



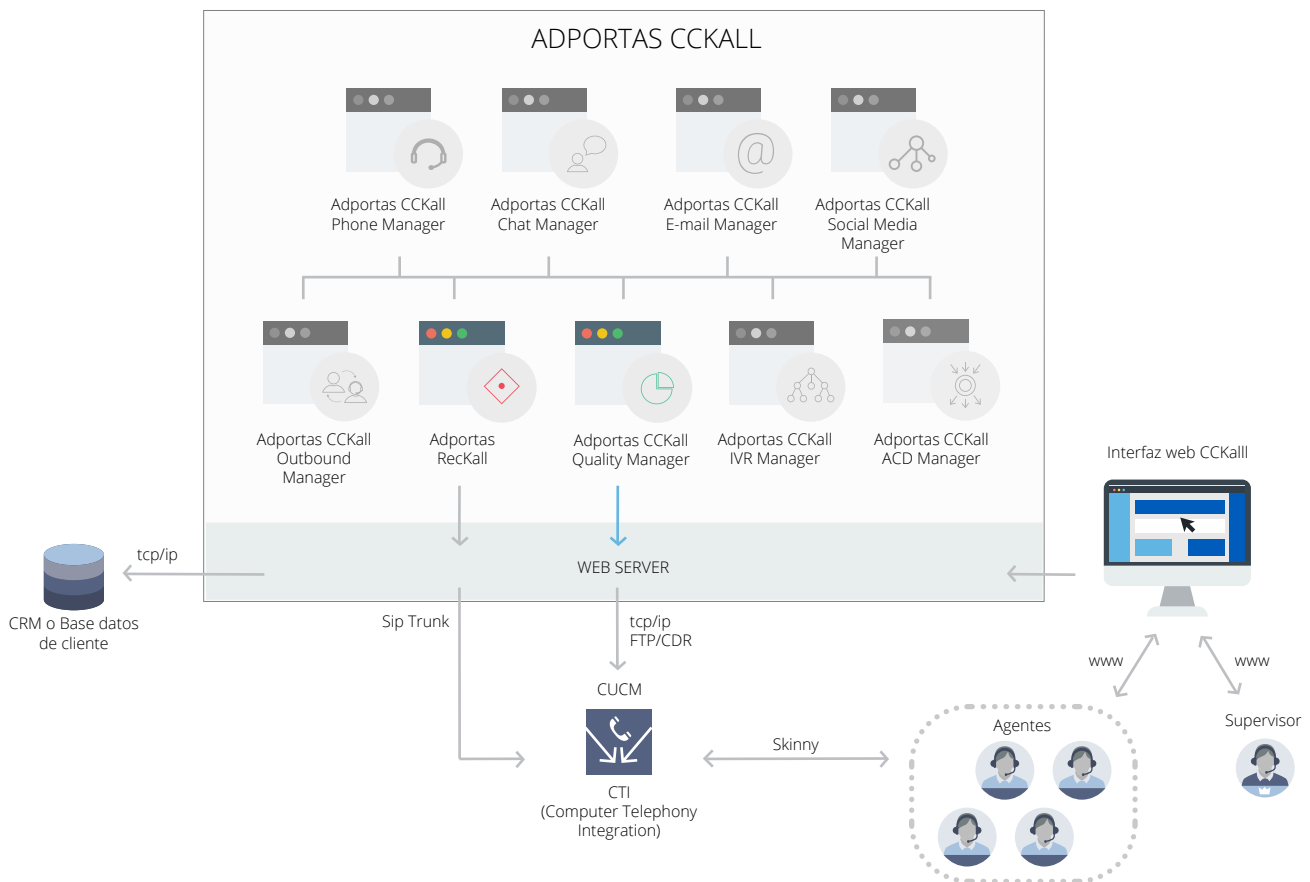
1. Descripción.

Adportas CCKall Quality Manager es un gestor de calidad de servicio que controla y analiza los índices de contactabilidad de los grupos de atención dentro del ambiente de *contact center*, dando la opción de realizar acciones proactivas y correctivas a partir de los datos obtenidos mediante herramientas de monitoreo, tales como reportes basados en comparativos por *skills* (capacidades) de cada agente y grupos de atención, *dashboards* (paneles indicadores) de desempeño para cada agente y grupo de atención separados por *KPIs* (*indicadores de desempeño*), así como niveles de calidad de servicio de los llamados telefónicos, *e-mails*, *chats* y *posts* en redes sociales recibidos por los agentes *logueados* en el *contact center IP Adportas CCKall*.

