



adportas CCKall

Outbound Manager 8



Discador automático de campanhas telefônicas

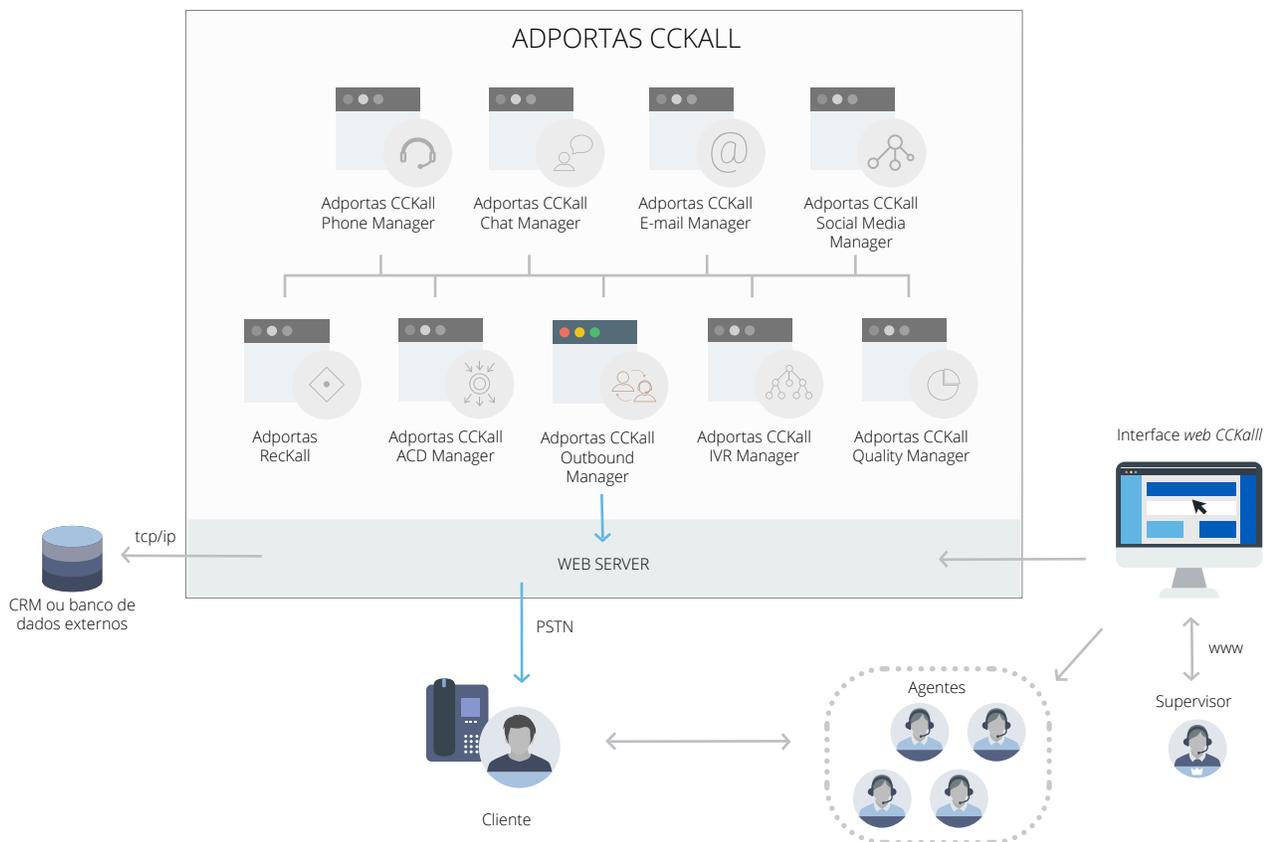
1. Descrição.

Adportas CCKall Outbound Manager é uma solução de gestão que permite projetar e gerenciar chamadas de campanhas telefônicas com parâmetros previamente configurados através de listas em formato .csv.

O sistema é composto por quatro elementos principais: interface de gerente de campanha (supervisor), interface de relatórios de campanha, a interface do cliente *web* e a interface do agente.

Uma vez concebida a campanha, os agentes participantes poderão acessá-la e fazer com que o sistema faça as ligações automaticamente em função da base de clientes carregada seguindo critérios como número de telefone mais vezes procurado sem sucesso. Uma vez que a chamada é atendida pelo cliente é entregue ao agente desocupado a mais tempo dentro do grupo de campanha e o cliente será marcado como contatado na base de dados do sistema.

