



# adportas CCKall

Outbound Manager 8

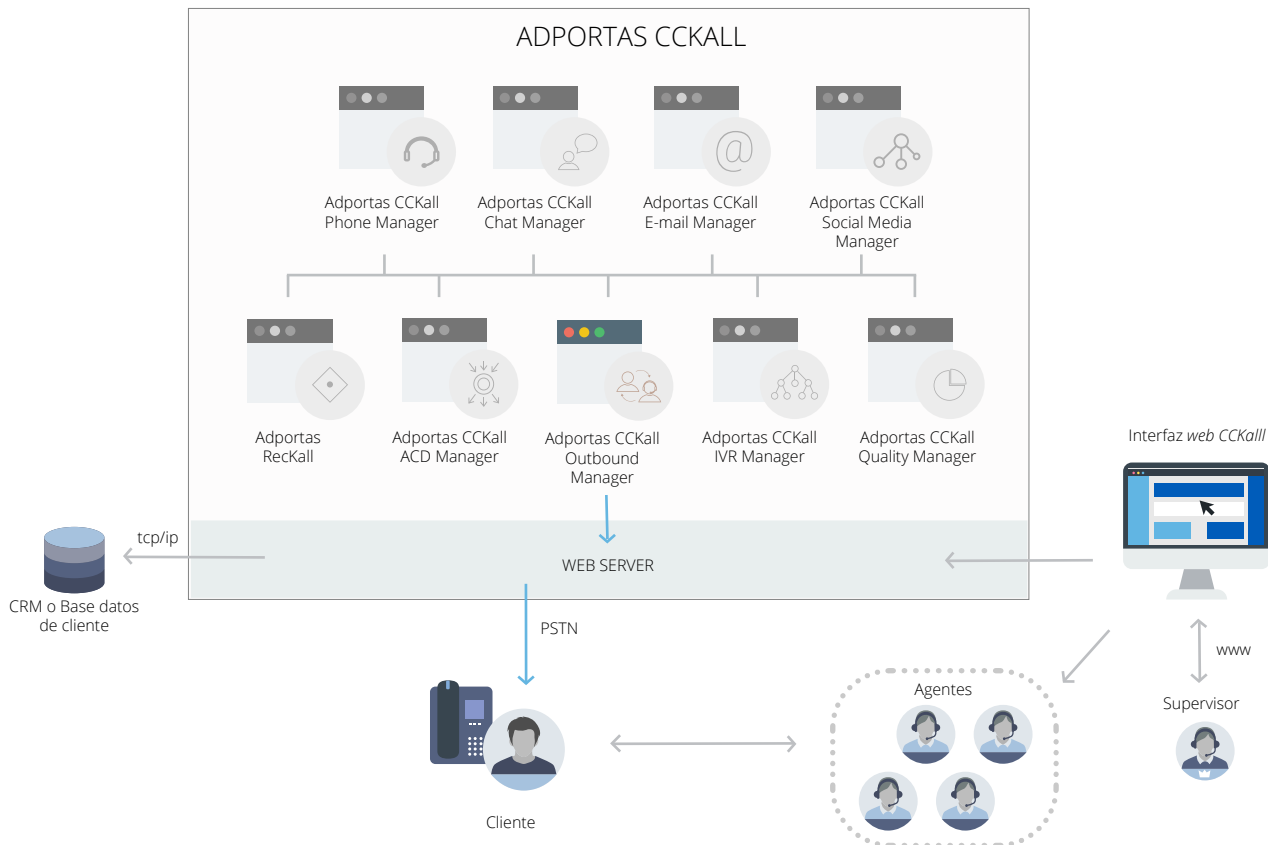


Discador automático de  
campañas telefónicas

## 1. Descripción.

Adportas CCKall Outbound Manager es una solución de administración y gestión que permite diseñar campañas de llamados telefónicos con parámetros previamente configurados a través de listados en formato .csv. El sistema consiste en cuatro elementos principales: interfaz de administrador de campaña, interfaz de reportes de campaña, interfaz de agente e interfaz de cliente web para mostrar información de la llamada en curso. Una vez diseñada la campaña, los agentes participantes podrán acceder a ella y hacer que el sistema disque los teléfonos de la base de clientes ingresada siguiendo el criterio de teléfono menos discado sin éxito de contacto. Una vez que la llamada es respondida por el cliente es entregada al agente que lleve más tiempo desocupado y el cliente quedará como contactado.

