



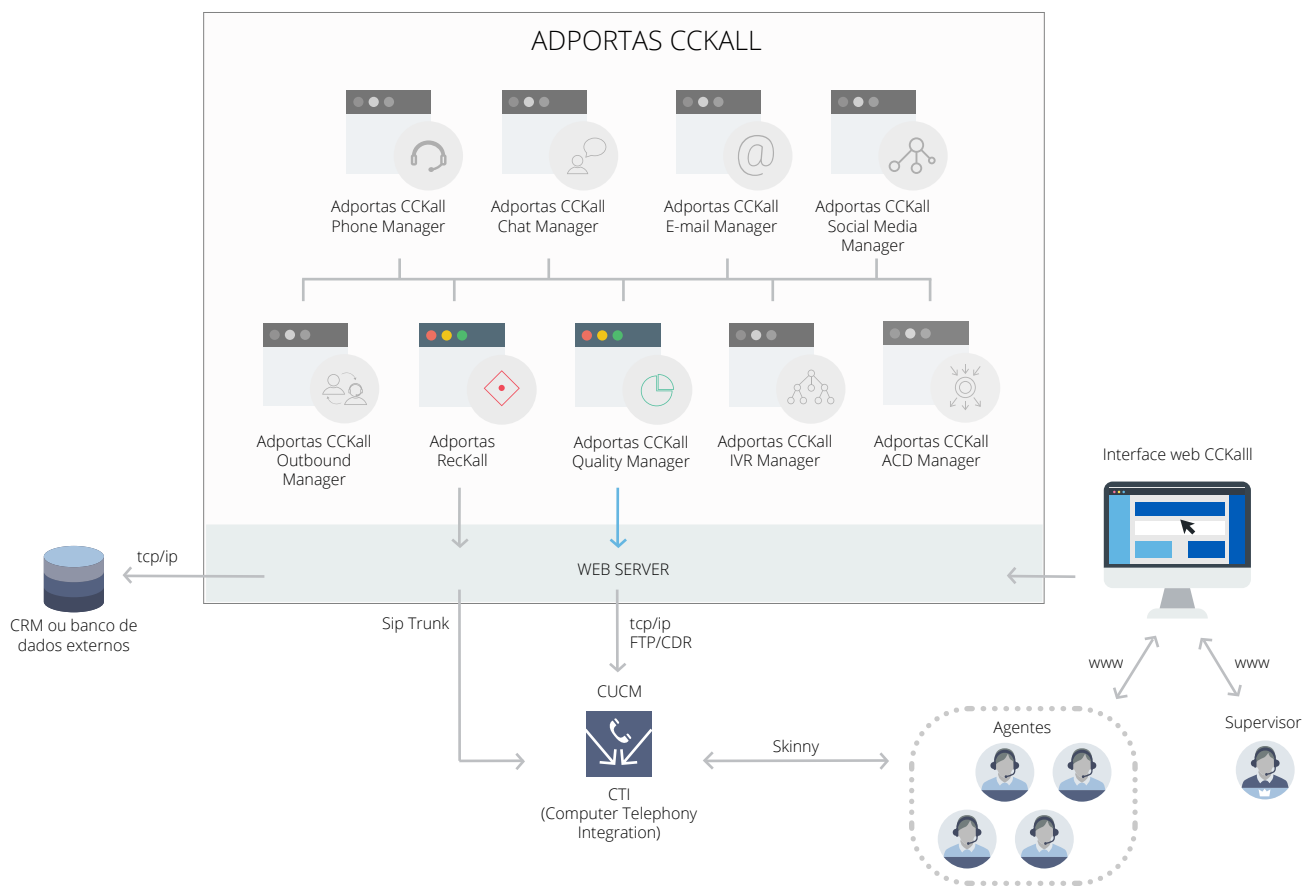
## 1. Descrição.

