



# adportas CCKall Chat Manager 8

Solución de  
chat corporativo



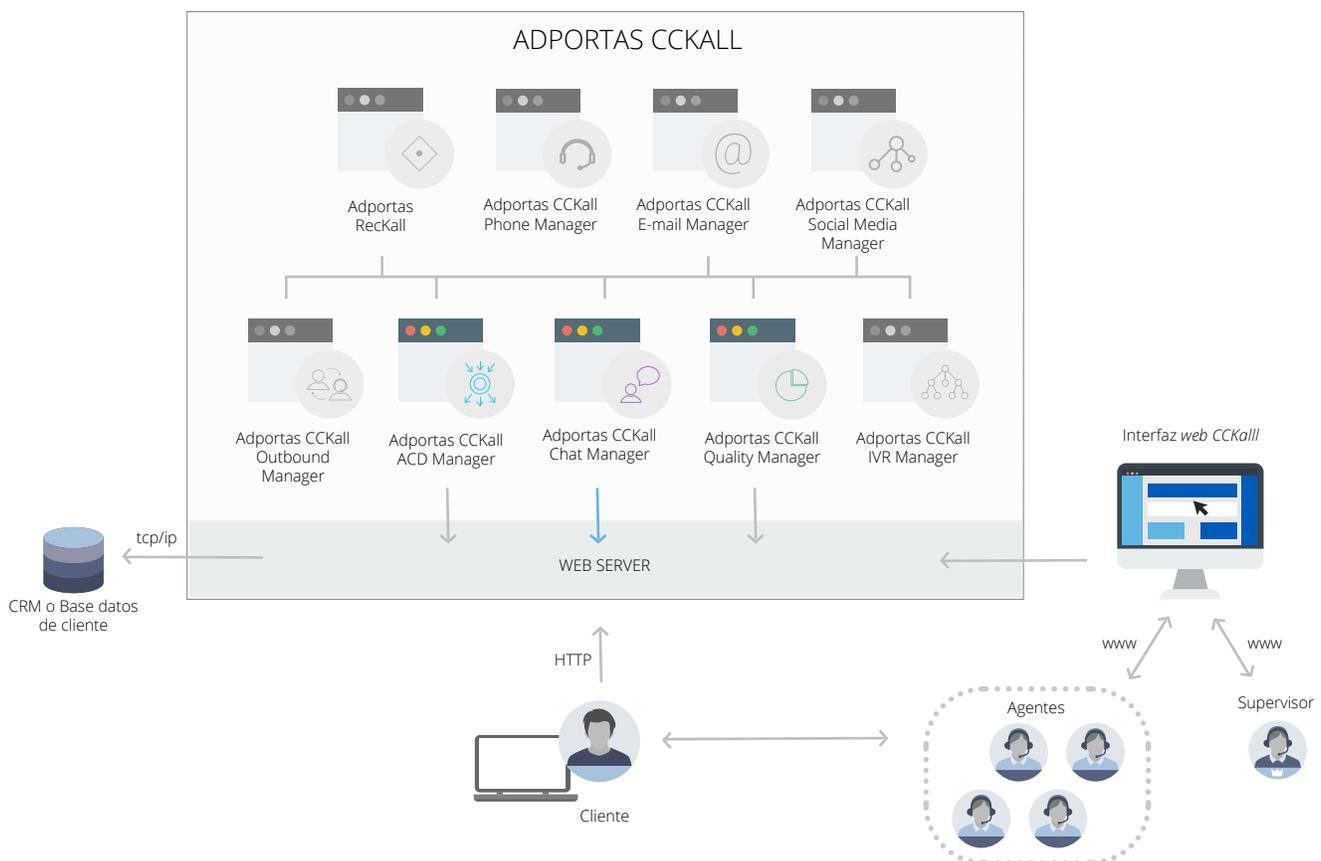
## 1. Descripción.