2. Arquitetura de Adportas CCKall Outbound Manager.



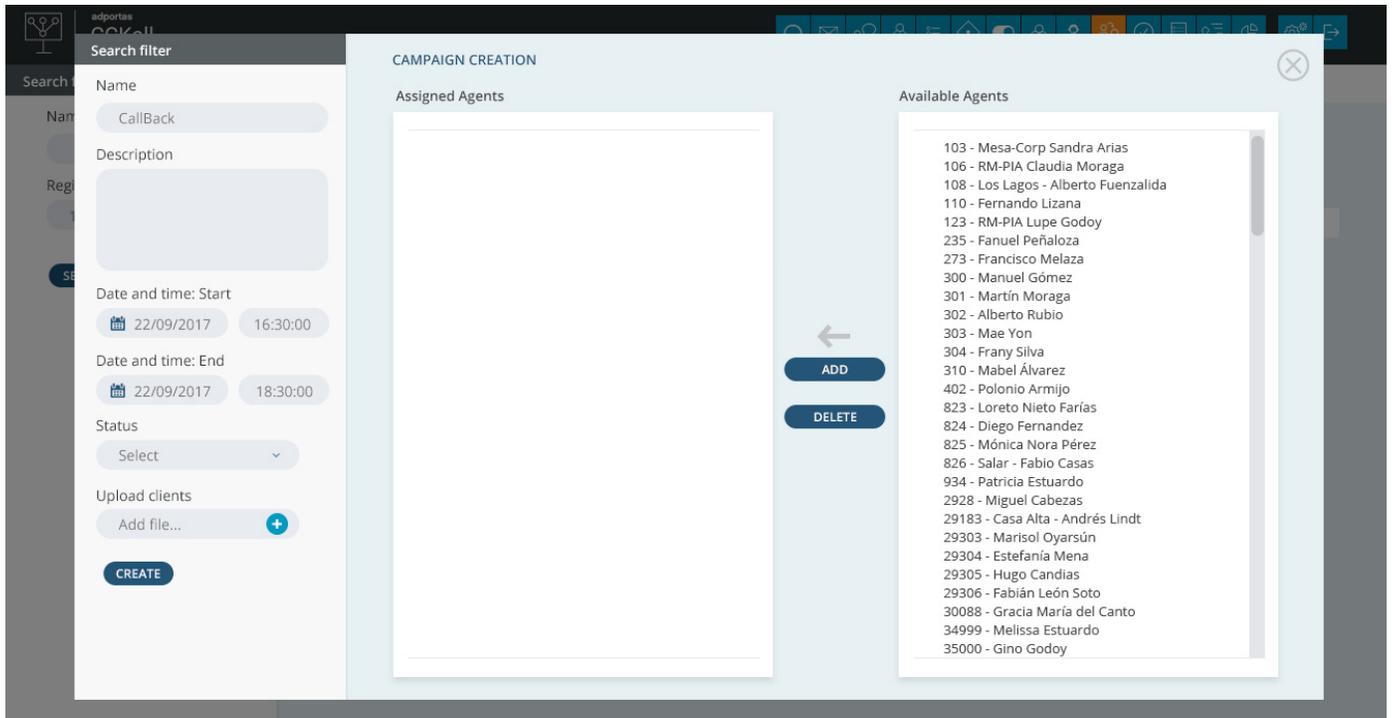
3. Principais funcionalidades de Adportas CCKall Outbound Manager.

3.1 Programação de campanhas.

Adportas CCKall Outbound Manager permite programar campanhas telefônicas por parâmetros, tais como:

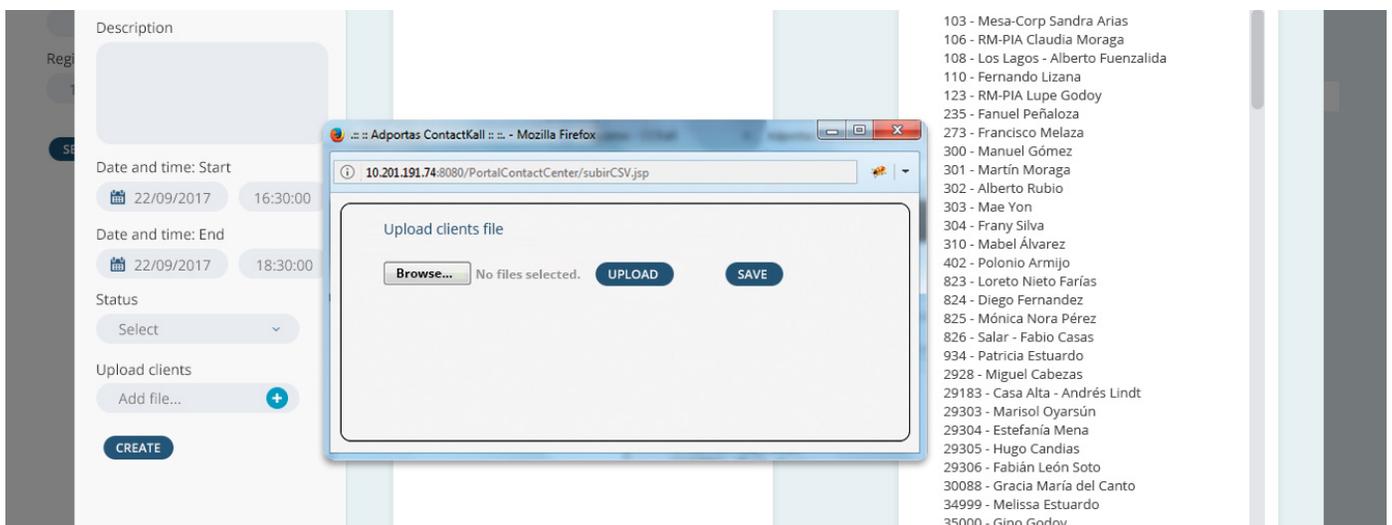
- Data e hora para a campanha (iniciação, desenvolvimento e fim).
- Banco de dados dos telefones (via .csv pré configurado).
- Agentes potenciais participantes.

