

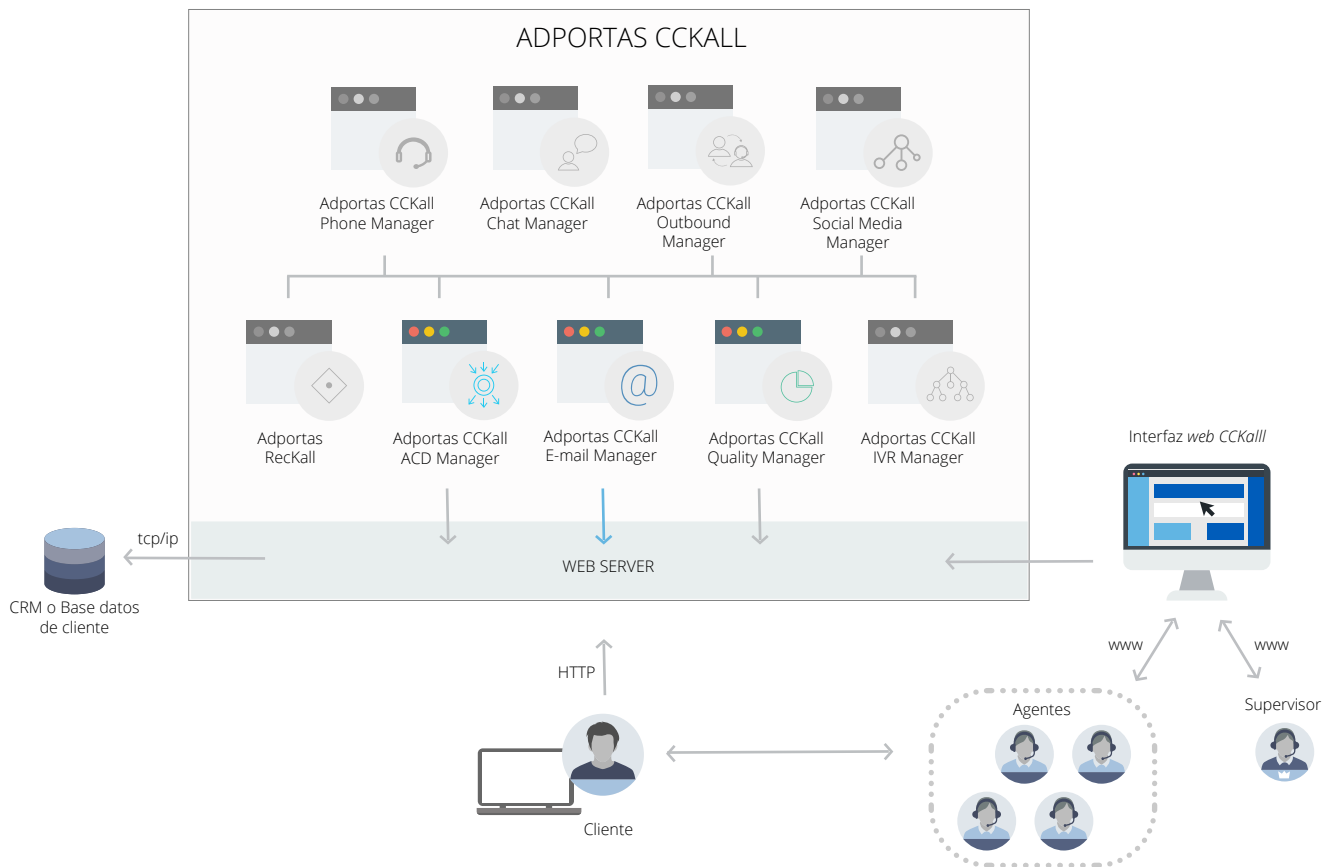


1. Descripción.

Adportas CCKall E-mail Manager es un sistema de administración de e-mails (de entrada y de salida) de ruteo inteligente, identificando diferentes datos en cada mensaje para mejorar el flujo de atención mediante *skill-based routing* (enrutamiento basado en habilidades) o por *load balance routing algorithms* (algoritmos de balanceo de carga).

