

adportas CCKall IVR Manager 8



Sistema automático e interativo
de atendimento telefônico

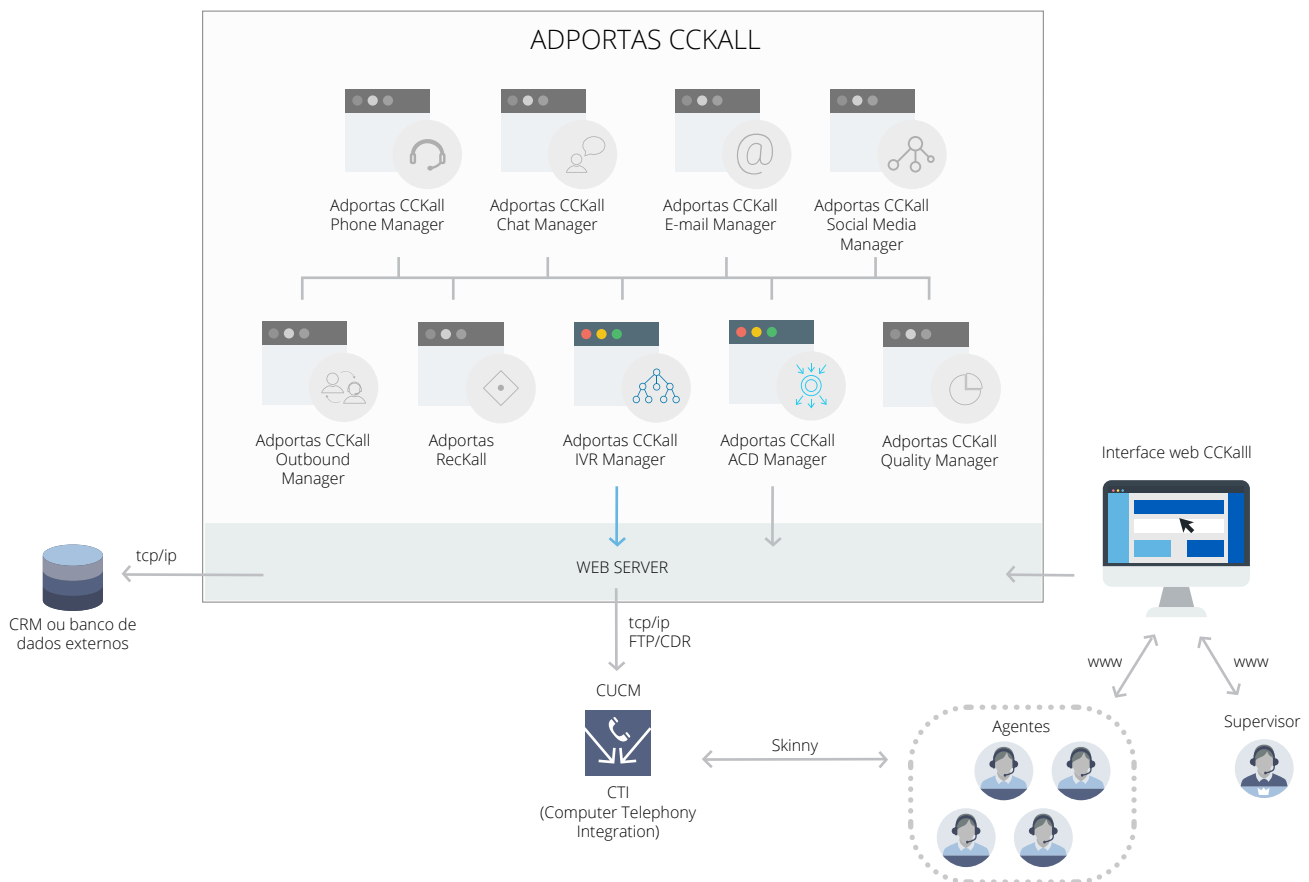
1. Descrição.