Criação de campanha:



3.2 Carregar .csv.

O administrador pode criar uma campanha em base a carga do banco de dados, fazendo um upload em formato de um arquivo .CSV.



Campanhas ativas:

The screenshot displays the 'Campanhas ativas' (Active Campaigns) section of the adportas CCKall Outbound Manager 8 interface. The interface includes a search filter on the left, a table of active campaigns, and a 'CREATE CAMPAIGN' button. The table lists two campaigns: 'CallBack' and 'Charges'. The 'CallBack' campaign has a description of 'Returned calls due to overload', a start date of '22/02/2017 13:30:00', an end date of '22/03/ 2017 20:30:00', and a status of 'active'. The 'Charges' campaign has a description of 'September charges', a start date of '22/04/2017 11:30:00', an end date of '22/06/ 2017 16:30:00', and a status of 'active'. Both campaigns have a 'Delete' button next to them.

Name	Description	Start date	End date	Status	Delete
CallBack	Returned calls due to overload	22/02/2017 13:30:00	22/03/ 2017 20:30:00	active	⊖
Charges	September charges	22/04/2017 11:30:00	22/06/ 2017 16:30:00	active	⊖

3.3 Pausar campanha.

Permite que um administrador possa pausar uma campanha em curso, se todos os agentes se encontram deslogueados.

3.4 Registro banco de dados.

Cada chamada para um cliente será armazenada em um banco de dados com a data, hora e número de contacto no registo do agente correspondente.

3.5 Web service.

Adportas CCKall Outbound Manager pode ser configurado de modo que quando um agente recebe uma chamada executada pelo sistema, automaticamente o sistema consoma um serviço *web* que lhe forneça dados do banco de dados de contactos associados com a chamada em andamento (por exemplo. RUT).

Em seguida, o serviço *web* deve retornar um *XML* com os dados que se desejem mostrar na interface *web* (ex. Nome do cliente, RUT, endereço, status da conta, etc.).

3.6 Melhora na capacidade de comunicação da campanha.

Se necessário, o agente ativo receberá uma janela em seu desktop com as informações do cliente em questão, bem como a opção de marcar a chamada como excelente, bem sucedida ou cancelada para controle interno.

Information of contacted client

Contacted client personal data				
First name:	Jason		Balance:	\$92.827
Last name:	RXXXXXXXXX		Number of paid payments:	8
ID:	21XXXXXXXXXX		Date of last payment:	01 -01-2017
Age:	27 years		Late payment fees:	\$
Marital status:	Single		Monthly payment:	\$
Address:	xxx		(*) Select type of call:	Successful ▾
City:	xxx	ZIP Code:	Notes:	Client agrees to personally pay his debt as soon as possible...
State:	xxx	xxx		

3.7 Relatórios de campanha.

Permite que o supervisor possa visualizar a atividade de uma determinada campanha, mostrando dados estatísticos para a sua posterior gestão:

- A base total de números para discagem.
- Número/percentagem de total de telefones discados.
- Número/percentagem de sucesso (efectivamente atendidas).
- Eficácia por período (dia ou intervalo de dias).
- As taxas por agente.

Requisitos

Mínimos:

Dual core processor
 RAM de 8GB
 500 GB de disco rígido
 Form factor 1U

Os requisitos de hardware Adportas CCKall

10 a 50 licenças

CPU: Quad core ou superior
 Ram: 16 GB ou mais
 Disco: 500 GB ou mais

100 a 400 licenças

CPU: Hexa core ou superior
 Ram: 24 GB ou mais
 Disco: 1 TB ou mais