



1. Descripción.

Adportas CCKall ACD Manager es una solución de enrutamiento que administra la distribución automática de llamadas telefónicas, e-mails, chats y posts de redes sociales entre los agentes de un contact center desde Adportas CCKall.

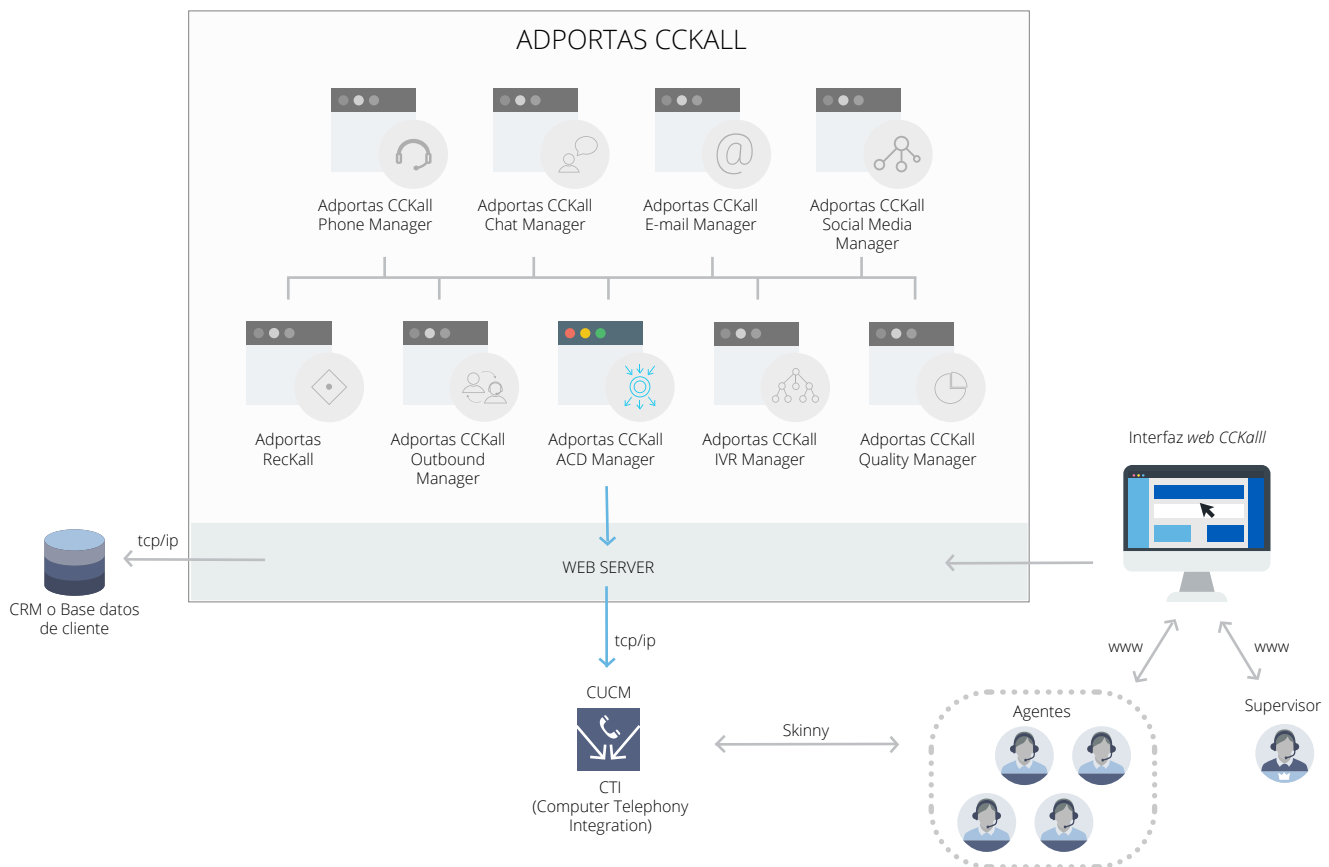
A través de algoritmos de balanceo de carga y enrutamiento por *skills*, Adportas CCKall ACD Manager escoge al agente ideal para la atención telefónica, de e-mail, de chat o de redes sociales, entregándole toda la versatilidad de navegación de su interfaz web de agente para una atención personalizada y eficiente.