Adportas CCKall E-mail Manager, al estar integrado a la solución de Contact Center IP Adportas CCKall, entrega a agentes y supervisores estadísticas en tiempo real del desempeño en la atención de e-mails (individuales y grupales) por medio de KPIs (porcentajes de e-mails recibidos, respondidos y por atender).

2. Arquitectura de Adportas CCKall E-mail Manager.



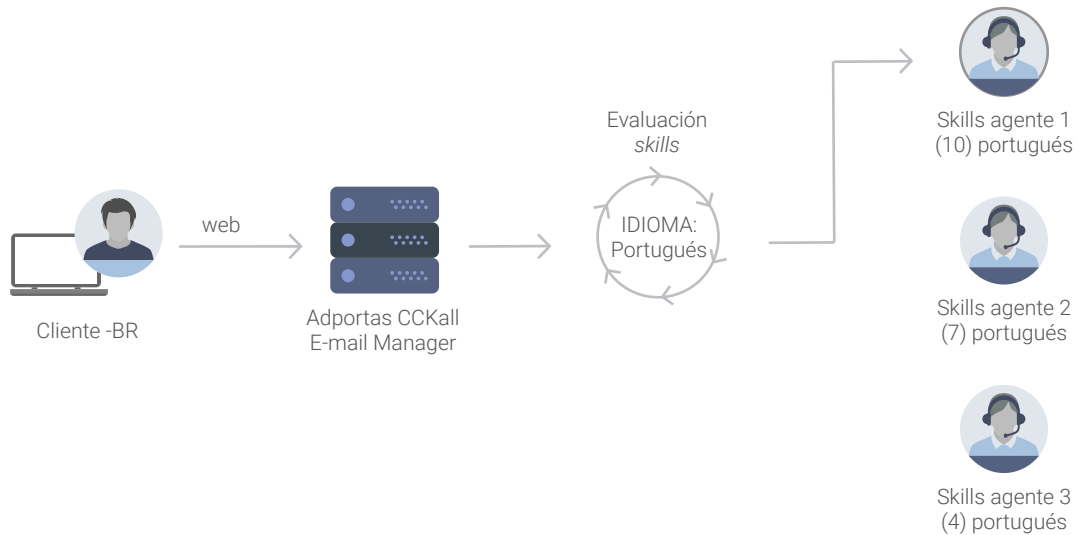
3. Principales funcionalidades de Adportas CCKall E-mail Manager.

3.1 Funcionalidades de e-mail de entrada (inbound).

3.1.1 Enrutamiento de e-mails basado en habilidades de cada agente.

- Por ejemplo: idioma, capacidad de redacción, empatía, área de conocimiento, sexo, localización.
- Define reglas de enrutamiento, determinando prioridad para cada set de *skills* (habilidades).
- Posee algoritmos de desvío configurables por grado de habilidad de cada agente.
- Permite crear nuevos *skills* (habilidades) en el portal de administración.