Adportas CCKall Quality Manager é um gestor de qualidade de serviço (QoS) que permite controlar os índices de contactabilidade dos grupos de atenção dentro do ambiente de um *contact center*, dando a opção de realizar ações proativas e corretivas a partir dos dados obtidos das ferramentas de monitoramento do sistema, como são relatórios comparativos por *skills* (capacidades de cada agente ou grupos de atenção), painéis indicadores divididos em *KPIs* (indicadores de desempenho), assim como os níveis de QoS em chamadas telefônicas, *e-mails*, *chats* e *posts* nas redes sociais dos agentes logados no *contact center IP Adportas CCKall*.

Através dos arquivos *CDR* (registro dos detalhes da chamada) extraídos via *FTP* desde *Cisco CUCM (Cisco Unified Communications Manager)*, Adportas CCKall Quality Manager entrega estatísticas da QoS em tempo real das chamadas telefônicas atendidas. Assim mesmo gera alertas no caso de encontrar limites ultrapassados nos *KPIs* de um determinado grupo de atenção ou por indivíduo (agente) permitindo exportar esse arquivo a *Excel*.

Adportas CCKall Quality Manager integra-se opcionalmente com o gravador de voz e vídeo Adportas Reckall, sistema que grava e armazena os arquivos por multi *CODEC* otimizando o armazenamento em disco rígido, pasta compartilhada ou storage externo. Desde a interface *web* para supervisor podem ser realizadas buscas de gravações através de filtros como: *ANI* contraparte, ramal, tipo de chamada (entrada ou saída), data, duração e metadados.

## 2. Arquitetura do Adportas CCKall Quality Manager.



### 3. Principais funcionalidades do Adportas CCKall Quality Manager.

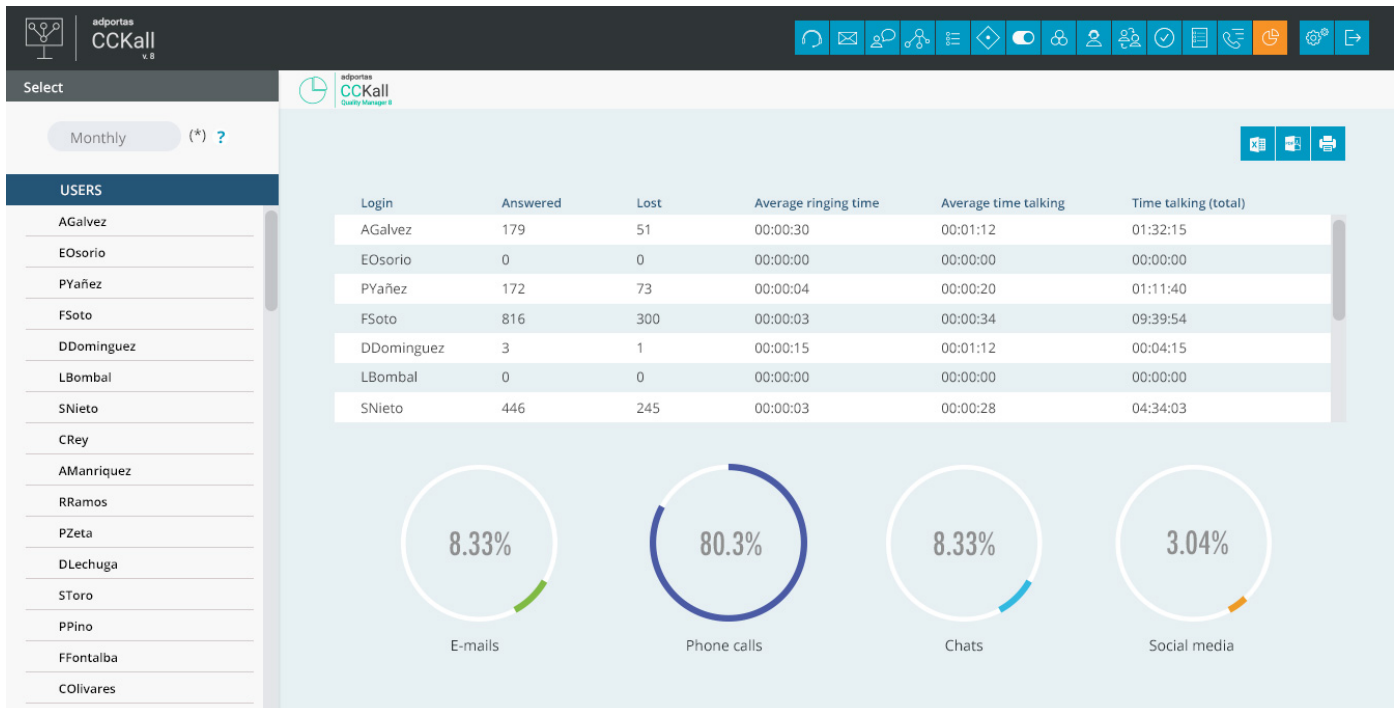
#### 3.1 Indicadores de qualidade.