La solución *Adportas CCKall Chat Manager* permite intercambiar mensajes instantáneos (IM) online entre aquellos clientes que requieran atención desde el sitio web de una empresa y los agentes del *contact center*, de manera directa y en tiempo real. Desde la interfaz web multicanal *Adportas CCKall* (solución de *contact center*), cada agente tiene una ventana dedicada para atender las solicitudes de chat sin perder su visión del entorno, entregando así una visión integral que favorece la efectiva interacción entre los canales de atención (teléfono, e-mail, chat y redes sociales).

*Adportas CCKall Chat Manager* hace posible entablar conversaciones (mensajes instantáneos) colaborativas entre diferentes áreas de la empresa de manera interna, para resolver problemas o dudas con algún especialista o grupo de apoyo.

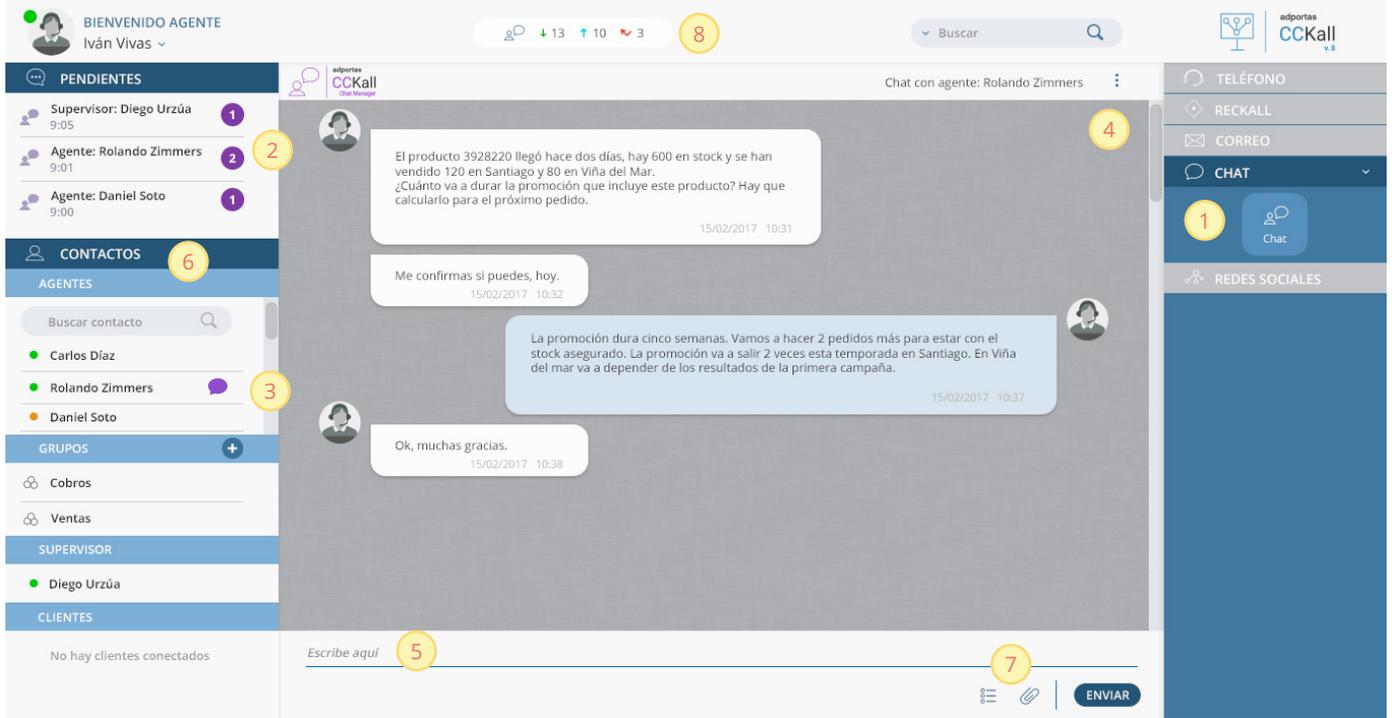
El enrutamiento inteligente de *Adportas CCKall Chat Manager* permite que la selección del agente con mejores condiciones de atención para una determinada situación mejore la calidad del servicio y disminuya el tiempo de espera de los clientes, resolviendo cada interacción de manera más efectiva.

