



## 1. Descrição.

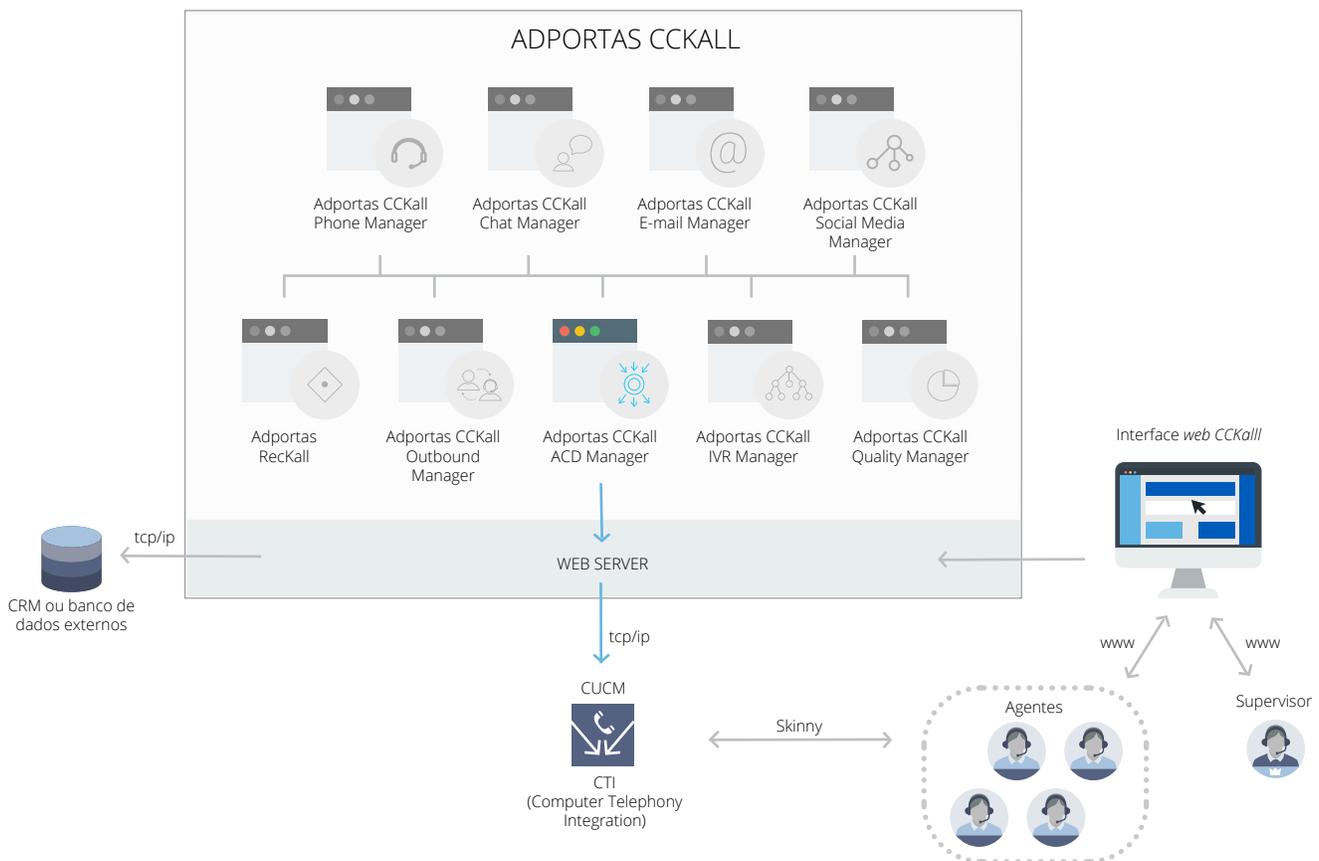
Adportas CCKall ACD Manager é uma solução de roteamento que gere a distribuição automática de chamadas telefônicas, e-mails, chats e mensagens de redes sociais entre os agentes de *contact center* registrados em Adportas CCKall. Através de algoritmos de balanceamento de carga e roteamento por habilidades (*skills*), Adportas CCKall ACD Manager escolhe o agente ideal para o atendimento telefônico, e-mail, chat ou redes sociais, dando toda a versatilidade de navegação da interface web para agente oferecendo um atendimento eficiente e personalizado.