En combinación con Adportas CCKall IVR Manager, esta solución entrega mensajes de espera en cola y mensajes de *callback* si el límite de llamadas encoladas (configurable) fuese excedido. Incorpora opciones de atención vía *DTMF* para definir de manera óptima qué tipo de agente responderá el requerimiento específico.

Cada supervisor podrá configurar los grupos de atención de manera flexible y obtener siempre una visión completa del desempeño y la actividad de estos grupos y/o de cada agente desde la interfaz web de supervisión integrada a Adportas CCKall ACD Manager.

Por medio de la conexión *CTI* con Cisco *Unified Communications Manager*, agentes y supervisores obtienen en tiempo real la cantidad de llamadas telefónicas, e-mails, chats o posts de redes sociales encolados, pudiendo tomar las decisiones correctas para minimizar el tiempo de espera de cada cliente.

2. Arquitectura Adportas CCKall ACD Manager.



3. Principales funcionalidades de Adportas CCKall ACD Manager.

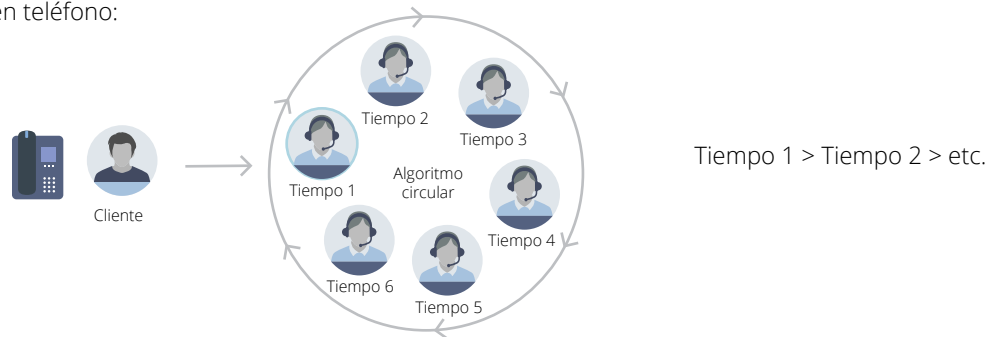
Adportas CCKall ACD Manager puede ser configurado por cada supervisor para utilizar dos tipos de algoritmos de distribución: balanceo de carga y *skills*.

3.1 Distribución por balanceo de carga.

Permite distribuir llamadas telefónicas, *e-mails*, *chats* o *posts*/mensajes de redes sociales a través de algoritmos de balanceo de carga que determinan qué agente está en mejores condiciones de atención, basándose en parámetros de algoritmos tales como:

- *Most idle* (desvía la llamada hacia el agente con más tiempo desocupado)
- *Circular* (desvía la llamada en secuencia hasta encontrar un agente disponible)
- *Top down* (desvía la llamada siempre desde el primer agente asignado hacia abajo)
- *Broadcast* (desvía la llamada masivamente para ser atendida por el primer agente con disponibilidad)

Ejemplo de balanceo de carga en teléfono:



3.2 Distribución por capacidades (*skills*).

Distribuye llamadas telefónicas, *e-mails*, *chats* o *posts* de redes sociales a través de parámetros relativos a las capacidades (*skills*) de cada agente, categorizadas por niveles (0-10) en los algoritmos de distribución del sistema. Todo esto permite escoger con granularidad a la persona correcta que atenderá la solicitud entrante.