## 2. Arquitectura de *Adportas CCKall Chat Manager*.



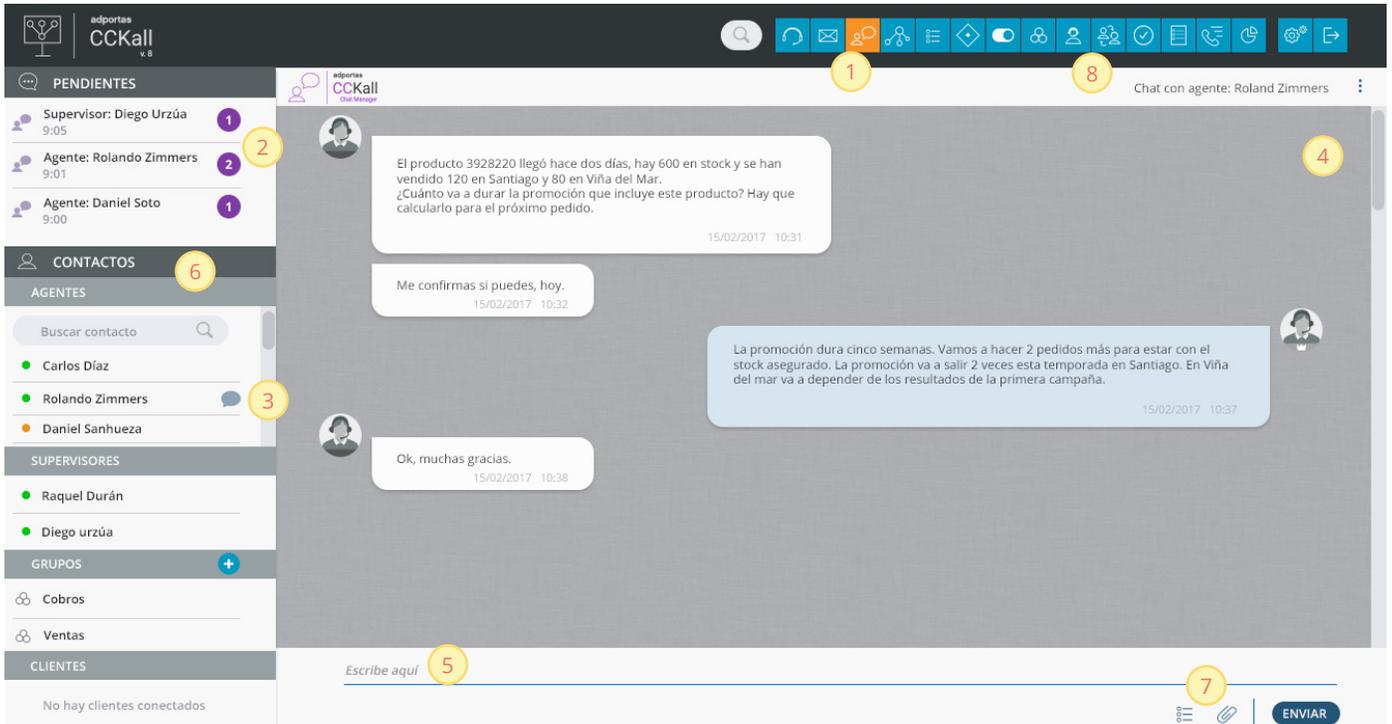
### 3. Principales funcionalidades de Adportas CCKall Chat Manager.

Adportas CCKall con módulo Adportas CCKall Chat Manager en interfaz del agente:



- ① Selección de chat
- ④ Área de conversación
- ⑦ Opción de envío de mensajes pregrabados y archivos adjuntos
- ② Encolamientos de chats
- ⑤ Área de ingreso de nuevos mensajes
- ⑧ KPIs de chat
- ③ Chat activo
- ⑥ Contactos

Adportas CCKall con módulo Adportas CCKall Chat Manager en interfaz del supervisor:



### 3.1 Encolamiento de *chats*.

En el panel lateral izquierdo de *Adportas CCKall* se encuentra un área que reúne los mensajes sin leer y al costado derecho un contador. Al *clickear* sobre el enlace se abre un minichat con la conversación correspondiente.