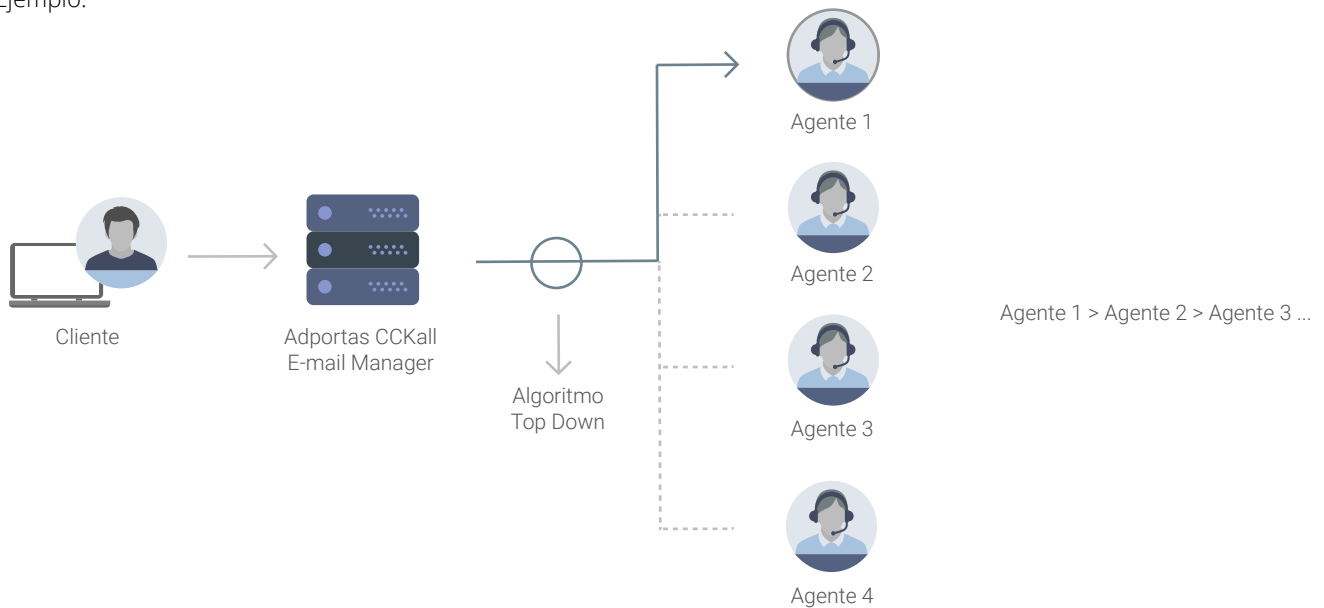
Ejemplo:



3.1.2 Enrutamiento basado en distribución automática de e-mails.

- Balanceo de carga de e-mails por algoritmos (*Top down, circular, most-idle, broadcast*).
- Enrutamiento de interacciones hacia un grupo determinado con un mismo perfil (*soporte@xxx.cl*).
- Posibilidad de respuesta de múltiples agentes a un mismo cliente con seguimiento de la interacción (trazabilidad).
- Si bien cada agente cuenta con su propio e-mail, la comunicación con el cliente se realiza mediante una sola cuenta definida en el grupo de e-mails, generando así una única cuenta entre cliente y agente.

Ejemplo:



3.1.3 Visualización de e-mails.

- Notificaciones pop-up de e-mails nuevos, enviados y estado de actualización de bandeja de entrada, salida y borradores.
- Encolamiento de e-mails, con posibilidad de dar respuesta rápida.
- E-mails con imágenes integradas y descarga de archivos adjuntos.

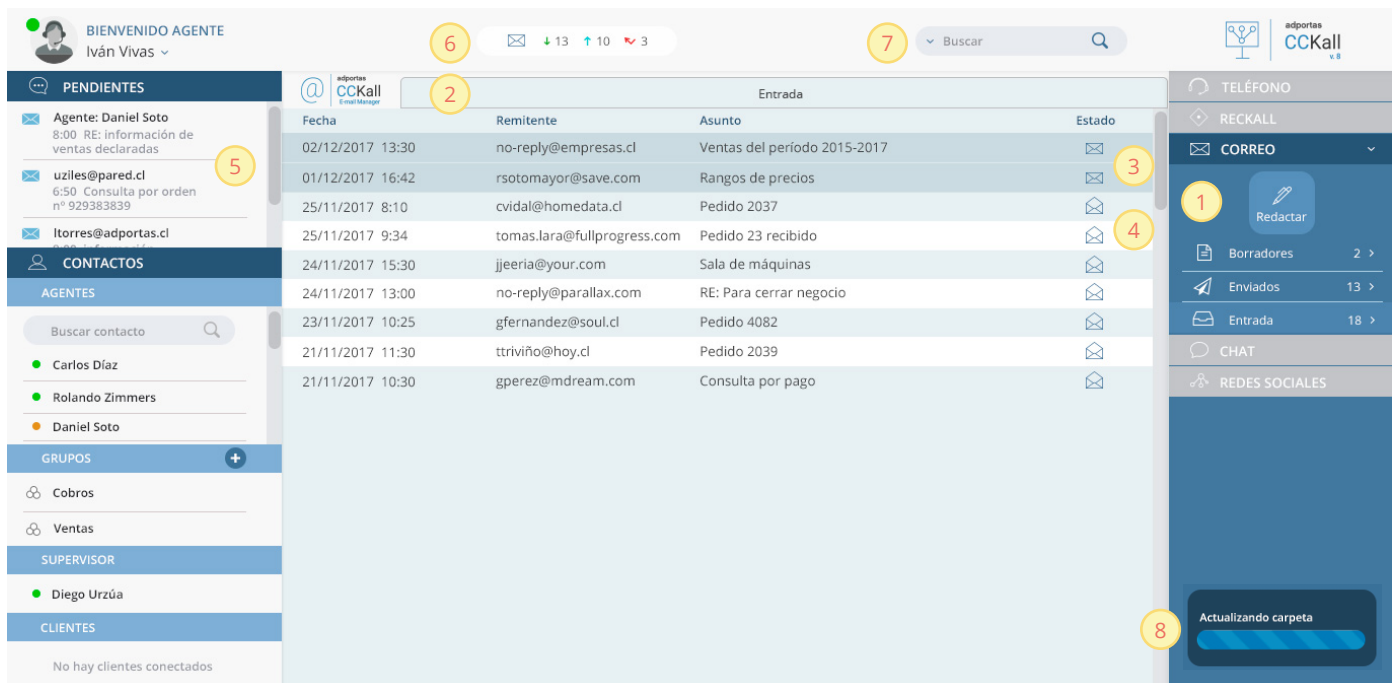
3.2 Funcionalidades de salida (outbound).