A través de los archivos *CDR* (registro de detalles de la llamada) extraídos vía *FTP* desde *Cisco CUCM* (*Cisco Unified Communications Manager*), Adportas CCKall Quality Manager entrega estadísticas de calidad de servicio en tiempo real por llamada telefónica incluyendo el análisis de desempeño de cada agente. Igualmente, generará alertas de monitoreo cuando ocurra un exceso del límite predefinido de *KPIs*, cuyos resultados podrán descargarse en formato *Excel*.

Adportas CCKall Quality Manager puede integrarse de manera opcional al grabador de voz y pantalla Adportas RecKall AR, una solución integral que graba la actividad de voz y video de una llamada telefónica, guardando los archivos de grabación en *CODEC* de compresión (*.OGG*) que optimiza el almacenamiento en disco duro para las grabaciones consolidadas. Desde la interfaz *web* de supervisión de Adportas CCKall es posible realizar búsquedas de archivos de audio y video por filtros tales como *ANI* contraparte, anexo, tipo de llamada, fecha, duración y metadatos.

2. Arquitectura de Adportas CCKall Quality Manager.



3. Principales funcionalidades de Adportas CCKall Quality Manager.

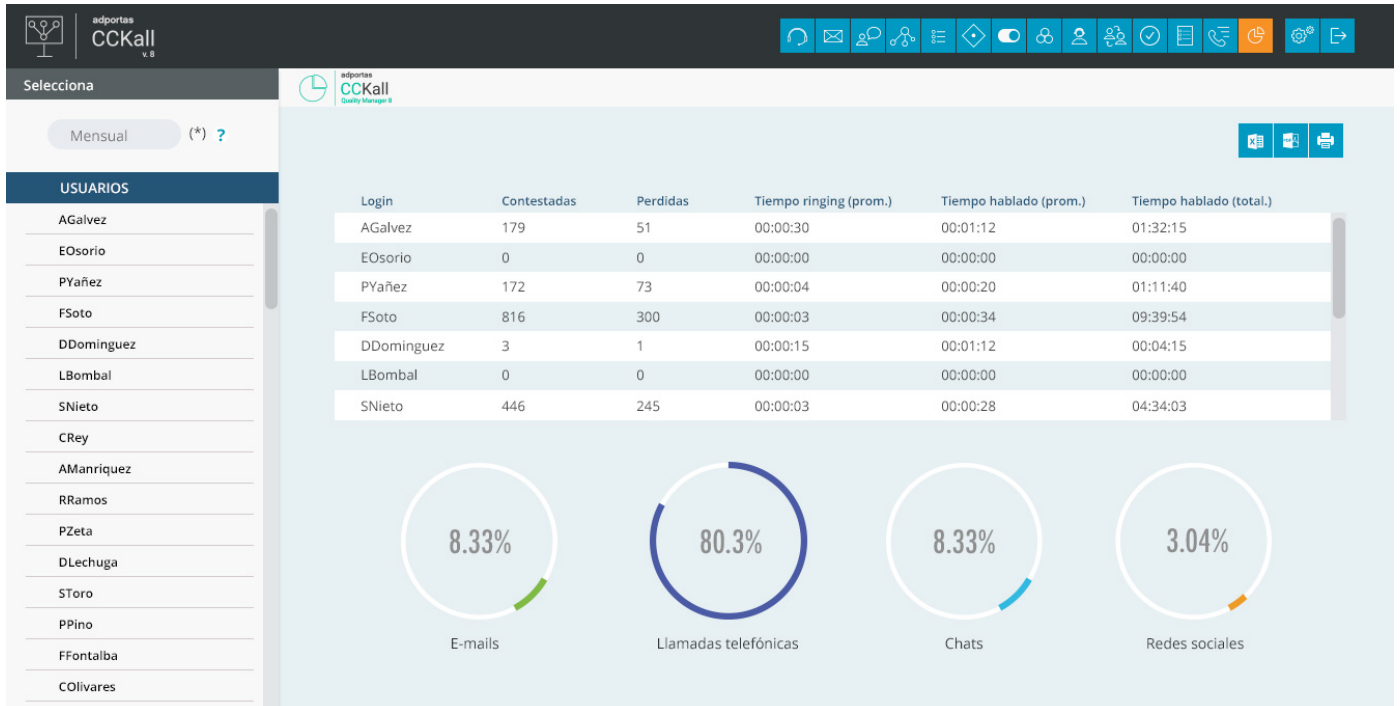
3.1 Indicadores de calidad.