## 2. Arquitectura de Adportas CCKall Outbound Manager.



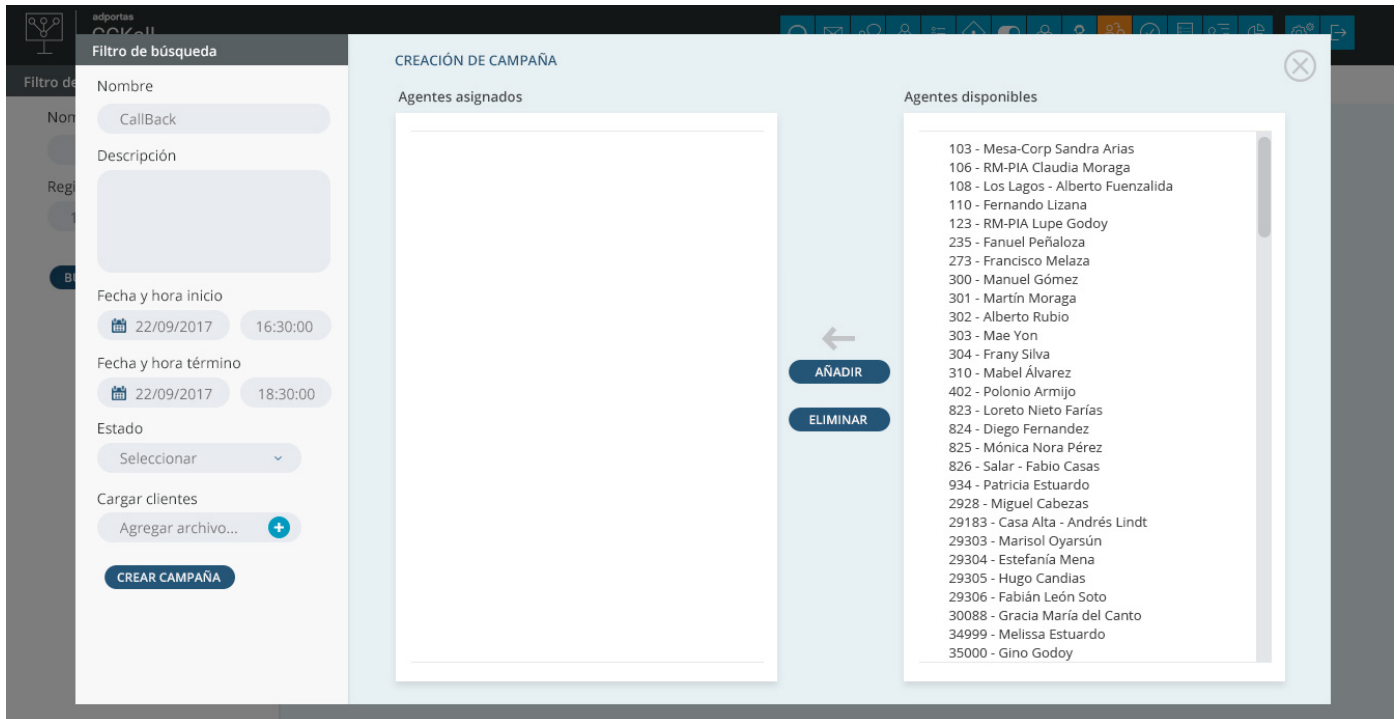
### 3. Principales funcionalidades de Adportas CCKall Outbound Manager.

#### 3.1 Programación de campañas.

Adportas CCKall Outbound Manager permite programar campañas de discado telefónico ingresando parámetros como:

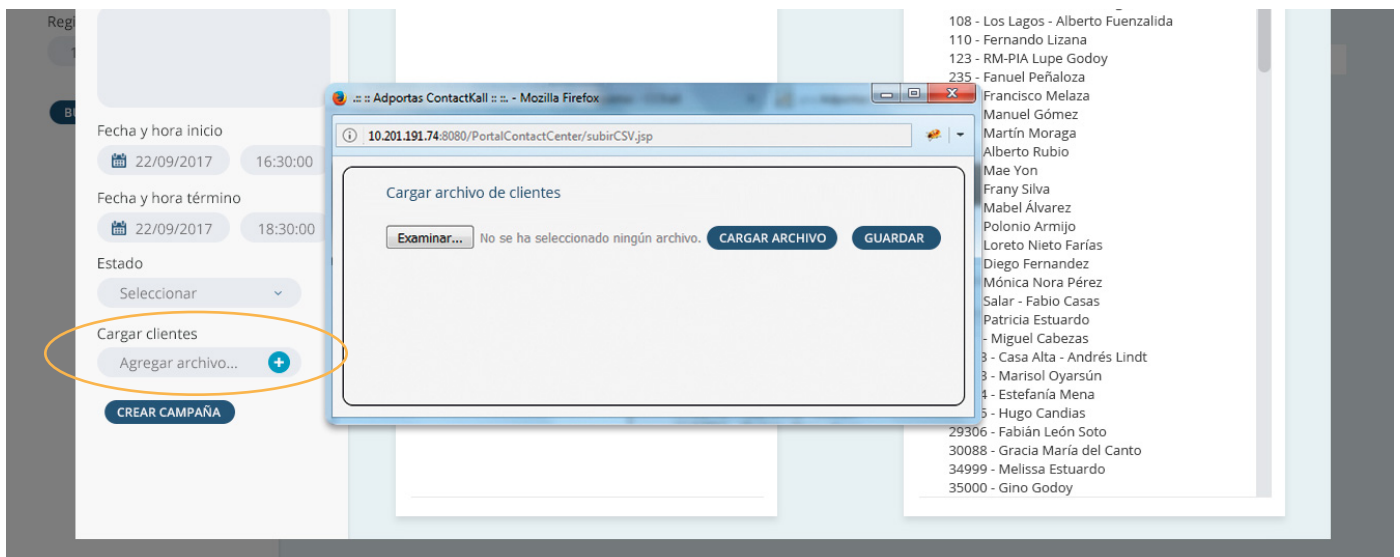
- Rango de fecha y hora para la campaña (inicio, desarrollo y fin).
- Base de datos de teléfonos (por medio de archivo .csv pre configurado).
- Posibles agentes participantes.

#### Vista de creación de campaña:



#### 3.2 Subir .csv.

El administrador puede crear una campaña cargando la base de datos, subiendo un archivo formato .csv.



### Vista de campañas activas:

The screenshot displays the 'Vista de campañas activas' (Active Campaigns View) in the adportas CCKall Outbound Manager 8. The interface includes a top navigation bar with various icons, a search filter on the left, and a main table of active campaigns. The table has columns for Name, Description, Start Date, End Date, Status, and Delete. Two campaigns are listed: 'CallBack' and 'Cobranza'. A 'CREAR CAMPAÑA' button is visible below the table.

Nombre	Descripción	Fecha inicio	Fecha término	Estado	Eliminar
CallBack	Llamadas devueltas por sobrecarga	22/02/2017 13:30:00	22/03/ 2017 20:30:00	activa	⊖
Cobranza	Cobros del mes de septiembre	22/04/2017 11:30:00	22/06/ 2017 16:30:00	activa	⊖

### 3.3 Pausar campaña.

Permite que un administrador pueda pausar una campaña en curso si todos los agentes se desloguean.

### 3.4 Registro en base de datos.

Toda llamada a un cliente quedará guardada en una base de datos con la fecha y hora realizada y número de contacto en el registro del agente correspondiente.

### 3.5 Web service.

Adportas CCKall Outbound Manager puede ser configurado para que cuando un agente reciba una llamada ejecutada por el sistema, éste consuma un web service que le entregue datos provenientes de la base de contactos asociados a la llamada en curso (ej. RUT). Luego, el web service debe devolver un XML con los datos que se deseen desplegar en la interfaz web (ej. nombre cliente, RUT, dirección, estado de cuenta corriente, etc.).

### 3.6 Facilidad para comunicar la campaña.

En caso de requerirse, el agente activo recibirá una ventana en su escritorio con la información del cliente en cuestión, además de marcar la llamada como pendiente, exitosa o cancelada para un mejor recuento del trabajo realizado.

## Información de Cliente Contactado

Datos Personales Cliente Contactado			
Nombres :	Mario Antonio	Saldo :	\$1.035.000.-
Apellidos :	CXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	Numero Cuotas Pagadas :	8 cuotas
RUT :	17XXXXXXXX-X	Fecha Ultimo Pago :	01-01-2014
Edad :	24 años	Monto Interes por Atraso :	\$ 30.000.-
Direccion :	Las Mezquitas XXXX	Monto Pago Mensual :	\$ 500.000.-
Comuna :	Maipu	(* seleccione el tipo de llamada	Exitosa ▾
Ciudades :	Santiago	El cliente dice que se acercara lo antes posible a pagar su deuda...	
Estado Civil :	Soltero		
		Comentario :	

### 3.7 Reportes de campaña.

Permite al supervisor visualizar la actividad de una campaña en particular, mostrando datos estadísticos para su posterior gestión:

- Base total de números a discar.
- Cantidad/porcentaje de teléfonos totales discados.
- Cantidad/porcentaje de éxito de llamadas (efectivamente contestadas).
- Efectividad por período (día o rango de días).
- Índices por agente.

## Requerimientos

### Mínimos:

Dual core processor  
 Memoria 8GB RAM  
 Disco duro de 500 GB  
 Form factor 1U

### 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