACE;
- Permite o controle de múltiplas chamadas enfileiradas, permitindo o completo gerenciamento das chamadas enfileiradas, incluindo alteração de posição de chamadas na fila;
- Interface desenvolvida para a utilização de apenas um clique e com suporte a *drag and drop*;
- Alerta visual e sonoro de segunda chamada (chamada em espera);
- Permite a criação de botões de discagem rápida;
- Nos ramais ocupados, possui a informação se é uma chamada de entrada ou saída, o número que está falando e o tempo da chamada;
- Integração com contatos via LDAP/AD;
- Integração com contatos do SMARTSPACE SIP Server;
- Integração com contatos externos em bancos de dados com driver JDBC ou ODBC;
- Exibição de nome e número para todas as chamadas processadas e identificadas através da integração com o catálogo de contatos (LDAP/AD, banco de dados ou interno);
- A interface do operador telefonista do SMARTSPACE PANEL permite que o acesso ao catálogo de contatos seja feito diretamente no *client* WebRTC, com a visualização dos cadastros agendados e dos status dos ramais;
- Possui o recurso de importação e exportação de contatos;
- Permite controlar o volume do monofone;
- Permite a utilização de fone de cabeça;
- Possui recurso nativo para a função de chefe-secretária;
- Possui agrupamento de ramais por grupos através de botões e abas;
- Encaminhamento de chamadas para números cadastrados com indicação visual do estado atual da função, permitindo a ativação/desativação da mesma através da interface do painel da operadora. Esse encaminhamento pode ocorrer de forma automática (horário, não atendimento, etc) ou manual quando o operador desejar;
- Consulta em tempo real a agenda telefônica da solução através do painel da telefonista para geração de chamadas e transferência para o ramal correto. A consulta à agenda possui diversos filtros de pesquisa

Smartspace

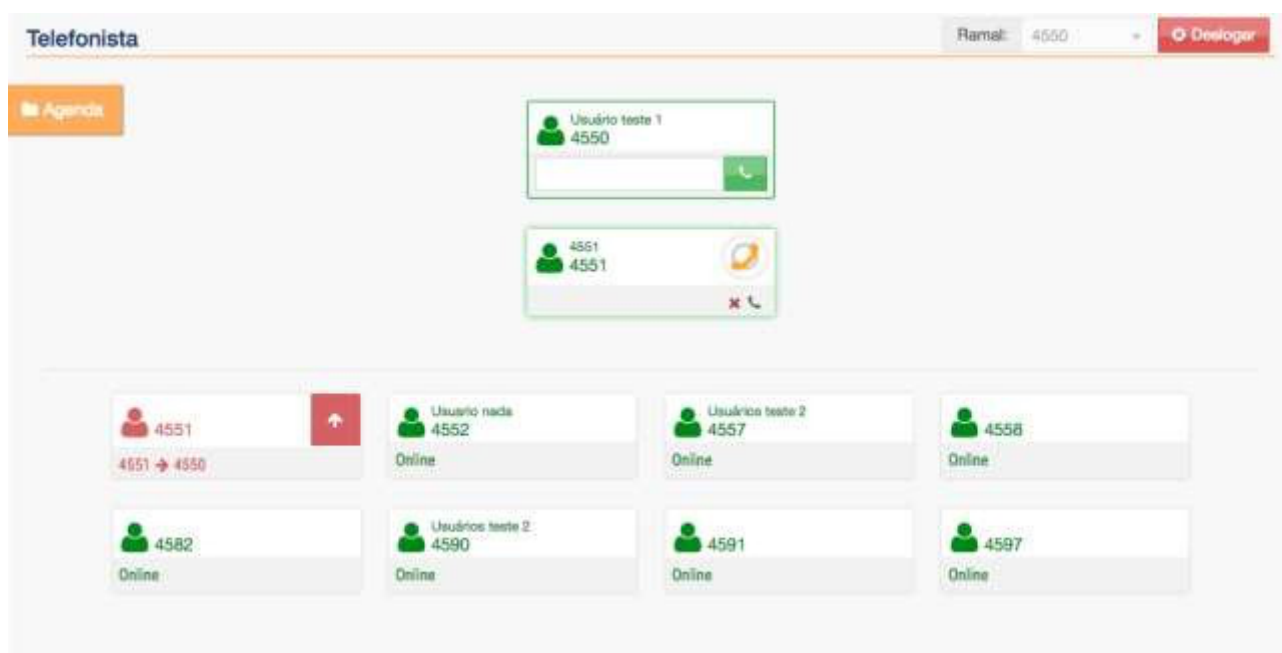
como nome, sobrenome, iniciais do nome, setor, telefone, ramal, cargo, entre outros que podem ser personalizados, adicionados ou removidos de acordo com a necessidade de cada cliente;