Indicam a quantidade de chamadas telefônicas, e-mails, chats e posts nas redes sociais recebidos, respondidos, não respondidos, transferidos e abandonados.

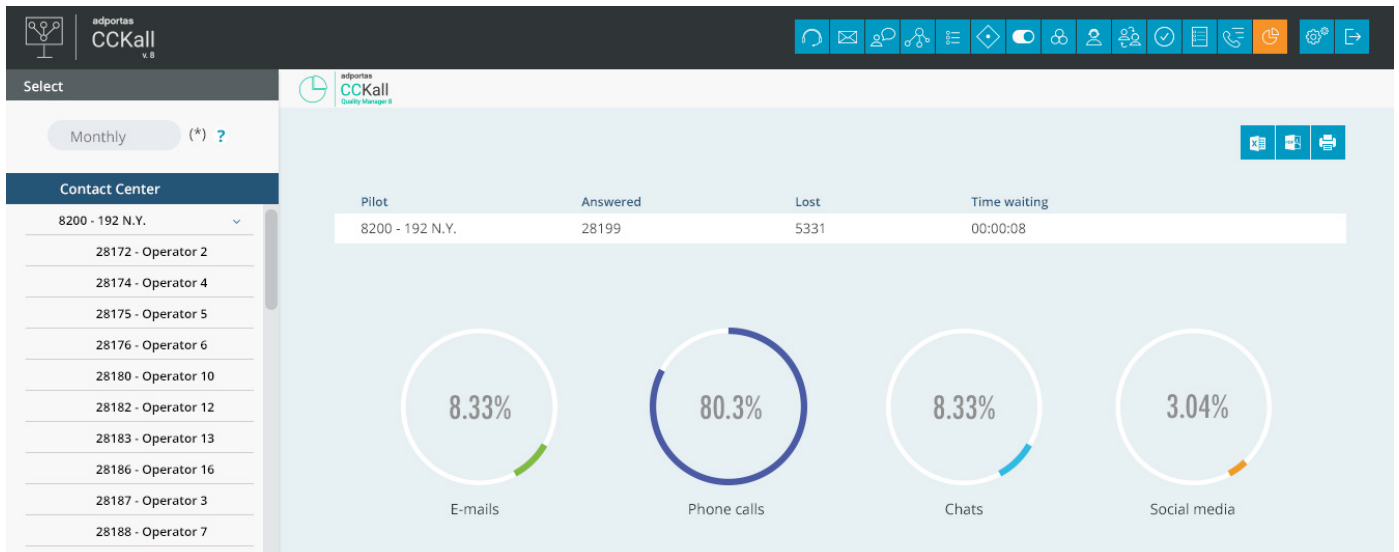
#### 3.2 Dashboards.

Na interface web para supervisor existem uma serie de paineis indicadores (dashboards) com informação em tempo real dos KPIs de cada agente e dos grupos de atendimento separado por canal (telefone, e-mail, chat, redes).

**Dashboard** de monitoramento multicanal desde a interface para supervisor Adportas CCKall.



Interface web supervisor na opção do dashboard em tempo real dividido por canal.



Interface *web* supervisor indicadores separados por *KPIs*.