Indican la cantidad de llamadas telefónicas, e-mails, chats y posts en redes sociales recibidos, respondidos, no respondidos, transferidos y abandonados.

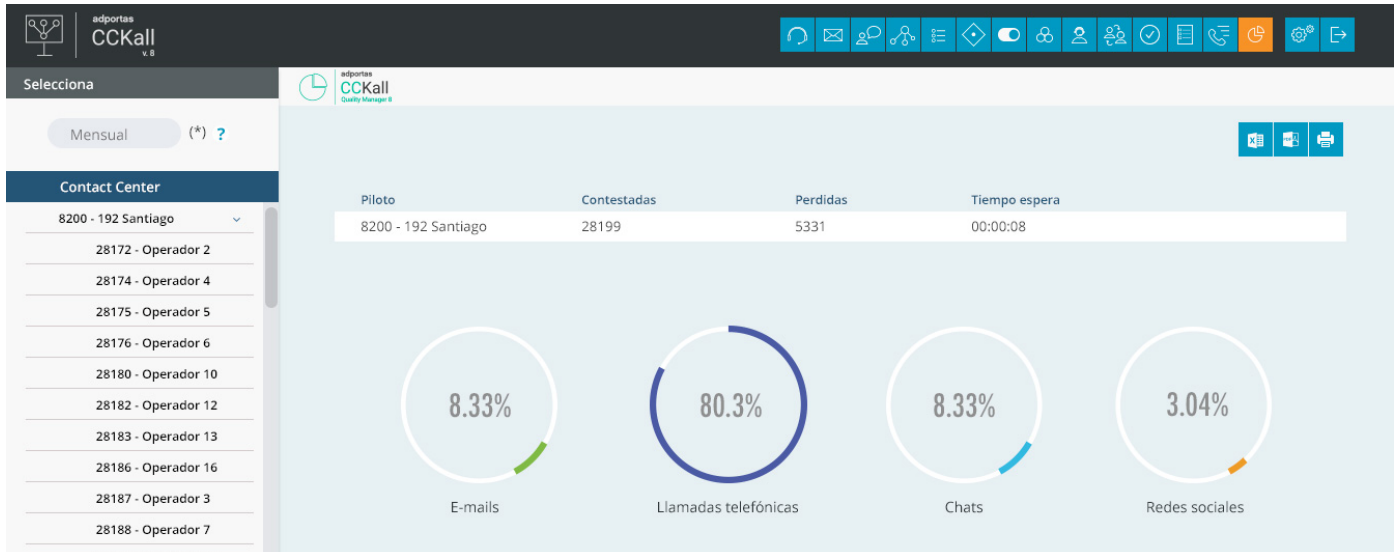
3.2 Dashboards.

En la interfaz web de supervisor se encuentran dashboards en tiempo real con los KPIs de agente y de grupos de atención por canal.

Vista de *dashboard* de monitoreo multicanal desde la interfaz de supervisor Adportas CCKall.



Vista de interfaz web del supervisor con *dashboard* en tiempo real, por canal.



Vista de *dashboard* del supervisor con actividad en tiempo real, por grupos de agentes.