- Discagem abreviada;
- Possui recurso de tratamento de diversas chamadas simultaneamente com alteração dinâmica, possibilitando ao usuário tratar encaminhamentos e status de forma ágil;
- Possibilita ao operador reter qualquer chamada direcionada a ele, seja ela interna ou externa, permitindo que sejam realizadas consultas a outros números e transferências;
- Possui estacionamento de chamadas, possibilitando que as chamadas sejam colocadas em espera e recuperadas, de forma seletiva, visualmente através de clique;
- Possui alertas visuais e sonoro de novas chamadas, utilizando cores e toques diferentes para chamadas externas e internas, permitindo que o(a) operador(a) atenda a chamada na sequência que desejar;
- Permite recusar a chamada para os casos de chamadas indesejadas;
- Permite a ativação/desativação do recurso de serviço noturno de forma manual ou automática. A ativação acontece de forma automática de acordo com a programação de horário pré-definida ou para os casos de perdas excessivas de chamadas. O usuário pode desabilitar o serviço noturno a qualquer momento. O modo atual (diurno ou noturno) é exibido através da interface;
- O modo de operação é exibido na interface do SMARTSPACE PANEL.

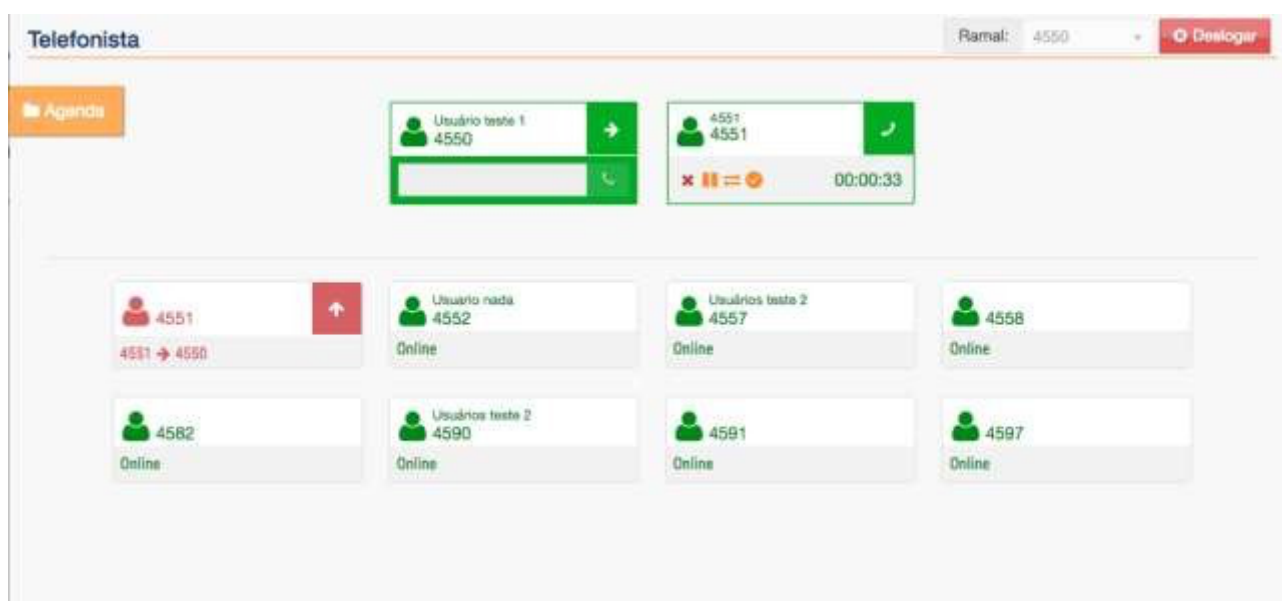
2.2 Interface Web

Apresentamos abaixo algumas telas da interface do painel da telefonista. As telas são exemplos e sofrem modificações de acordo com a melhoria e evolução das versões.