- Genera respuestas preconfiguradas, integradas a la base de datos.
- Incluye una librería de respuestas estándar para ayudar a los agentes.
- Envía e-mails con opción de adjuntar archivos múltiples.

3.3 Administración de interfaz del agente Adportas CCKall.

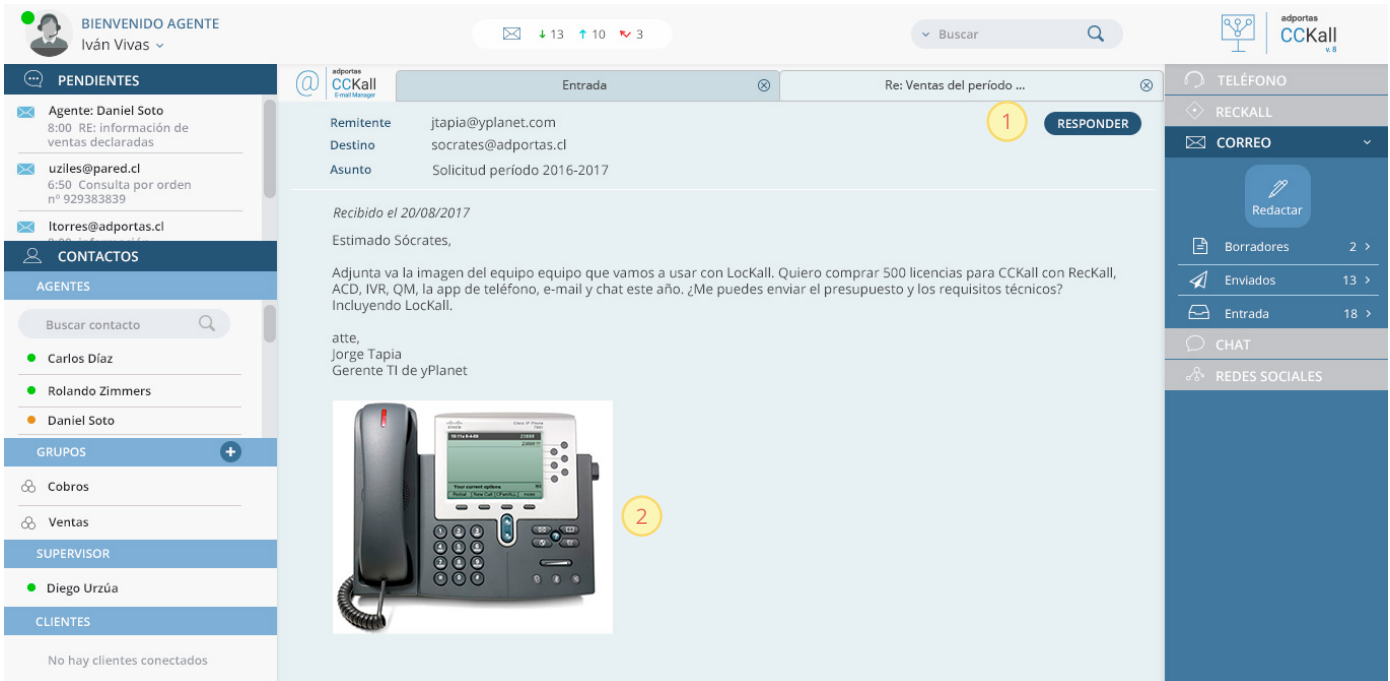
La interfaz web de agente de Adportas CCKall E-mail Manager permite una visión completa del entorno de e-mails incluyendo una ventana con e-mails recibidos, enviados, borradores, visualización de e-mails encolados (pendientes) e índices de desempeño por KPIs (indicadores de desempeño) multicanal.