**AGENTES**

<b>asepúlveda - 4529</b> 60%	<b>cfilippo - 4524</b> 50%	<b>pvalenzuela - 4521</b> 0%	<b>cmaturana - 4522</b> 62%
<b>ylópez - 4530</b> 40%	<b>lyonson - 4531</b> 51%	<b>esagal - 4533</b> 2%	<b>anarea - 4535</b> 72%

- Quantidade de chamadas e mensagens perdidos.
- Quantidade de chamadas e mensagens recebidas.
- Quantidade de chamadas e mensagens de nova saída.
- Porcentagem de chamadas atendidas em relação à somatória das chamadas perdidas e atendidas.
- Média dos toques no telefone do agente.
- Média do tempo do agente no telefone.

**3.3 Alertas para limite de KPIs sobrepasados.**

Gera alertas visuais na interface do supervisor para *KPIs* excedidos de agentes ou grupos de atendimento que sobrepassem os limites configurados e assim poder corrigir os erros.

**3.4 Relatórios.**

Gera relatórios completos da atividade no sistema como : horarios de *login / logout* dos agentes, horarios de almoço/intervalo, e variados indicadores de chamadas *e-mails*, *chats* e redes exportáveis a formato *Excel* ou *PDF*.

**Relatório do login / logout e arquivo Excel.**

**Search filter**

- Registers per page: 50
- Mode login: [dropdown]
- Pilot (\*): 8200
- Extension (\*): All
- User name: [input]
- Turn: Select
- From date: 10/01/2017 00:00:00
- Until date: 11/01/2017 23:00:00

Nº	User	Extension	Login	Logout	Total
1	mtfevriel	204805	2017-01-11 08:44:33.868646		
2	LHurtado	204807	2017-01-11 08:16:10.201234		
3	Despacho01	204800	2017-01-11 08:08:30.674912		
4	LHurtado	204806	2017-01-11 08:04:13.279567	2017-01-11 08:15:06.581263	0:10:53
5	LBerguno	204810	2017-01-11 08:03:13.005744		
6	JQuiroz	204811	2017-01-11 08:02:42.314921		
7	mtfevriel	204803	2017-01-11 08:01:38.657552	2017-01-11 08:43:44.409121	0:42:05
8	mtfevriel	204811	2017-01-10 21:36:27.670993	2017-01-11 07:45:30.845212	10:09:03
9	SJimenez	204807	2017-01-10 20:15:42.908946	2017-01-11 08:15:22.848351	11:59:39
10	EVelasquez	204810	2017-01-10 20:13:49.063798	2017-01-11 08:01:05.595068	11:47:16
11	MSalas	204804	2017-01-10 20:05:13.649045	2017-01-11 08:02:18.944277	11:57:05
12	CManriquez	204808	2017-01-10 20:00:36.466621	2017-01-11 08:02:35.944666	12:01:59
13	MCampusano	204809	2017-01-10 19:59:52.421477	2017-01-11 08:01:49.267969	12:01:56
14	JLopez	204802	2017-01-10 19:59:28.958274	2017-01-11 08:00:46.725111	12:01:17
15	MCabrera	204810	2017-01-10 19:23:54.848776	2017-01-11 08:00:46.725111	0:34:44
16	ZGamba	204805	2017-01-10 19:15:36.809072	2017-01-11 08:42:54.852923	13:27:18
17	MCardenas	204805			
18	MCardenas	204805			
19	VGutierrez	204804			
20	AValderrama	204806			
21	RMoreno	204803			
22	ICastaneda	204801			
23	mtfevriel	204803			