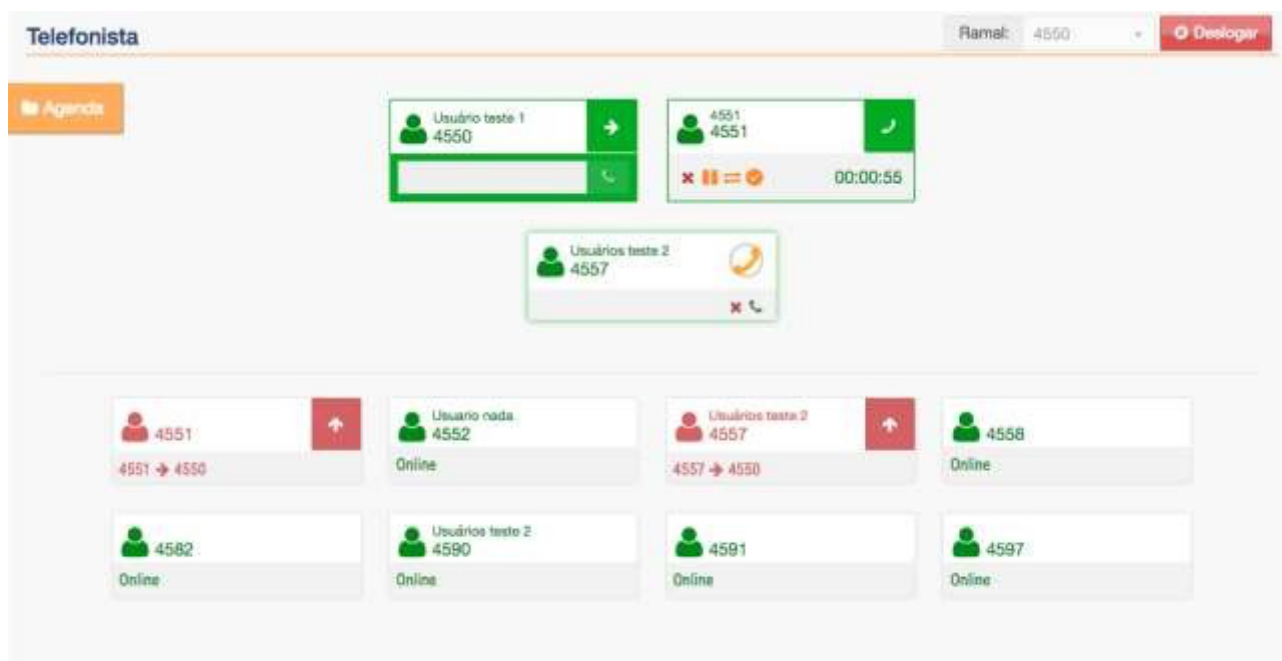
Smartspace



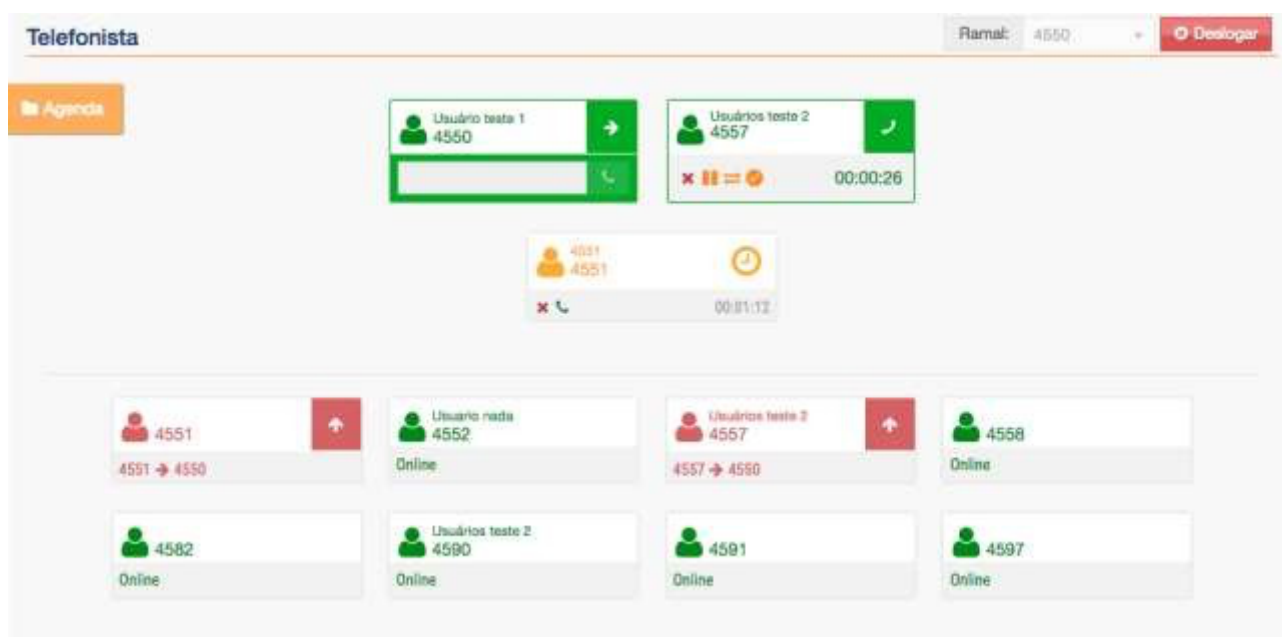
Recebendo uma chamada



Chamada em atendimento



Chamada em atendimento e uma em espera



Chamada em atendimento e uma em espera