Vista de interfaz del agente Adportas CCKall con entorno Adportas CCKall E-Mail Manager en bandeja de entrada.



- 1 Menú permanente de redacción de nuevo e-mail, borradores, enviados y entrada de recibidos.
- 2 Navegación con pestañas.
- 3 E-mails no leídos.
- 4 E-mails leídos.
- 5 Encolamientos de e-mails.
- 6 KPIs permanentemente visibles.
- 7 Buscador con filtro.
- 8 Notificaciones *pop-up* al momento de envío de e-mail, recarga de bandeja de entrada, salida, borradores y notificaciones de nuevos e-mails.

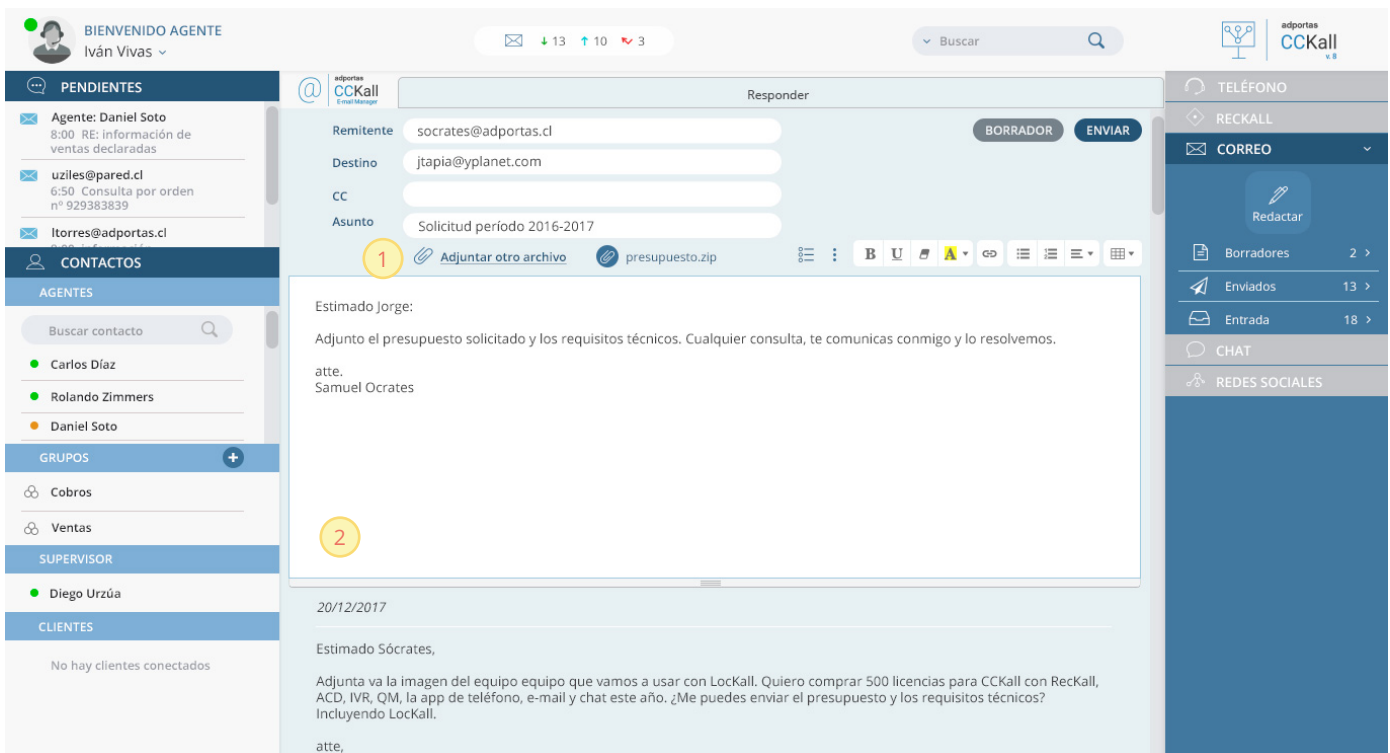
Vista de imagen incorporada en e-mail recibido en la interfaz web del agente.