### 3.2 Visualización de *KPIs*.

En todo momento el agente puede ver su *KPI* de *chat* en la parte superior de la pantalla. El supervisor puede ver todos los *KPIs* de los agentes.

### 3.3 *Chat* paralelo.

Se pueden mantener varias sesiones de *chat* de forma paralela.

### 3.4 *Chats* internos.

Permite *chats* internos entre supervisor, agente y/o otras áreas de la empresa.

### 3.5 Automatización.

Determina el momento de incorporación del cliente *web* a un *chat* con un agente.

### 3.6 Base de datos.

Las transcripciones de los *chats* quedan almacenadas en la base de datos del sistema y pueden reenviarse al supervisor para su análisis.

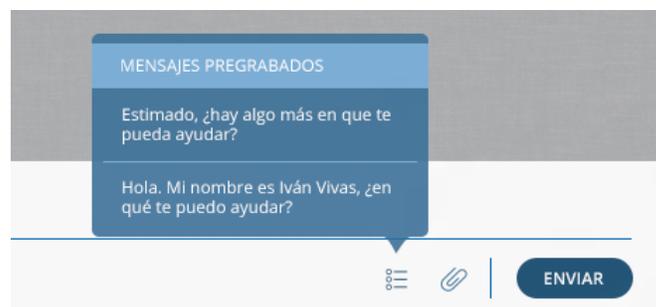
### 3.7 *Skills*.

El servidor de *chat* tiene inteligencia para seleccionar al agente según su disponibilidad y sus *skills* (habilidades).

### 3.8 Mensajes pregrabados.

Al *clickear* el ícono de lista bajo el área de ingreso del mensaje se despliega un menú contextual para mensajes pregrabados. Esto permite reducir el tiempo de respuesta entre un agente y un cliente externo.

Al lado derecho del nombre del usuario activo está el gestor de mensajes, el cual abre una ventana modal para agregar o quitar textos predeterminados.





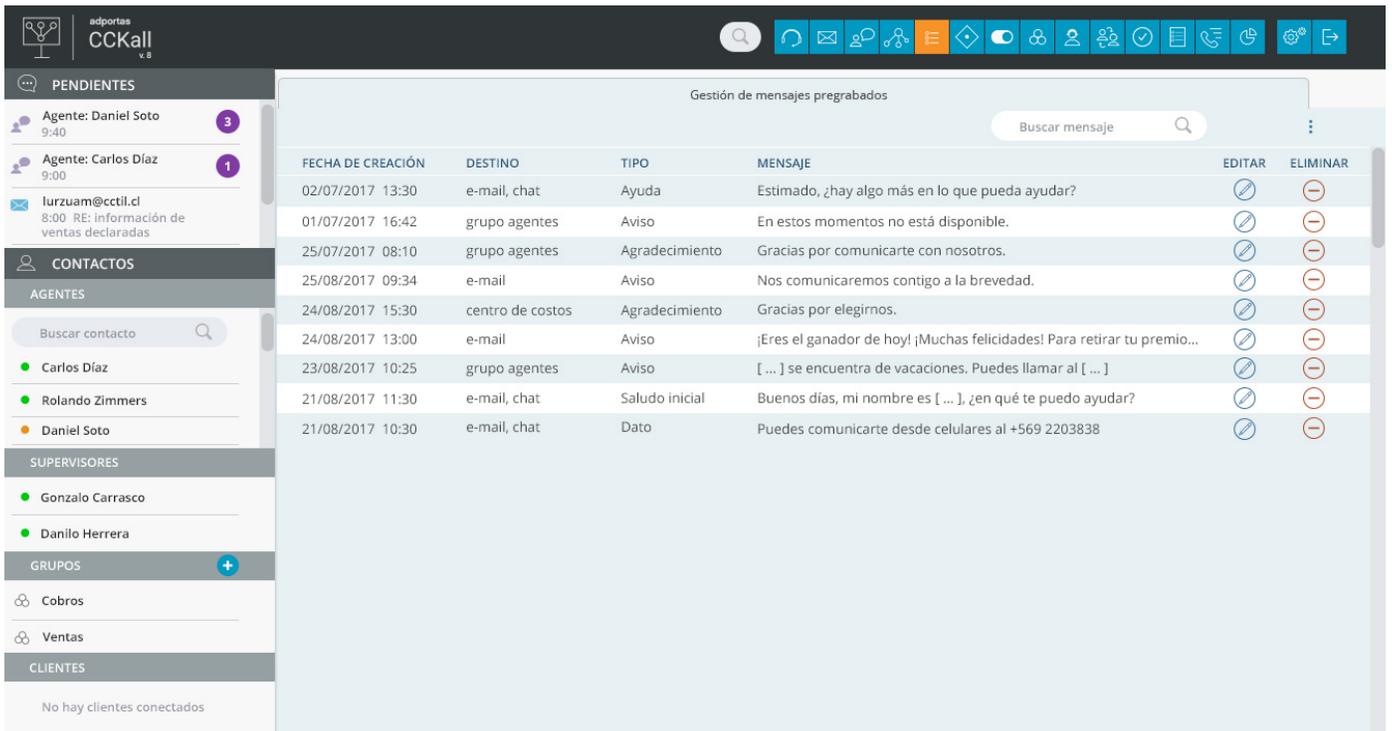
Despliegue de ventana con selección de añadir mensaje.