**Excel Export:**

Usuario	Extensión	Login	Logout	Total
1	mtfevriel	204805	2017-01-11 08:44:33.868646	
2	LHurtado	204807	2017-01-11 08:16:10.201234	
3	Despacho01	204800	2017-01-11 08:08:30.674912	
4	LHurtado	204806	2017-01-11 08:04:13.279567	2017-01-11 08:15:06.581263
5	LBerguno	204810	2017-01-11 08:03:13.005744	
6	JQuiroz	204811	2017-01-11 08:02:42.314921	
7	mtfevriel	204803	2017-01-11 08:01:38.657552	2017-01-11 08:43:44.409121
8	mtfevriel	204811	2017-01-10 21:36:27.670993	2017-01-11 07:45:30.845212
9	SJimenez	204807	2017-01-10 20:15:42.908946	2017-01-11 08:15:22.848351
10	EVelasquez	204810	2017-01-10 20:13:49.063798	2017-01-11 08:01:05.595068
11	MSalas	204804	2017-01-10 20:05:13.649045	2017-01-11 08:02:18.944277
12	CManriquez	204808	2017-01-10 20:00:36.466621	2017-01-11 08:02:35.944666
13	MCampusano	204809	2017-01-10 19:59:52.421477	2017-01-11 08:01:49.267969
14	JLopez	204802	2017-01-10 19:59:28.958274	2017-01-11 08:00:46.725111
15	MCabrera	204810	2017-01-10 19:23:54.848776	2017-01-11 08:00:46.725111
16	ZGamba	204805	2017-01-10 19:15:36.809072	2017-01-11 08:42:54.852923

Relatório de dados de chamadas telefônicas de grupo de atenção e arquivo Excel.

Nº	Id	Extensão	LogIn	Contraparte	Ultima redirección	Número Final	Traducido	Estado Extension	Estado Ultima redirección	Estado Número Final	Tipo	Fecha	Inicio	Duración	Rings
1	1231485	204810	JGomez	204810				abandonada			anexos	11/10/2016	23:57:55	00:00:00	0
2	1231484	204803	Despacho02	9222286696	8200	204803	las condes	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:57:44	00:00:02	1
3	1231483	204808	IPerez	9974796769	8200	204808	quicura	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:52:27	00:01:02	0
4	1231481	204806	AValderrama	204806				abandonada			anexos	11/10/2016	23:51:37	00:00:00	0
5	1231482	204807	MBozanes	9958740416	8200	204807	la pintana	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:51:34	00:00:07	0
6	1231480	204806	AValderrama	9973014551	8200	204806	la florida	derivada	derivada	abandonada	entrante	11/10/2016	23:51:29	00:00:00	0
7	1231479	204803	Despacho02	9950770385	8200	204803	la pintana	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:48:42	00:00:03	1
8	1231477	204806	AValderrama	204806				abandonada			anexos	11/10/2016	23:48:21	00:00:00	0
9	1231476	204806	AValderrama	9973048982	8200	204806	la granja	derivada	derivada	abandonada	entrante	11/10/2016	23:46:15	00:00:00	0
10	1231475	204803	Despacho02	9981996688	8200	204803	providencia	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:45:08	00:00:53	0
11	1231474	204808	IPerez	9222960550	8200	204808	santiago	derivada	derivada	abandonada	entrante	11/10/2016	23:45:05	00:00:00	1
12	1231473	204806	AValderrama	9998317778	8200	204806	cerro navia	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:44:01	00:00:03	2
13	1231478	204807	MBozanes	9965030639	8200	204807	pudahuel	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:43:18	00:03:43	1
14	1231472	204803	Despacho02	9977829337	8200	204803	pedro aguirre cerda	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:42:40	00:00:11	1
15	1231471	204808	Perez	9979002095	8200	204808	lamoa	derivada	derivada	abandonada	entrante	11/10/2016	23:41:37	00:00:00	0
16	1231470	204806	AValderrama	9989385924	8200	204806	colina	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:39:26	00:00:02	1
17	1231469	204807	MBozanes	9968483233	8200	204807	las condes	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:39:18	00:00:06	0
18	1231468	204803	Despacho02	9225163498	8200	204803	san ramón	derivada	derivada	abandonada	entrante	11/10/2016	23:38:40	00:00:00	2
19	1231467	204808	Perez	9990679843	8200	204808	cerrillos	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:38:13	00:00:10	0
20	1231465	204807	MBozanes	9990679843	8200	204807	cerrillos	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:37:40	00:00:07	1