1 Botón "responder".

2 Imágenes incorporadas.

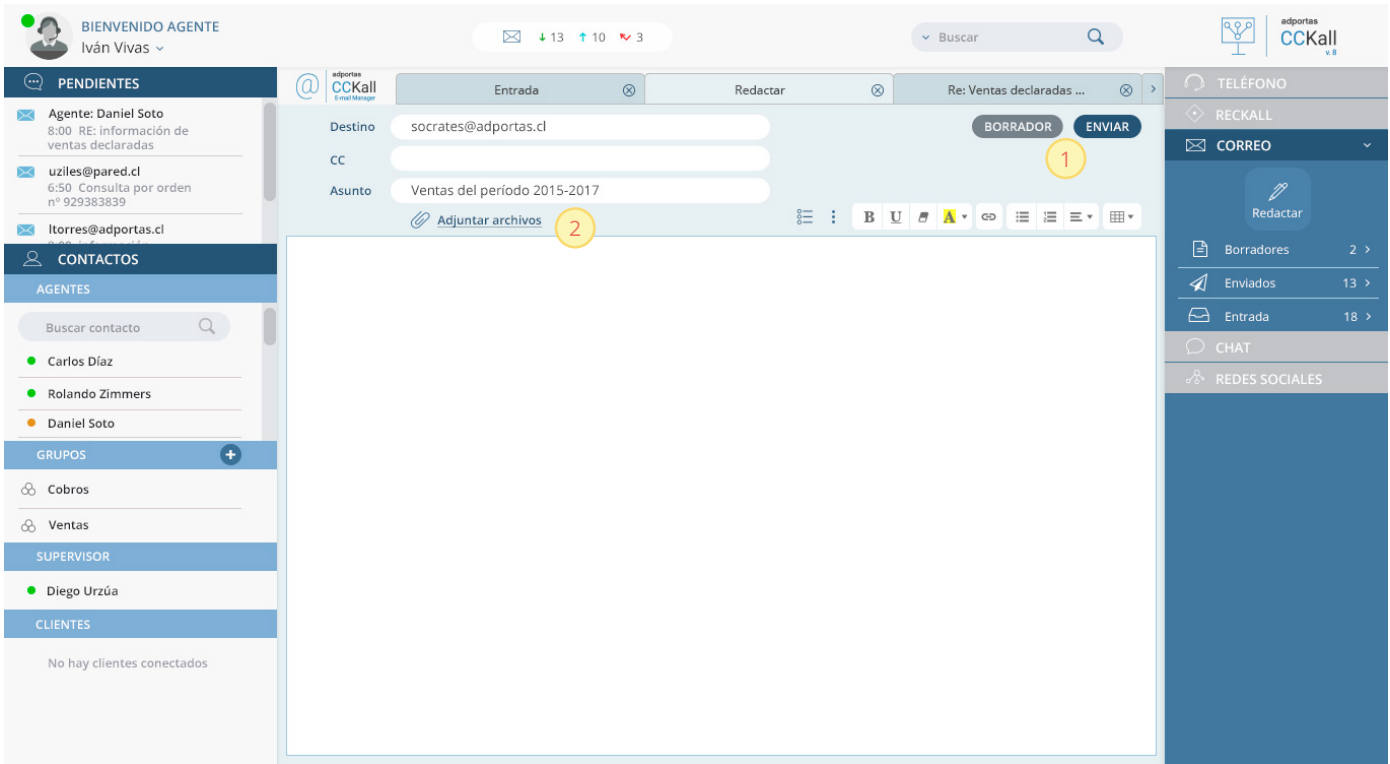
Vista de respuesta de e-mail en interfaz web del agente.