Em combinação com Adportas CCKall IVR Manager entregam mensagens de espera para filas virtuais, mensagens de retorno de chamada (*callback*) se as chamadas enfileiradas excedem o número limite. Também incorpora opções de atendimento via DTMF para definir de forma otimizada que tipo de agente irá responder o pedido por atenção.

Cada supervisor será capaz de configurar grupos de atendimento de forma flexível e sempre obter um quadro completo do desempenho e atividade desses grupos e / ou de cada agente a partir da interface web de monitoramento Adportas CCKall ACD Manager.

Através da conexão CTI com Cisco Unified Communications Manager, os agentes e supervisores logam em tempo real a quantidade de telefonemas, e-mails, chats ou mensagens em redes sociais que se encontram em fila virtual, podendo tomar as decisões corretas para minimizar o tempo de espera de cada cliente.

## 2. Arquitetura Adportas CCKall ACD Manager.



### 3. Principais funcionalidades *Adportas CCKall ACD Manager*.

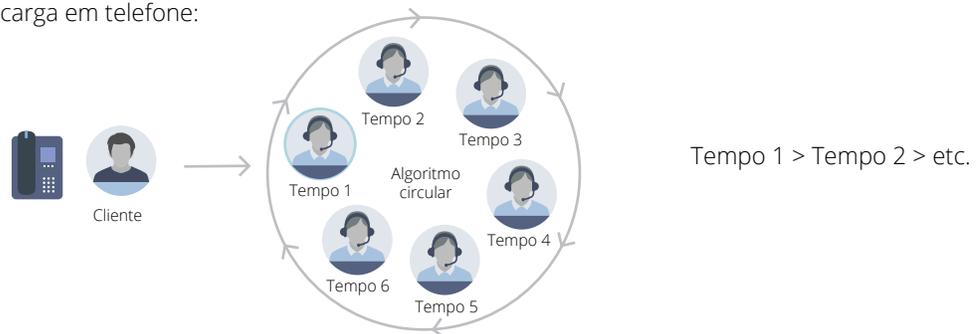
*Adportas CCKall ACD Manager* pode ser configurado por cada supervisor para utilizar dois tipos de algoritmos de distribuição: balanceamento de carga e habilidades (*skills*).

#### 3.1 Distribuição por balanceamento de carga.

Pode distribuir telefonemas, *e-mails*, *chats* ou posts de redes sociais através de algoritmos de balanceamento de carga que determinam qual é o agente melhor condicionado para o atendimento baseado em algoritmos, tais como:

- *Most idle* (encaminha a chamada para o agente com maior tempo ocioso)
- Circular (encaminha a chamada em sequência para encontrar um agente disponível)
- *Top down* (encaminha a chamada sempre a partir do primeiro agente designado para baixo)
- *Broadcast* (desvia a chamada massivamente para ser atendida pelo primeiro agente disponível)

Exemplo de balanceamento de carga em telefone:



#### 3.2 Distribuição por habilidades (*skills*).

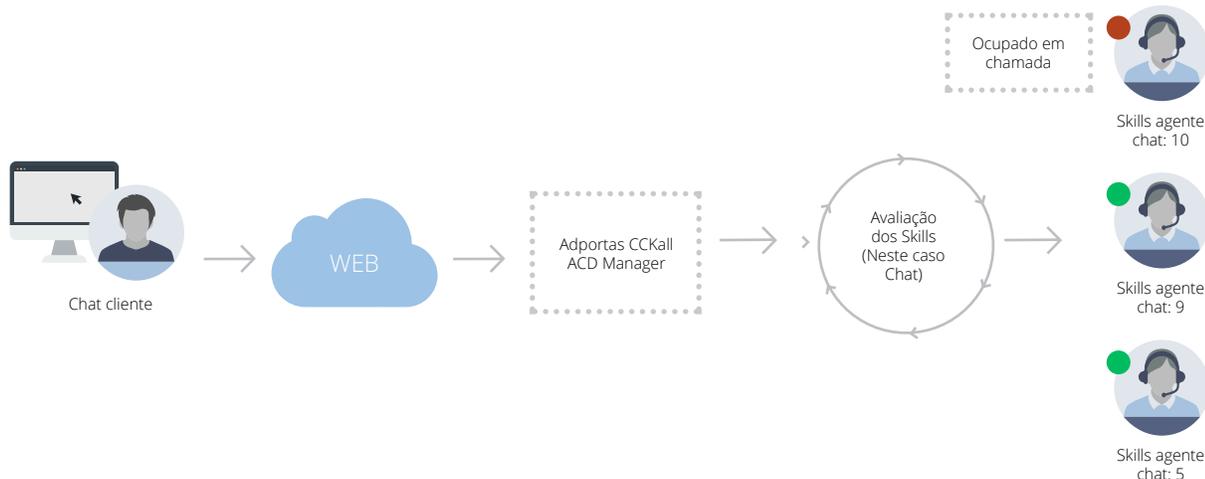
Distribui telefonemas, *e-mails*, *chats* ou mensagens de redes sociais através de parâmetros relacionados com habilidades (*skills*) de cada agente, categorizados por níveis (0-10) nos algoritmos de distribuição do sistema. Tudo isso permite escolher o agente ideal com maior granularidade para responder a solicitação de atenção.