Nº	Id	Extensão	LogIn	Contraparte	Ultima Redirección	Numero Final	Estado Ext	Estado UH	Estado NÚ	Tipo	Fecha	Inicio	Duración	Rings
1	1231485	204810	JGomez	204810						anexos	2016-10-11	23:57:55	00:00:00	0
2	1231484	204803	Despacho02	9222286696	8200	204803	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:57:44	00:00:02	1
3	1231483	204808	IPerez	9974796769	8200	204808	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:52:27	00:01:02	0
4	1231481	204806	AValderrama	204806						anexos	2016-10-11	23:51:37	00:00:00	0
5	1231482	204807	MBozanes	9958740416	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:51:34	00:00:07	0
6	1231480	204806	AValderrama	9973014551	8200	204806	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:51:29	00:00:00	0
7	1231479	204803	Despacho02	9950770385	8200	204803	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:48:42	00:00:03	1
8	1231477	204806	AValderrama	204806						anexos	2016-10-11	23:48:21	00:00:00	0
9	1231476	204806	AValderrama	9973048982	8200	204806	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:46:15	00:00:00	0
10	1231475	204803	Despacho02	9981996688	8200	204803	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:45:08	00:00:53	0
11	1231474	204808	IPerez	9222960550	8200	204808	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:45:05	00:00:00	1
12	1231473	204806	AValderrama	9998317778	8200	204806	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:44:01	00:00:03	2
13	1231478	204807	MBozanes	9965030639	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:43:18	00:03:43	1
14	1231472	204803	Despacho02	9977829337	8200	204803	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:42:40	00:00:11	1
15	1231471	204808	Perez	9979002095	8200	204808	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:41:37	00:00:00	0
16	1231470	204806	AValderrama	9989385924	8200	204806	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:39:26	00:00:02	1
17	1231469	204807	MBozanes	9968483233	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:39:18	00:00:06	0
18	1231468	204803	Despacho02	9225163498	8200	204803	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:38:40	00:00:00	2
19	1231467	204808	IPerez	9990679843	8200	204808	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:38:13	00:00:10	0
20	1231465	204807	MBozanes	9990679843	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:37:40	00:00:07	1
21	1231463	204803	Despacho02	204803						anexos	2016-10-11	23:37:23	00:00:00	0
22	1231462	204803	Despacho02	9973209345	8200	204803	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:37:19	00:00:00	0
23	1231461	204806	AValderrama	922923546	8200	204806	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:37:13	00:00:39	1
24	1231464	204810	JGomez	9979213259	8200	204810	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:37:02	00:00:35	1
25	1231461	204808	IPerez	9967688718	8200	204808	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:35:26	00:00:05	0

Vista dos relatórios consolidados para supervisão.

- Indicadores de supervisão:

Item	Quantity
Transferred / supervision (23742)	0
Transferred / gestion (22829)	0
Transferred & Answered M Regulator 1 (231242)	0
Transferred & Answered M Regulator 2 (231243)	0
Out M Regulator 1 (231235)	0
Out M Regulator 2 (2312443)	0

• Indicadores das chamadas:

Item	Total
Total calls	0
Answered calls	0
Lost calls	0
Abandoned calls	0
Abandoned Calls > 10 seg	0
Average time (Abandoned)	0:00:00
Service quality	0
Care quality	0

**3.5 Gravação de voz e video.**

Adportas Reckall é um sistema de gravação de voz e video que permite gravar chamadas telefônicas de entrada ou saída; em modalidade permanente ou sob demanda (*on-demand*).

Através de um programa instalado no computador de cada agente, Adportas Reckall grava a tela no decorrer do atendimento, armazenando ambos arquivos em sincronia, permitindo a sua posterior reprodução desde a interface web de agente ou do supervisor.

Adportas Reckall pode ser configurado para realizar gravações em tres modalidades de captura diferentes:

Active Recording (BiB/SIP TRUNK)

Passive Recording (Port Span)

Active Recording Skype for Business.