Despliegue de ventana con selección de eliminar mensaje.

### Sección de mensajes pregrabados en interfaz del supervisor.

En esta opción se pueden crear, modificar o eliminar mensajes pregrabados para la atención al cliente y asignarlo a uno o más módulos de respuesta.



### 3.9 Formularios y registros.

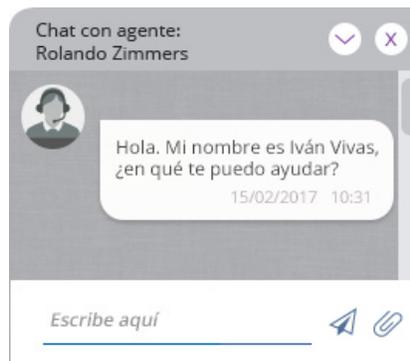
Enlace de acceso a formulario de inscripción *pre-chat* y registros *post-chat*.

### 3.10 Seguridad.

Adportas CCKall Chat Manager se comunica a través de *TCP/IP* para mantener la seguridad de la información.

### 3.11 Mini-chat.

Interfaz de *mini-chat*: ventana emergente minimizable que se activa al seleccionar un *chat* activo. Es una versión reducida de la interfaz principal, con la ventaja de mantener una conversación mientras se visualiza otro contexto de la aplicación tal como *e-mail*, redes sociales, etc.



Minichat abierto



Minimizado

### 3.12 Imágenes adjuntas.

Las imágenes adjuntas se visualizan en una ventana emergente.

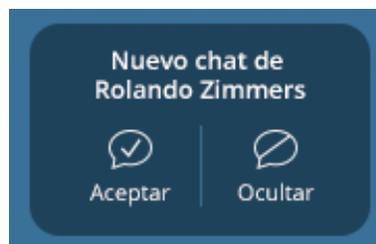
### 3.13 Historial.

Cuenta con historial de mensajes entre pares.