AGENTES

asepúlveda - 4529 (+)	cfilippo- 4524 (+)	pvalenzuela- 4521 (+)	cmaturana - 4522 (+)
60%	50%	0%	62%
55 ↓ 50 ↑ 5	55 ↓ 50 ↑ 5	0 ↓ 0 ↑ 0	59 ↓ 54 ↑ 5
50 ↓ 40 ↑ 5	8 ↓ 2 ↑ 5	0 ↓ 0 ↑ 0	30 ↓ 0 ↑ 30
0:00:10	0:00:05	0:00:00	0:00:00
14 ↓ 10 ↑ 3	2 ↓ 2 ↑ 0	0 ↓ 0 ↑ 0	28 ↓ 12 ↑ 15

ylópez - 4530 (+)	lyonson- 4531 (+)	esagal- 4533 (+)	anarea - 4535 (+)
40%	51%	2%	72%
31 ↓ 30 ↑ 11	61 ↓ 51 ↑ 10	1 ↓ 1 ↑ 0	59 ↓ 54 ↑ 5
22 ↓ 5 ↑ 6	12 ↓ 1 ↑ 11	2 ↓ 2 ↑ 0	25 ↓ 25 ↑ 0
0:00:08	0:00:03	0:00:06	0:05:00
14 ↓ 3 ↑ 0	37 ↓ 36 ↑ 1	0 ↓ 0 ↑ 0	37 ↓ 35 ↑ 2

- ↘ Llamadas y mensajes perdidos.
- ↓ Llamadas y mensajes recibidos.
- ↑ Llamadas y mensajes de salida.
- 📞 Porcentaje de llamadas contestadas según suma de llamadas perdidas y contestadas.
- 🔔 Tiempo promedio de ringueo en teléfono de agente.
- 🗣️ Tiempo promedio de agente al teléfono.

3.3 Alertas para KPIs.

Genera alertas por *KPIs* excedidos de agentes y grupos de atención para así aplicar rápidamente la solución adecuada.

3.4 Reportes.

Genera reportes completos de *login / logout*, horarios de colación, llamadas perdidas en cola, llamadas de grupos de atención, *e-mails*, *chats* y redes sociales exportables en formato *Excel* o *PDF*.

Reporte de login / logout y archivo Excel para descargar.

adportas
CCKall
 v.8

Búsqueda

Registros por página: 50

Modo login: Piloto (*) 8200

Extensión (*): Todos

Nombre usuario: Selecciona

Turno: 10/01/2017 00:00:00

Fecha hasta: 11/01/2017 23:00:00

Nº	Usuario	Extensión	Login	Logout	Total
1	mtfevriel	204805	2017-01-11 08:44:33.868846		
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	2017-01-10 19:58:39.428466	0:34:44
16	ZGamboa	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			

Reporte de datos de llamadas telefónicas de grupo de atención y archivo Excel para descarga.

Búsqueda

Registros por página

50

Modo login

Piloto (*)

8200

Extensión (*)

Todos

Nombre usuario

Turno

Selecciona

Fecha desde

10/01/2017 00:00:00

Fecha hasta

11/01/2017 23:00:00

Nº	Id	Extensión	Login	Contraparte	Ultima redirección	Número Final	Traducido	Estado Extensión	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	MJBozanes	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	9981996888	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	MJBozanes	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	IPerez	9979002095	8200	204808	lampo	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	MJBozanes	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	IPerez	9990679843	8200	204808	cerrillos	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:38:13	00:00:10	0
20	1231465	204807	MJBozanes	9990679843	8200	204807	cerrillos	derivada	derivada	contestada	entrante	11/10/2016	23:37:40	00:00:07	1