**Visão Adportas Reckall na interface web do supervisor.**

REG. N°	EXT.	COUNTERPART	TYPE	DATE	BEGINNING	ENDING	DURATION	DESCRIPTION	LISTENED	TAG	AUDIO	VIDEO
534746	5018	985284530	↓	17/04/2017	18:25:46	18:25:52	00:00:05	home	✓	🛡️	📄 🔊	📺
534747	5701	635246246	↑	17/04/2017	17:52:48	17:52:58	00:00:10	home	-	🔴	📄 🔊	📺
534748	5708	474573575	↓	17/04/2017	17:51:25	17:52:05	00:00:39	home	✓	🛡️	📄 🔊	📺
534749	5701	73573	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	home	-	🛡️	📄 🔊	📺
534750	5713	984734556	↑	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔴	📄 🔊	📺
534751	5708	245678893	🔗	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄 🔊 🔗	📺
534752	5708	324257884	↓	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄 🔊	📺
534753	5018	235346457	🔗	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🛡️	📄 🔊	📺
534754	5701	635246246	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🔴	📄 🔊	📺
534755	5708	474573575	👤	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	-	🛡️	📄 🔊	📺
534756	5701	73573	↓	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🔴	📄 🔊	📺
534757	5713	985284530	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	home	-	🛡️	📄 🔊	📺
534758	5708	978552352	🔗	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	home	✓	🔴	📄 🔊 🔗	📺
534759	5713	985284530	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	home	-	🛡️	📄 🔊 🔊	📺
534760	5708	978552352	🔗	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	home	-	🛡️	📄 🔊 🔗	📺
534761	5713	985284530	↓	17/04/2017	15:38:30	15:42:55	00:04:25	home	✓	🛡️	📄 🔊	📺
534762	5708	978552352	↓	17/04/2017	15:38:29	15:42:55	00:04:26	home	✓	🔴	📄 🔊	📺

### 3.6 Pesquisa pós atenção.

A pesquisa pós atenção pode ser configurada em tipo de perguntas e respostas permitindo que os supervisores obtenham uma visão real da satisfação do cliente em relação ao atendimento através de relatórios em formato *Excel* para análise interno.

The screenshot displays the CCKall Quality Manager 8 interface. On the left is a search filter sidebar with options for 'From', 'Until', 'Pilot number', 'Number reviewed', and 'Question'. The main area shows a table of call records with columns for Call ID, Agent extension, Counterpart, Question, Answer, and Date. Below this is a table for 'Question n°' and 'Reference'. To the right, a small chart shows evaluation scores for 'Evaluation 1' and 'Evaluation 2'.

Call ID	Agent extension	Counterpart	Question	Answer	Date
536	5018	985284530	Quality of attention	1	02/12/2016 13:30
537	5701	635246246	Quality of attention	1	01/12/2016 16:42
538	5708	474573575	Quality of attention	1	25/11/2016 8:10
539	5701	735735737	Quality of attention	1	25/11/2016 9:34
540	5713	984734556	Quality of attention	1	24/11/2016 15:30
541	5708	245678893	Quality of attention	1	24/11/2016 13:00
542	5708	324257884	Quality of attention	1	23/11/2016 10:25

Question n°	Reference
1	Quality of attention ?
2	Satisfactory information ?

## Requisitos

### Servidor Adportas CCKall Quality Manager

Plataforma de telefonía IP CISCO 4.1 ou superior.  
 Configuração do envio dos CDR por FTP ao servidor.  
 Criar usuario CTI com capacidade de controle dos telefones a serem monitorados com CTI habilitado.  
 Acesso de rede para o servidor Adportas QM ao Cisco CUCM.

### Servidor Adportas Reckall

Modelos de telefones Cisco IP que suportem Built in Bridge (B-I-B).  
 SIP TRUNK configurado para Active Recording. (Se for o caso)  
 Configurar no CUCM modalidade Active Recording para os telefones a serem gravados.  
 Telefones configurados em Codecs G.729 ou G.711.  
 Port Span configurado. (Se for o caso)  
**Interface web supervisor**  
 JTAPI habilitado no Cisco CUCM.

### 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