

adportas CCKall IVR Manager 8



Sistema automático interactivo
de atención telefónica

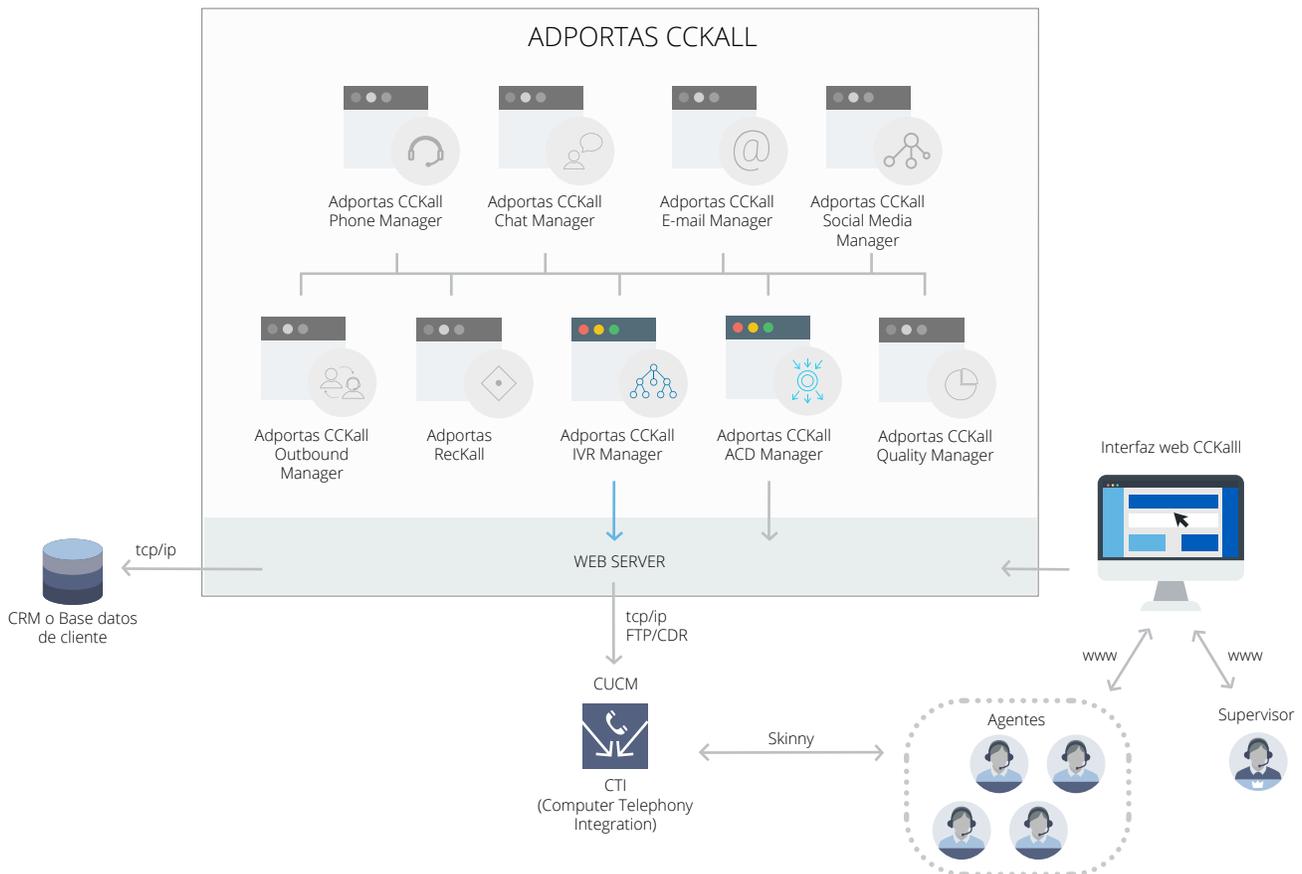
1. Descripción.