#	Id Llamada	Anexo	Agente	Login	Contraparte	Ultima Redireccion	Numero Final	Estado Ext	Estado UH	Estado NÚ	Tipo	Fecha	Inicio	Duración	Rings
1	1231485		204810	JGomez	204810			abandona			anexos	2016-10-11	23:57:55	0	0
2	1231484		204803	Despacho02	9222286696	8200	204803	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:57:44	2	1
3	1231483		204808	IPerez	9974796769	8200	204808	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:52:27	62	0
4	1231481		204806	AValderrama	204806			abandona			anexos	2016-10-11	23:51:37	0	0
5	1231482		204807	MJBozanes	9958740416	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:51:34	7	0
6	1231480		204806	AValderrama	9973014551	8200	204806	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:51:29	0	0
7	1231479		204803	Despacho02	9950770385	8200	204803	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:48:42	3	1
8	1231477		204806	AValderrama	204806			abandona			anexos	2016-10-11	23:46:21	0	0
9	1231476		204806	AValderrama	9973048982	8200	204806	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:46:15	0	0
10	1231475		204803	Despacho02	9981996888	8200	204803	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:45:08	53	0
11	1231474		204808	IPerez	9222960550	8200	204808	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:45:05	0	1
12	1231473		204806	AValderrama	9998317778	8200	204806	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:44:01	3	2
13	1231478		204807	MJBozanes	9965030639	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:43:18	223	1
14	1231472		204803	Despacho02	9977829337	8200	204803	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:42:40	11	1
15	1231471		204808	IPerez	9979002095	8200	204808	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:41:37	0	0
16	1231470		204806	AValderrama	9989385924	8200	204806	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:39:26	2	1
17	1231469		204807	MJBozanes	9968483233	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:39:18	6	0
18	1231468		204803	Despacho02	9225163498	8200	204803	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:38:40	0	2
19	1231467		204808	IPerez	9990679843	8200	204808	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:38:13	10	0
20	1231465		204807	MJBozanes	9990679843	8200	204807	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:37:40	7	1
21	1231463		204803	Despacho02	204803			abandona			anexos	2016-10-11	23:37:23	0	0
22	1231462		204803	Despacho02	9973209345	8200	204803	derivada	derivada	abandona	entrante	2016-10-11	23:37:19	0	0
23	1231466		204806	AValderrama	9232235446	8200	204806	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:37:13	39	1
24	1231464		204810	JGomez	9979213259	8200	204810	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:37:02	35	1
25	1231461		204808	IPerez	9967688718	8200	204808	derivada	derivada	contestad	entrante	2016-10-11	23:35:26	5	0

Vistas de consolidados totales para supervisión.

· Indicadores de supervisión:

Filtro de Búsqueda

Reporte

Reporte Supervisión

Piloto)

1005

Usuario

Todos los agentes

Turno

Turno 1 08:00:00 - 20:00:00

Fecha Desde

24/08/2017 11:15

Fecha Hasta

24/08/2017 11:15

INDICADORES

Reporte Supervisión

Item	Cantidad
Transferidas Supervisión (204837)	0
Transferidas Gestor Despacho (204821)	0
Transferidas & Contestadas M Regulador 1 (204830)	0
Transferidas & Contestadas M Regulador 2 (204831)	0
Salientes M Regulador 1 (204830)	0
Salientes M Regulador 2 (204831)	0

• Indicadores Llamadas:

Item	Total
Total llamadas	0
Llamadas contestadas	0
Llamadas perdidas	0
Llamadas abandonadas	0
Llamadas abandonadas mayor a 10 seg.	0
Promedio tiempo abandono	0:00:00
Nivel de servicio	0
Nivel de atención	0

3.5 Grabación de voz.

Adportas Reckall AR es una solución integral de grabación para telefonía IP Cisco de modalidad Active Recording con capacidad para registrar llamadas telefónicas, en donde un terminal de telefonía IP Cisco interactúa con llamadas entrantes, salientes, internas o contra la red pública, en modo permanente o por demanda (on-demand). Adportas Reckall puede grabar llamadas con o sin encriptación y almacenar los archivos de audios generados de manera abierta o encriptada.

A través de una aplicación instalada en los PCs de los agentes del contact center, Adportas Reckall AR graba en video la actividad de la pantalla durante el transcurso de una llamada telefónica, sincronizando los archivos de audio y video generados para su posterior reproducción.

Desde la interfaz web de supervisión de Adportas CCKall es posible buscar las grabaciones deseadas mediante filtros, tales como ANI contraparte, anexo, tipo de llamada, fecha, duración y metadatos. La reproducción de estas grabaciones se realiza desde el reproductor integrado a la interfaz de supervisión Adportas CCKall Quality Manager.

Vista de integración con Adportas Reckall.