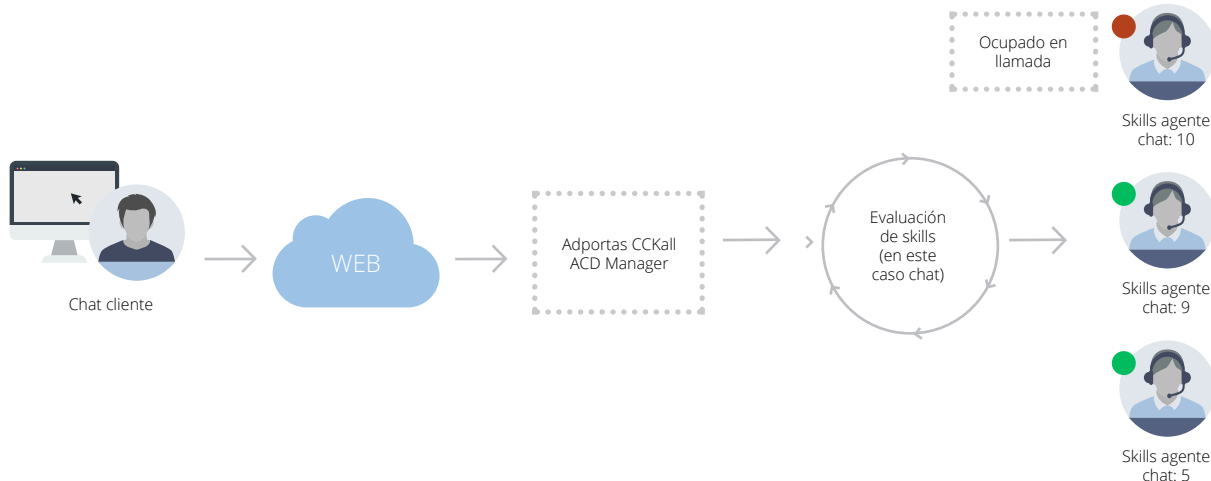
El supervisor podrá configurar las capacidades (*skills*) y niveles de cada agente desde la página de configuración de supervisión de Adportas CCKall ACD Manager, como por ejemplo:

- Idioma
- Área de conocimiento
- Capacidad de atención
- Evaluación telefónica
- Evaluación de *e-mail*
- Evaluación de *chat*
- Evaluación de redes sociales

Ejemplo de uso de enrutamiento por capacidades (*skills*) de un *chat*:

Adportas CCKall ACD Manager identifica un *chat* entrante, pero al reconocer que el agente mejor evaluado para recibir chats está ocupado en una llamada telefónica, desvía el *chat* hacia el segundo mejor evaluado (para recibir *chats*) disponible.

Esto ocurre igualmente con los distintos *skills* para teléfono, *e-mail*, *chat* y redes sociales.



3.3 Mensajes fuera de horario de atención.*

Cuando entra una llamada telefónica fuera del horario de atención (configurable), el sistema la deriva hacia un mensaje que indica que se está fuera del horario de atención.

3.4 Encolamiento de llamadas con mensaje de espera.*

Al entrar llamadas telefónicas cuando todos los agentes del sistema se encuentren ocupados, estas nuevas llamadas entrantes pasarán a una cola virtual. Esta cola virtual puede reproducir un mensaje de espera, un mensaje de tiempo de espera pronosticado o cualquier otro mensaje de audio determinado. Una vez que un agente capacitado por *skills* para recibir este llamado se desocupa, *Adportas CCKall ACD Manager* le asigna esa llamada.

3.5 Mensaje de bienvenida.*

Puede reproducir mensajes corporativos de bienvenida (opcional).

3.6 Mensaje y agendamiento de *callback*.*

Cuando el número de llamadas entrantes supera el límite definido (configurable) *Adportas CCKall ACD Manager* permite reproducir un audio indicándole al cliente que los grupos de atención se encuentran saturados y que se le devolverá la llamada.

3.7 Creación de agentes y grupos de atención.

Adportas CCKall ACD Manager permite la creación de agentes y grupos de atención de manera flexible desde la interfaz *web* de supervisión.

Nuevo agente:

EXTENSION USUARIOS

Anexo:

Devicename:

Anexo Piloto:

Estado:

Reckall Extensión Mobility:

Nombre:

Apellido:

Usuario CCKALL:

Perfil Usuario:

Canales: Llamadas Email Chat Redes sociales

Agentes agregados:

EXTENSION USUARIOS

| Nº | Extensión piloto | Anexo | nombre | Apellido | Usuario cckall | Estado | Estado uso | Perfil | Editar | Eliminar |
|----|------------------|-------|-------------|--------------|----------------|---------------|------------|------------|--------|----------|
| 1 | 4577 | 4521 | agente 1 | ddd | agente1 | Habilitado | Desocupado | agente | | |
| 2 | 4577 | 4521 | agente 2 | No ingresado | agente2 | Habilitado | Desocupado | supervisor | | |
| 3 | 4577 | test | agente2-sql | test | usuario-test2 | Deshabilitado | Desocupado | agente | | |
| 4 | 4577 | 4521 | agente 3 | No ingresado | agente3 | Deshabilitado | Desocupado | agente | | |
| 5 | 4577 | 4521 | agente 5 | No ingresado | agente5 | Deshabilitado | Desocupado | agente | | |