1 Opción de adjuntar uno o más archivos.

2 Amplia área de respuesta con vista inferior del e-mail que está siendo contestando.

Vista de pantalla de *e-mail* nuevo en interfaz *web* del agente.



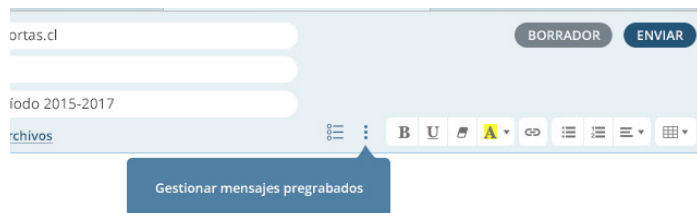
1 Botones: “enviar” y guardar en “borrador”.

2 Redacción de nuevo *e-mail* con opción de adjuntar archivos y escritura con texto enriquecido.

Gestión de mensajes pregrabados en interfaz del agente.

Al *clickear* el ícono de lista sobre el área de ingreso del nuevo *e-mail* 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 está el gestor de mensajes, el cual abre una ventana modal para agregar o quitar textos predeterminados.



Sección de mensajes pregrabados en interfaz del supervisor.

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

FECHA DE CREACIÓN	DESTINO	TIPO	MENSAJE	EDITAR	ELIMINAR
02/07/2017 13:30	e-mail, chat	Ayuda	Estimado, ¿hay algo más en lo que pueda ayudar?		
01/07/2017 16:42	grupo agentes	Aviso	En estos momentos no está disponible.		
25/07/2017 08:10	grupo agentes	Agradecimiento	Gracias por comunicarte con nosotros.		
25/08/2017 09:34	e-mail	Aviso	Nos comunicaremos contigo a la brevedad.		
24/08/2017 15:30	centro de costos	Agradecimiento	Gracias por elegirnos.		
24/08/2017 13:00	e-mail	Aviso	¡Eres el ganador de hoy! ¡Muchas felicidades! Para retirar tu premio...		
23/08/2017 10:25	grupo agentes	Aviso	[...] se encuentra de vacaciones. Puedes llamar al [...]		
21/08/2017 11:30	e-mail, chat	Saludo inicial	Buenos días, mi nombre es [...], ¿en qué te puedo ayudar?		
21/08/2017 10:30	e-mail, chat	Dato	Puedes comunicarte desde celulares al +569 2203838		