O supervisor será capaz de configurar as capacidades e níveis de cada agente a partir da interface *web Adportas CCKall ACD Manager*, tais como:

- Idioma
- Área de Conhecimento
- Capacidade de atendimento
- Avaliação de desempenho ao telefone
- Avaliação de desempenho de *e-mail*
- Avaliação de desempenho de *chat*
- Avaliação de desempenho das redes sociais

Exemplo de roteamento baseado em habilidades de um *chat*:

*Adportas CCKall ACD Manager* identifica uma petição de *chat* externa, mas após reconhecer que o melhor avaliado (agente) de *chats* está ocupado em uma chamada de telefone, desvia para o segundo melhor avaliado (para *chats*) disponível. Isso acontece também com o roteamento por habilidades para telefone, *e-mail*, *chat* e redes sociais.



### 3.3 Mensagens fora do horário de escritório.\*

Quando o sistema recebe uma chamada de telefone fora do horário (configurável), a deriva para uma mensagem informando que está fora do horário de expediente.

### 3.4 Chamada em fila virtual com mensagem em espera.\*

Ao entrar telefonemas quando todos os agentes do sistema estão ocupados, essas novas chamadas recebidas vão para uma fila virtual. Esta fila virtual pode emitir uma mensagem em espera, mensagem de tempo de espera previsto ou qualquer outra mensagem de áudio específica. Uma vez que um agente treinado e bem avaliado por habilidades para esta chamada está desocupado, *Adportas CCKall ACD Manager* atribui essa chamada.

### 3.5 Mensagem de boas-vindas.\*

Podem reproduzir mensagens de boas vindas corporativos (opcional).

### 3.6 Agendamento e mensagem de *callback*.\*

Quando o número de chamadas recebidas excede o limite predefinido (configurável) *Adportas CCKall ACD Manager* permite reproduzir um áudio informando ao cliente que os grupos de atendimento estão saturados e que irão retornar a sua chamada assim que desocupar.

### 3.7 Criação de grupos de agentes de atendimento.

*Adportas CCKall ACD Manager* permite a criação de agentes e grupos de atendimento de forma flexível desde a interface *web* de administração.

#### Novo agente:

The screenshot shows the 'Novo agente' form in the CCKall ACD Manager interface. The form is titled 'USER EXTENSION' and contains the following fields:

- Extension: Ingrese anexo del agente
- Devicename: Ingrese el devicename
- Pilot extension: 1005
- Status: Enabled
- Reckall Extension Mobility:
- Name: (empty)
- Last Name: (empty)
- CCKall user: (empty)
- User profile: agent

#### Agentes adicionados:

The screenshot shows the 'Agentes adicionados' table in the CCKall ACD Manager interface. The table displays a list of agents with their details and actions.

| Nº | Pilot extension | Extension | Name        | Last Name | CCKall user   | Status   | User profile | Profile    | Edit | Delete |
|----|-----------------|-----------|-------------|-----------|---------------|----------|--------------|------------|------|--------|
| 1  | 4577            | 4521      | agente 1    | May       | agente1       | Enabled  | Busy         | agent      |      |        |
| 2  | 4577            | 4521      | agente 2    | Lopez     | agente2       | Enabled  | Lunchbreak   | supervisor |      |        |
| 3  | 4577            | test      | agente2-sql | White     | usuario-test2 | Disabled | Disabled     | agent      |      |        |
| 4  | 4577            | 4521      | agente 3    | Willson   | agente3       | Disabled | Available    | agent      |      |        |
| 5  | 4577            | 4521      | agente 5    | Smith     | agente5       | Disabled | Available    | agent      |      |        |
| 6  | 4577            | 4521      | agente 6    | del Valle | agente6       | Disabled | Available    | agent      |      |        |