Grupos de atención agregados en el sistema:

| Nº | Número virtual | Descripción | Números | Distribución | Editar | Eliminar |
|----|----------------|-------------|-----------------|-------------------------|--------|----------|
| 1 | 1005 | 1005 | Asignar números | Mayor tiempo desocupado | | |
| 2 | 683 | Desarrollo | Asignar números | Descendiente | | |
| 3 | 4571 | prueba | Asignar números | Mayor tiempo desocupado | | |
| 4 | 1 | 1 | Asignar números | Mayor tiempo desocupado | | |

Configuración de agentes en el grupo de atención:

Anexos asignados

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

Anexos disponibles

- 103 - Mesa-Corp Sandra Arias
- 106 - RM-PIA Claudia Moraga
- 108 - Los Lagos - Alberto Fuenzalida
- 110 - Fernando Lizana
- 123 - RM-PIA Lupe Godoy
- 235 - Fanuel Peñaloza
- 273 - Francisco Melaza
- 300 - Manuel Gómez
- 301 - Martín Moraga
- 302 - Alberto Rubio
- 303 - Mae Yon
- 304 - Frany Silva
- 310 - Mabel Álvarez
- 402 - Polonio Armijo
- 823 - Loreto Nieto Fariás
- 824 - Diego Fernandez
- 825 - Mónica Nora Pérez
- 826 - Salar - Fabio Casas
- 934 - Patricia Estuardo
- 2028 - Miguel Cobos

3.8 Login / Logout.

Adportas CCKall ACD Manager permite realizar login / logout a los agentes desde su propia interfaz web o teléfono. Opcionalmente, el supervisor puede hacer el login / logout de un agente desde su propia interfaz (centralizado). Adportas CCKall ACD Manager permite visualizar esta información en la interfaz de supervisión.

Vista de estado login / logout de agente en interfaz web de agente:

BIENVENIDO AGENTE
 Iván Vivas

Chat con agente: Rolando Zimmers

Agentes: Daniel (9:40), Carlos (9:00), lurzuam@cc... (8:00 RE: inform...)

CONTACTOS: AGENTES (Carlos Díaz, Rolando Zimmers, Daniel Soto), GRUPOS (Cobros, Ventas)

Estado: Conectado

Mensaje personal... confirmas si puedes, hoy. 15/02/2017 10:32

La promoción dura cinco semanas. Vamos a hacer 2 pedidos más para estar con el stock asegurado. La promoción va a salir 2 veces esta temporada en Santiago. En Viña del mar va a depender de los resultados de la primera campaña. 15/02/2017 10:37

Ok, muchas gracias. 15/02/2017 10:38

Vista del habilitador de agentes con detalle de *login* y *logout* en interfaz *web* del supervisor:

| Agentes | Estado | Seleccionar estado | Seleccionar agente | Login | Logout |
|-------------------------|----------------|--------------------|--------------------|----------|----------|
| 4540 - Andrés Hernandez | ● Ocupado | Habilitado | Andrés Hernandez | 00:34:45 | 00:00:00 |
| 4526 - Esteban Osorio | ● En colación | Deshabilitado | Esteban Osorio | 00:00:45 | 00:00:00 |
| 4560 - Teléfono1 | ● Desconectado | Deshabilitado | Seleccionar | 00:34:45 | 00:00:00 |
| 4523 - Fernando Soto | ● Disponible | Habilitado | Fernando Soto | 00:41:01 | 00:20:03 |
| 4540 - Teléfono 7 | ● Ausente | Deshabilitado | Seleccionar | 03:24:45 | 00:11:57 |
| 4536 - Sasha Ortiz | ● Disponible | Habilitado | Sasha Ortiz | 03:56:45 | 00:00:00 |

3.9 Encolamiento multicanal

Adportas CCKall ACD Manager encola todas las peticiones de atención recibidas por cada agente, determinando prioridad por orden de llegada o por *skills* y dependiendo del algoritmo de distribución escogido. Permite visualizar las tareas pendientes acompañadas de un ícono del canal correspondiente (llamada, *e-mail*, *chat* y redes sociales).