3.4 Administración de interfaz de supervisión Adportas CCKall con entorno Adportas CCKall E-mail Manager.

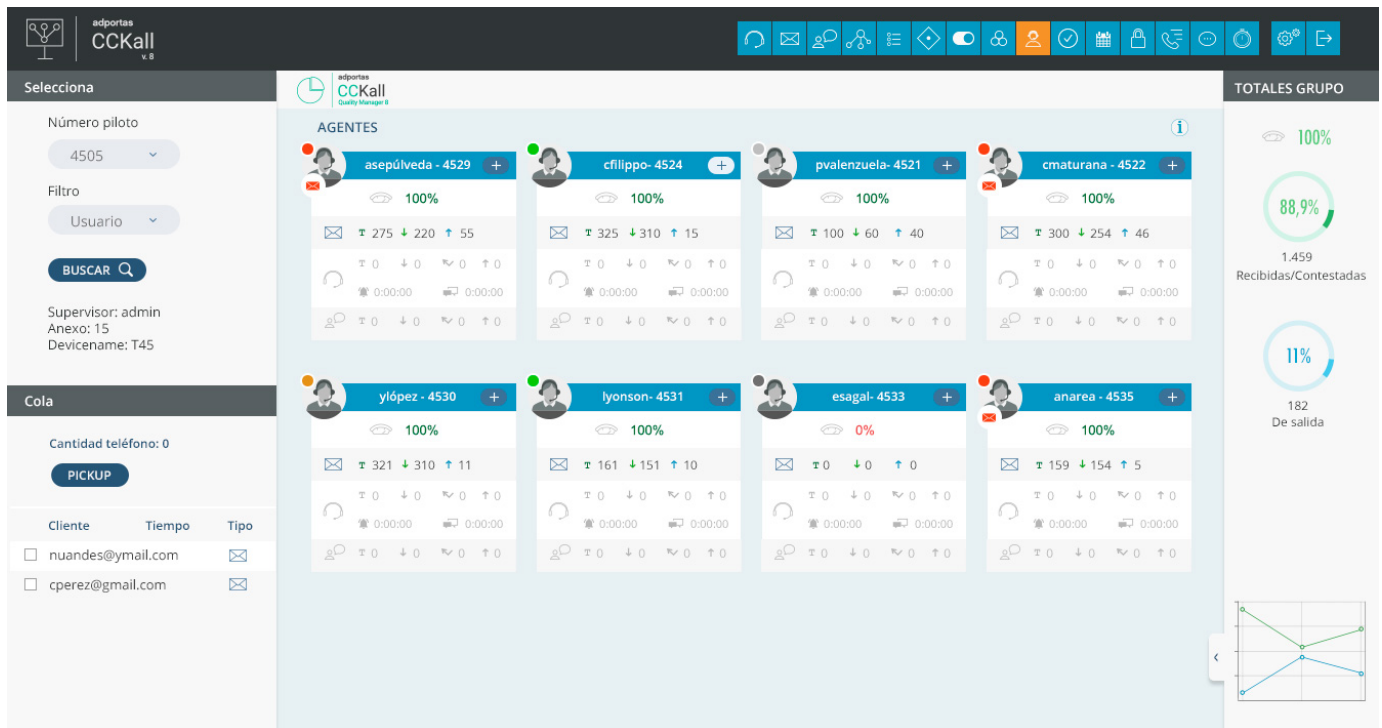
Vista de entrada de e-mail en interfaz web del supervisor.

Fecha	Remitente	Asunto	Estado
02/07/2017 13:30	no-reply@empresas.cl	Ventas del periodo 2015-2017	
01/07/2017 16:42	rsotomayor@save.com	Rangos de precios	
25/08/2017 08:10	cvidal@homedata.cl	Pedido 2037	
25/08/2017 09:34	tomas.lara@fullprogress.com	Pedido 23 recibido	
24/08/2017 15:30	jjeeria@your.com	Sala de máquinas	
24/08/2017 13:00	no-reply@parallax.com	RE: Para cerrar negocio	
23/08/2017 10:25	gfernandez@soul.cl	Pedido 4082	
21/08/2017 11:30	ttriviño@hoy.cl	Pedido 2039	
21/08/2017 10:30	gperez@mdream.com	Consulta por pago	

- ① Encolamientos de e-mails.
- ② Área de e-mails leídos y no leídos.
- ③ Menú permanente de redacción de nuevo e-mail, borradores, enviados y entrada de recibidos.

Vista de KPIs por grupo de agentes en interfaz del supervisor en Adportas CCKall.

Desde la interfaz web Adportas CCKall el supervisor obtiene visión completa de los KPIs (indicadores de desempeño) de cada agente para parámetros como e-mails encolados (pendientes), enviados y recibidos.



Requerimientos

Interfaz web agente/supervisor
Navegador Firefox, Chrome o Safari
Servidor Adportas CCKall E-mail Manager
Sistema operativo Linux versión Centos 6.0 o superior, RedHat 6.0 o superior
Java Jdk 7 o superior

Instalación de aplicación de servicio de distribución de e-mails
Aplicación Servicio Adportas CCKall E-mail Manager de Adportas CCKall
Base de datos: Postgres 8.4 o superior
Contenedor de aplicaciones Apache Tomcat 7 o superior
Puertos e-mail: protocolo smtp puerto 25

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