N° REG.	ANEXO	CONTRAPARTE	TIPO	FECHA	INICIO	TÉRMINO	DURACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESCUCHADO	TAGS	AUDIO	VIDEO
534746	5018	985284530	↓	17/04/2017	18:25:46	18:25:52	00:00:05	casa	✓	🛡️	🔊	📺
534747	5701	635246246	↔️	17/04/2017	17:52:48	17:52:58	00:00:10	casa	-	🔴	🔊	📺
534748	5708	474573575	↓	17/04/2017	17:51:25	17:52:05	00:00:39	casa	✓	🛡️	🔊	📺
534749	5701	73573	↓	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	casa	-	🛡️	🔊	📺
534750	5713	984734556	↔️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	casa	-	🔴	🔊	📺
534751	5708	245678893	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	casa	-	🛡️	🔊	📺
534752	5708	324257884	↑	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	casa	-	🛡️	🔊	📺
534753	5018	235346457	↓	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	casa	-	🛡️	🔊	📺
534754	5701	635246246	↔️	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	casa	-	🔴	🔊	📺
534755	5708	474573575	👤	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	casa	-	🛡️	🔊	📺
534756	5701	73573	↑	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	casa	-	🔴	🔊	📺
534757	5713	985284530	↓	17/04/2017	16:37:17	16:38:26	00:01:09	casa	-	🛡️	🔊	📺
534758	5708	978552352	↓	17/04/2017	16:36:57	16:37:16	00:00:19	casa	✓	🔴	🔊	📺
534759	5713	985284530	↔️	17/04/2017	17:50:53	17:52:33	00:01:40	casa	-	🛡️	🔊	📺
534760	5708	978552352	↔️	17/04/2017	16:38:29	16:42:55	00:04:26	casa	-	🛡️	🔊	📺
534761	5713	985284530	↓	17/04/2017	15:38:30	15:42:55	00:04:25	casa	✓	🛡️	🔊	📺
534762	5708	978552352	↓	17/04/2017	15:38:29	15:42:55	00:04:26	casa	✓	🔴	🔊	📺

3.6 Encuesta post atención.

La encuesta post atención, además de ser configurable en cuanto a preguntas y tipos de respuesta, permite a los supervisores obtener una visión limpia de las respuestas entregadas para así aplicar filtros acordes a las búsquedas y obtener un reporte en formato *Excel*.

The screenshot shows the CCKall Quality Manager 8 interface. On the left is a 'Filtro de búsqueda' (Search Filter) sidebar with fields for 'Desde (*)' (01/10/2016), 'Hasta (*)' (14/07/2016), 'Número piloto (*)' (8510), 'Número revisado (*)' (Todos), 'Pregunta (*)' (1- calidad de atención), and a 'BUSCAR' button. Below the filters, it shows 'Total de registros: 125', 'Nota mínima: 1', and 'Nota máxima: 2'. The main area displays a table of call records with columns: ID llamada, Anexo agente, Contraparte, Pregunta, Respuesta, and Fecha. Below the table is a small chart showing two data points: 'Nota 1' at approximately 125 and 'Nota 2' at approximately 5. A legend below the chart shows 'Pregunta' 1 with 'Referencia' 'Calidad de atención' and 'Pregunta' 2 with 'Referencia' 'Información satisfactoria'.

ID llamada	Anexo agente	Contraparte	Pregunta	Respuesta	Fecha
536	5018	985284530	calidad de atención	1	02/12/2016 13:30
537	5701	635246246	calidad de atención	1	01/12/2016 16:42
538	5708	474573575	calidad de atención	1	25/11/2016 8:10
539	5701	735735737	calidad de atención	1	25/11/2016 9:34
540	5713	984734556	calidad de atención	1	24/11/2016 15:30
541	5708	245678893	calidad de atención	1	24/11/2016 13:00
542	5708	324257884	calidad de atención	1	23/11/2016 10:25

Requerimientos

Servidor Adportas CCKall Quality Manager
Plataforma de Telefonía IP CISCO 4.1 o superior.
Configuración de envío de CDR por FTP a servidor.
Crear usuario CTI con capacidad de control sobre teléfonos a monitorear con CTI habilitado.
Acceso de red del servidor de aplicaciones al Cisco CUCM.

Servidor Adportas Reckall
Modelos de teléfonos Cisco IP con Built in Bridge (B-I-B).
SIP TRUNK configurado para Active Recording.
Configurar en Cisco CUCM el modo de Active Recording para teléfonos a ser grabados.
Teléfonos configurados con Codecs G.729 o G.711.

Interfaz web supervisor
JTAPI habilitado en Cisco CUCM.

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