### 3.14 Alertas.

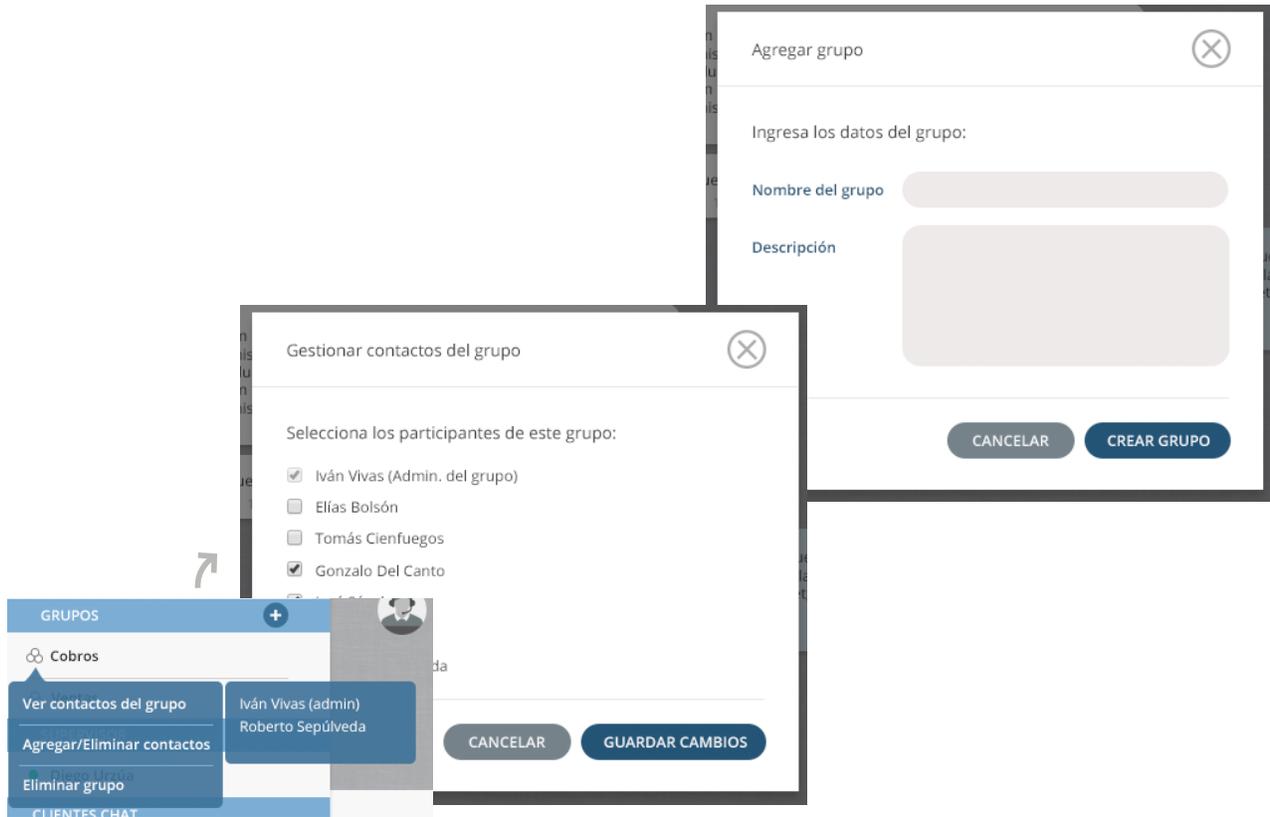
La recepción de un nuevo mensaje despliega una alerta en la parte inferior derecha.

Tiene dos botones: uno abre el *mini-chat* permitiendo responder inmediatamente, y otro oculta la alerta.



### 3.15 Chat de grupos de agentes.

Permite enviar mensajes a grupos de agentes predefinidos por el mismo usuario. El usuario (supervisor o agente) puede crear, eliminar, visualizar, agregar o desincorporar agentes dentro de un grupo.



## Requerimientos

### Servidor Adportas CCKall Chat Manager

Java 7 o superior
Apache Tomcat 8 o superior
Base de datos PostgreSQL
Sistema operativo basado en Linux
Puerto 9000

### Para cliente

Uno de los siguientes navegadores:
a) Chrome 56.0 o superior
b) Firefox 51.0 o superior
c) Safari 5.0 o superior

### Requerimientos de hardware Adportas CCKall

#### 10 a 50 licencias

CPU: Quad core o superior
Ram: 16 GB o más
Disco: 500 GB o más

#### 100 a 400 licencias

CPU: Hexa core o superior
Ram: 24 GB o más
Disco: 1 TB o más