**Grupos de atendimento adicionados no sistema:**

| N° | Virtual number | Description | Numbers        | Distribution        | Edit | Delete |
|----|----------------|-------------|----------------|---------------------|------|--------|
| 1  | 1005           | 1005        | Assign numbers | Most time available |      |        |
| 2  | 683            | Development | Assign numbers | descending          |      |        |
| 3  | 4571           | 23          | Assign numbers | Most time available |      |        |

**Configuração de agentes nos grupos de atendimento:**

**Virtual number data**

Number: 4505  
 Description: support

**Extensions assigned**

- 101 - Alejandro Alonso Buendía
- 102 - Bartolomé de las Casas
- 103 - Mesa-Corp Sandra Arias
- 106 - RM-PIA Claudia Moraga

**Extensions available**

- 103 - Mesa-Corp Sandra Arias
- 106 - RM-PIA Claudia Moraga
- 108 - Lakes- Alberto Fuenzalida
- 110 - Fernando Lizana
- 123 - RM-PIA Lupe Godoy
- 235 - Fanuel Peñaloza
- 273 - Francisco Fingerdots
- 300 - Manuel Black
- 301 - Martín Moraga
- 302 - Albert Rainharte
- 303 - Mae Yon
- 304 - Frany Silva
- 310 - Mabel Álvarez
- 402 - Pam Smith
- 823 - Loreto Nieto Fariás
- 824 - Diego Fernandez
- 825 - Mónica Nora Pérez
- 826 - Salar - Fabio Casas
- 934 - Patricia Estuardo
- 2028 - Miguel Cabzas

**3.8 Login / Logout.**

Adportas CCKall ACD Manager permite que agentes realizem login / logout desde sua própria interface web ou telefone. Opcionalmente, o supervisor pode fazer o login / logout de um agente a partir da sua interface de supervisão (centralizada) e visualizar os detalhes de cada estado por agente ou grupos de atendimento.

**Visão da interface web do agente mostrando o menú de estados:**

WELCOME AGENT  
 Joe Williams

AGENT STATES MENU:

- Available
- Lunchbreak
- Busy
- No service

AGENT LIST:

- Agent: Daniel S 9:40
- Agent: Car. Wh 9:00
- lurzua@ccall. 8:00 RE: declar to be verified

CONTACTS: AGENTS, GROUPS (Billing, Sales), SUPERVISORS

TELEPHONE: Call/Answer, Hang up, Transfer, Conference, History

E-MAIL: Compose, Drafts (2), Sent (13), Inbox (18)

CHAT: Chat

Visão da interface *web* de supervisão mostrando os estados dos agentes:

| Agents                  | Status       | Select status | Select agent     | Login    | Logout   |
|-------------------------|--------------|---------------|------------------|----------|----------|
| 4540 - Andrés Hernandez | ● Busy       | Enabled       | Andrés Hernandez | 00:34:45 | 00:00:00 |
| 4526 - Tay Oswald       | ● Lunchbreak | Disabled      | Tay Oswald       | 00:00:45 | 00:00:00 |
| 4560 - Telephone 1      | ○ Disabled   | Disabled      | Select           | 00:34:45 | 00:00:00 |
| 4523 - Fernando Soto    | ● Available  | Enabled       | Fernando Soto    | 00:41:01 | 00:20:03 |
| 4540 - Telephone 7      | ● Ausente    | Disabled      | Select           | 03:24:45 | 00:11:57 |
| 4536 - Sasha Morton     | ● Available  | Enabled       | Sasha Morton     | 03:56:45 | 00:00:00 |

### 3.9 Fila virtual multicanal

Adportas CCKall ACD Manager enfileira todos os pedidos de assistência recebidos por cada agente, determinando a ordem de prioridade de chegada (balanceamento de carga) ou pelas habilidades de cada agente (Skills) dependendo do algoritmo de distribuição configurado. Exibe as tarefas pendentes na janela exclusiva de fila virtual acompanhada pelo ícone correspondente para cada canal(chamada, e-mail, chat e redes sociais).