CCKall IVR Manager é um sistema de atendimento automático de chamadas de telefone capaz de reproduzir mensagens de voz pré-gravadas para interagir com o chamador.

CCKall IVR Manager gera árvores de serviço telefônico automático usando tons (*DTMF*) para otimizar os recursos de atendimento telefônico, com opção de entrada de dados complementares para a gestão de clientes (por exemplo, *RG* ou *ID* de usuário), redirecionar para números, validação de dados inseridos, criação de menu e submenu, oferecendo também flexibilidade de expansão e modificação, se necessário.

CCKall IVR Manager em conjunto com *CCKall ACD Manager* redireciona as chamadas para o agente em melhor condição para atender às necessidades de cada cliente, emitindo diferentes tipos de mensagens pré-gravadas, como boas vindas, em espera, fora do horário comercial e retornar a ligação para re agendamento, caso se justifique para chamadas que excedem o tempo máximo de espera configurado.

2. Arquitetura de Adportas CCKall IVR Manager.

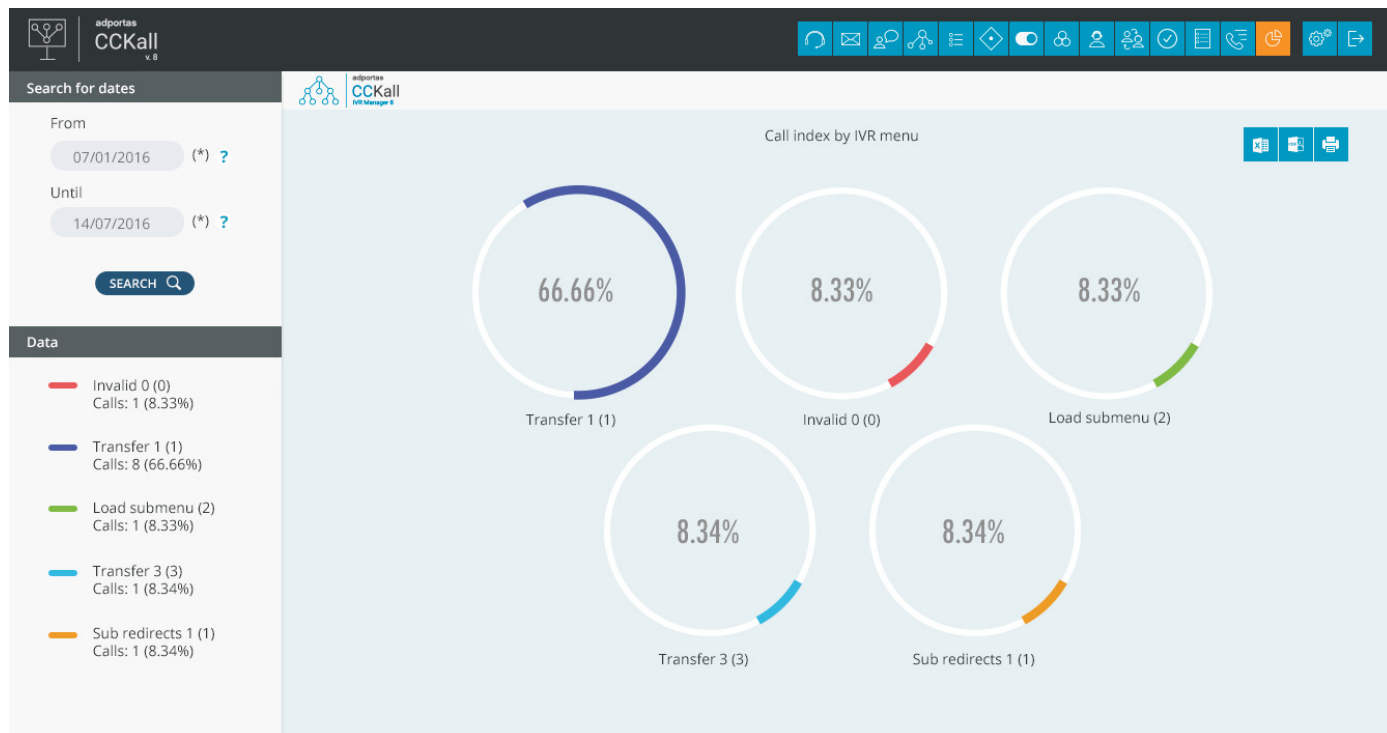


3. Principais funcionalidades do *Adportas CCKall IVR Manager*.

- 3.1 Atenção automática de chamadas.
- 3.2 Mensagem de boas-vindas (opcional).
- 3.3 Mensagens fora de horario (opcional).
- 3.4 Geração de árvores de navegação.
- 3.5 Navegação por tons (*DTMF*).
- 3.6 Recebimento de dados via *DTMF* para consultas que são compostas em bancos de dados *SQL* externos.
- 3.7 *TTS* Basico para entrega de informações. Por exemplo: saldo de conta atual, status da fatura, despacho, etc.
- 3.8 Melhora a taxa de contato telefônico.
- 3.9 Extensão da gama de horas de serviço telefônico.
- 3.10 Maximiza os recursos de atendimento humano.
- 3.11 Respostas 100% automatizadas para coleta de dados. Por exemplo: saldos.
- 3.12 Aumenta os níveis de serviço da empresa.

4. Interface de relatórios das estatísticas do *Adportas CCKall IVR Manager*:

Dentro do menu de funcionalidades do *CCKall IVR Manager*, você vai encontrar a função de estatísticas, que oferece um gráfico com as opções selecionadas durante a navegação por Tons (*DTMF*) pelos usuários finais do aplicativo e indica a qual menu eles pertencem. Para fazer isso, você deve selecionar o intervalo de datas a serem analisados, retornando um gráfico com as informações correspondentes.



O sistema também lhe dá a opção de baixar um arquivo do *Excel* com as informações de chamada no intervalo de datas indicado. O arquivo exportado contém o detalhe de todas as chamadas recebidas pelo *CCKall IVR Manager* com o ANI de entrada (número do emissor) e o número de destino associado ao *CCKall IVR Manager* (número do receptor), além da opção selecionada pelo usuário e a respectiva data.

Exemplo:

	A	B	C	D	E	F	G
1	Action ID	Button	Menu name	Action	Sender number	Receiver number	Date
2	4	1	menu_ini	Redirect call	1120	1100	11/07/2014 13:51
3	4	1	menu_ini	Redirect call	1120	1100	11/07/2014 14:55
4	9	0	menu2	Hang up	1120	1100	11/07/2014 15:29
5	6	2	menu_ini	Load submenu	1120	1100	11/07/2014 15:31
6	10	1	menu2	Load submenu	1120	1100	11/07/2014 15:31
7	7	0	menu_ini	Hang up	1120	1100	11/07/2014 15:33
8	4	1	menu_ini	Redirect call	1120	1100	15/07/2014 12:23
9	6	2	menu_ini	Load submenu	1120	1100	15/07/2014 12:24
10	9	0	menu2	Hang up	1120	1100	15/07/2014 12:24
11							
12							
13							
14							
15							

Requisitos

Servidor Adportas CCKall IVR Manager

CentOS Linux Server (recomendado) desde a versão 6.8, com uma capacidade mínima de 500 GB

CUCM compatibilidade da versão 6.5 ou superior

Modelos de telefone IP que suportem o controle XML e CTI

Criar aplicativo CTI do usuário no Cisco CUCM

Criar portas CTI de acordo com o fluxo de chamadas simultâneas que são geradas, no Cisco CUCM

Criar 2 porta CTI adicional, para "Musicahorario" e "Musicaespera"

Os requisitos de hardware Adportas CCKall

10 a 50 licenças

CPU: quad core ou superior

Ram: 16 GB ou mais

Disco: 500 GB ou mais

100 a 400 licenças

CPU: Hexa core ou superior

Ram: 24 GB ou mais

Disco: 1 TB ou mais