Adportas CCKall IVR Manager es un sistema de atención automática de llamadas telefónicas capaz de reproducir mensajes de voz pregrabados para interactuar con el usuario que realiza la llamada.

Adportas CCKall IVR Manager genera árboles de atención telefónica automática por medio de tonos (DTMF) para la optimización de recursos de atención telefónica, con opción de ingreso de datos complementarios para gestión de clientes (por ejemplo, ingreso de RUT o ID de usuario), redirección a números, validación de datos ingresados, creación de menú y submenú, ofreciendo además flexibilidad de expansión y modificación en caso de ser necesario.

Adportas CCKall IVR Manager en conjunto con *Adportas CCKall ACD Manager* direccionan las llamadas para el agente en mejores condiciones para atender las necesidades de cada cliente, emitiendo diferentes tipo de mensajes pre grabados tales como de bienvenida, llamadas en espera, fuera del horario comercial y de retorno con re-agendamiento, en caso que amerite para llamadas encoladas que sobrepasen el máximo de tiempo de espera configurado en *Cisco CUCM*.

2. Arquitectura de *Adportas CCKall IVR Manager*.

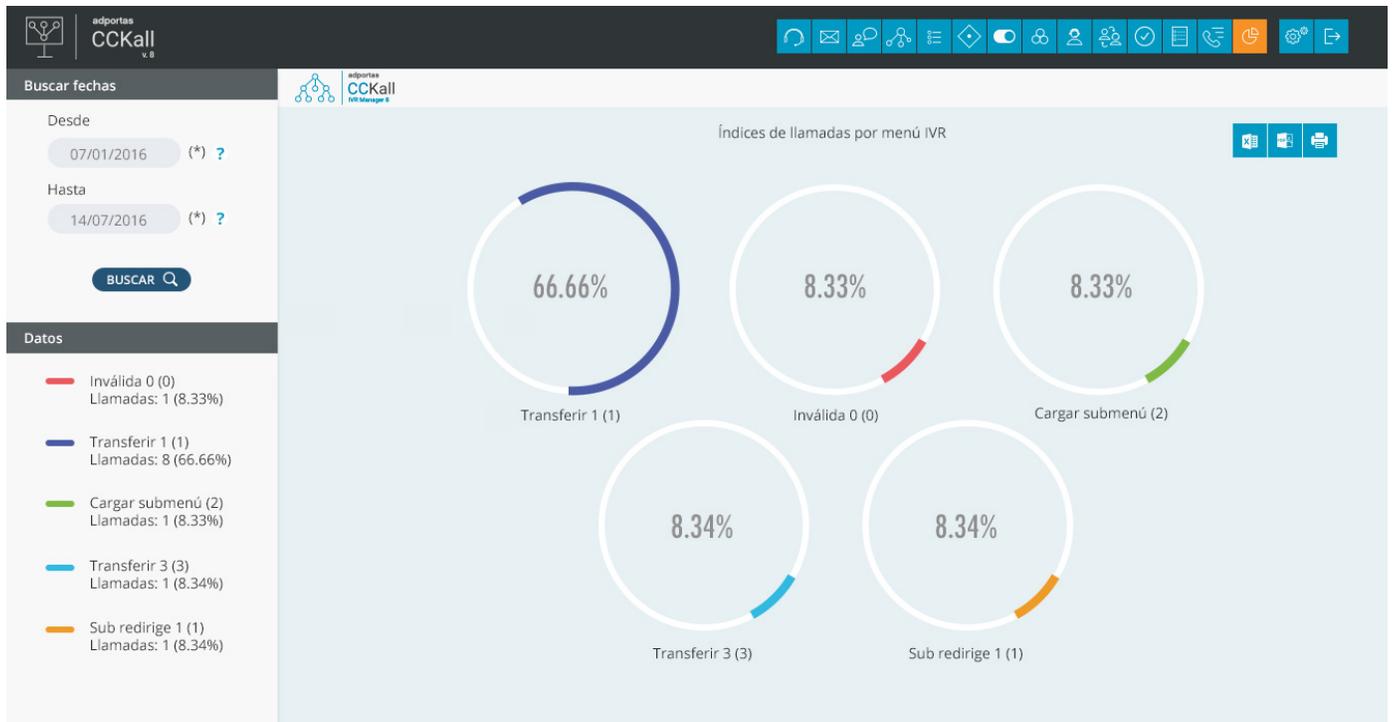


3. Principales funcionalidades de *Adportas CCKall IVR Manager*.

- 3.1 Atención automática de llamadas.
- 3.2 Mensaje de bienvenida (opcional).
- 3.3 Mensajes de fuera de horario (opcionales).
- 3.4 Generación de árboles de navegación.
- 3.5 Navegación vía tonos (DTMF).
- 3.6 Recepción de datos vía *DTMF* para consultas compuestas a bases de datos *SQL* externas.
- 3.7 *TTS* básico para entrega de información. Ej.: saldo en cuenta corriente, estado de factura, despacho, etc.
- 3.8 Mejora la tasa de contactabilidad telefónica.
- 3.9 Ampliación de rangos horarios de atención telefónica.
- 3.10 Maximización de recursos de atención humana.
- 3.11 Respuestas 100% automatizadas para la obtención de datos. Ej.: saldos.
- 3.12 Incrementa los niveles de servicio de la empresa.

4. Interfaz de reporte de estadísticas de *Adportas CCKall IVR Manager*:

Dentro del menú de funciones de *Adportas CCKall IVR Manager* se encuentra la función de estadísticas, que entrega un gráfico con las opciones seleccionadas durante la navegación por tonos (*DTMF*) por parte de los usuarios finales de la aplicación, e indica a qué menú pertenecen. Para ello se debe seleccionar el rango de fechas a analizar, retornando un gráfico con la información correspondiente.



También entrega la opción de descargar un archivo *Excel* con la información de las llamadas en el rango de fechas indicado. El archivo exportado contiene el detalle de todas las llamadas recibidas por *Adportas CCKall IVR Manager* con el *Ani* de entrada (número emisor) y el número de destino asociado a *Adportas CCKall IVR Manager* (número receptor) además de la opción seleccionada por el usuario y la fecha respectiva.

Ej.:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Id Accion	Boton	Nombre Menu	Accion	Numero Emisor	Numero Receptor	Fecha	
2	4	1	menu_inicial	Redirige llamada	1120	1100	11/07/2014 13:51	
3	4	1	menu_inicial	Redirige llamada	1120	1100	11/07/2014 14:55	
4	9	0	menu2	Cortar	1120	1100	11/07/2014 15:29	
5	6	2	menu_inicial	Cargar submenú	1120	1100	11/07/2014 15:31	
6	10	1	menu2	Cargar submenú	1120	1100	11/07/2014 15:31	
7	7	0	menu_inicial	Cortar	1120	1100	11/07/2014 15:33	
8	4	1	menu_inicial	Redirige llamada	1120	1100	15/07/2014 12:23	
9	6	2	menu_inicial	Cargar submenú	1120	1100	15/07/2014 12:24	
10	9	0	menu2	Cortar	1120	1100	15/07/2014 12:24	
11								
12								

Requerimientos

Servidor *Adportas CCKall IVR Manager*

Servidor *Linux Centos* (recomendado) desde la versión 6.8, con una capacidad mínima de 500 gb

Compatibilidad con *CUCM* desde la versión 6.5 o superior

Modelos de teléfonos *IP* que soporten *XML* y control *CTI*

Crear *application user CTI* en *Cisco CUCM*

Crear *CTI Ports* según el flujo de llamadas simultáneas que se generen, en *Cisco CUCM*

Crear 2 *CTI Port* adicionales, para "*musicahorario*" y "*musicaespera*"

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