Visão das tarefas pendentes na interface *web* de agente:

**PENDING**

- Agent: Daniel Smith 9:40 (3)
- Agent: Carl White 9:00 (1)
- lurzuum@cctil.com 8:00 RE: declared direct sales to be verified

**CONTACTS**

**AGENTS**

Search contact

- Carlos Díaz
- Rolando Zimmers
- Daniel Soto

**GROUPS**

- Billing
- Sales

**SUPERVISORS**

- Diego Urzúa

**CLIENTS**

No connected customers

**TELEPHONE**

- Call/Answer
- Hang up
- Transfer
- Conference
- History

**E-MAIL**

- Compose
- Drafts 2
- Sent 13
- Inbox 18

**CHAT**

- Chat

**SOCIAL MEDIA**

- Twitter
- Facebook

Visão da fila virtual desde a interface *web* de supervisão:

**Agents Performance Summary:**

| Agent             | Availability | 55 | 50 | 5  | 5  | 8  | 2  | 2 | 0  | 0 | 0  |
|-------------------|--------------|----|----|----|----|----|----|---|----|---|----|
| asepúlveda - 4529 | 60%          | 55 | 50 | 5  | 5  | 8  | 2  | 2 | 0  | 0 | 0  |
| cfllippo- 4524    | 50%          | 55 | 50 | 5  | 5  | 8  | 2  | 2 | 0  | 0 | 0  |
| pvalenzuela- 4521 | 0%           | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| cmaturana - 4522  | 62%          | 59 | 54 | 5  | 5  | 30 | 0  | 0 | 0  | 0 | 30 |
| ylópez - 4530     | 40%          | 31 | 30 | 11 | 11 | 22 | 5  | 6 | 11 | 0 | 0  |
| lyonson- 4531     | 51%          | 61 | 51 | 10 | 11 | 12 | 1  | 0 | 11 | 0 | 0  |
| esagal- 4533      | 2%           | 1  | 1  | 0  | 0  | 2  | 2  | 0 | 0  | 0 | 0  |
| anarea - 4535     | 72%          | 59 | 54 | 5  | 5  | 25 | 25 | 0 | 0  | 0 | 0  |

**Queue Section (Circled):**

Call Number: 2  
 PICKUP

| Client                              | Time     | Type |
|-------------------------------------|----------|------|
| <input type="checkbox"/> 2244134541 | 00:00:40 |      |
| <input type="checkbox"/> 993217829  | 00:01:10 |      |
| cperez                              |          |      |
| nuandes@gmail.com                   |          |      |

**TOTAL GROUP Summary:**

- 97% (77% Responder/Answered)
- 463 Responder/Answered
- 2,9% (18 Lost)
- 19,9% (131 Out)

**Requisitos**

|  |
|--|
| <b>Server Adportas CCKall ACD Manager</b>    |
| CentOS OS Linux versão 6.0 ou superior       |
| RedHat versão 6.0                            |
| Java versão 7 ou superior                    |
| Java JDK ou superior                         |
| Apache Tomcat versão 7 ou superior           |
| Porta 25 para Adportas CCKall E-mail Manager |
| Porta 9000 para Adportas CCKall Chat Manager |
| Base de dados: PostgreSQL                    |

|   |
|---|
| <b>Interface supervisor e agente</b>  |
| JTAPI habilitado CUCM   |
| <b>Acesso à rede</b>  |
| Criar o acesso à rede desde o servidor Adportas CCKall ACD Manager até Cisco Unified Communications Manager, onde estejam registrados os agentes para controlar |
| <b>Versão CUCM</b>  |
| Plataforma de comunicações unificadas Cisco Unified Communications Manager 8.0 ou superior  |

**Os requisitos de hardware Adportas CCKall**

|                            |
|----------------------------|
| <b>10 a 50 licenças</b>    |
| CPU: Quad core ou superior |
| Ram: 16 GB ou mais         |
| Disco: 500 GB ou mais      |

|                            |
|----------------------------|
| <b>100 a 400 licenças</b>  |
| CPU: Hexa core ou superior |
| Ram: 24 GB ou mais         |
| Disco: 1 TB ou mais        |