Visión de atenciones pendientes en interfaz *web* del agente:

BIENVENIDO AGENTE
 Iván Vivas

PENDIENTES

- Agente: Daniel Soto 9:40 (3)
- Agente: Carlos Díaz 9:00 (1)
- lurzuam@cctil.cl 8:00 RE: información de ventas declaradas

CONTACTOS

AGENTES

- Carlos Díaz
- Rolando Zimmers
- Daniel Soto

GRUPOS

- Cobros
- Ventas

SUPERVISOR

- Diego Urzúa

CLIENTES

No hay clientes conectados

Responder

Remitente: socrates@adportas.cl

Destino: jtapia@yplanet.com

CC:

Asunto: Solicitud periodo 2016-2017

Adjuntar otro archivo presupuesto.zip

Estimado Jorge:

Adjunto el presupuesto solicitado y los requisitos técnicos. Cualquier consulta, te comunicas conmigo y lo resolvemos.

atte,
 Samuel Ocrates

20/12/2017

Estimado Sócrates,

Adjunta va la imagen del equipo equipo que vamos a usar con LockAll. Quiero comprar 500 licencias para CCKall con Reckall, ACD, IVR, QM, la app de teléfono, e-mail y chat este año. ¿Me puedes enviar el presupuesto y los requisitos técnicos? Incluyendo LockAll.

atte,

Vista de llamadas en cola en interfaz *web* del supervisor:

The screenshot displays the supervisor interface for adportas CCKall ACD Manager 8. It features a top navigation bar with various icons. On the left, there's a 'Selección' sidebar with filters for 'Número piloto' (4505) and 'Filtro' (Usuario), along with a search button and supervisor details (admin, Anexo: 15, Devicename: T45). The main area is titled 'Cola' and shows a list of calls with columns for 'Cliente', 'Tiempo', and 'Tipo'. A 'PICKUP' button is visible. The right side of the interface shows 'AGENTES' (agents) with their names, IDs, and performance metrics (e.g., 60%, 50%, 0%, 62%, 40%, 51%, 2%, 72%). A 'TOTALES GRUPO' section on the far right provides summary statistics: 97% (77% Recibidas/Contestadas), 2,9% (18 Perdidas), and 19,9% (131 De salida). A small line graph is also present at the bottom right.

3.10 Capacidad del servidor.

La capacidad máxima por servidor de *Adportas CCKall ACD Manager* es de 400 agentes activos, dependiendo del *hardware* donde se instale.

Requerimientos

| |
|--|
| Servidor <i>Adportas CCKall ACD Manager</i> |
| <i>OS Linux CentOS</i> versión 6.0 o superior |
| <i>RedHat</i> versión 6.0 |
| <i>Java</i> versión 7 o superior |
| <i>Java jdk</i> o superior |
| <i>Apache Tomcat</i> versión 7 o superior |
| Puerto 25 para <i>Adportas CCKall E-mail Manager</i> |
| Puerto 9000 para <i>Adportas CCKall Chat Manager</i> |
| Base de datos: <i>PostgreSQL</i> |

| |
|--|
| Interfaz supervisor y agente |
| <i>JTAPI</i> habilitado en <i>CUCM</i> |
| Acceso de red |
| Crear acceso de red desde el servidor <i>Adportas CCKall ACD Manager</i> a <i>Cisco Unified Communications Manager</i> donde se encuentren registrados los teléfonos de los agentes a controlar. |
| Versión <i>CUCM</i> |
| Plataforma de comunicaciones unificadas <i>Cisco Unified Communications Manager</i> versión 8.0 o superior. |

Requerimientos de *hardware Adportas CCKall*

| |
|----------------------------------|
| 10 a 50 licencias |
| <i>CPU: Quad core</i> o superior |
| <i>Ram: 16 GB</i> o más |
| <i>Disco: 500 GB</i> o más |

| |
|----------------------------------|
| 100 a 400 licencias |
| <i>CPU: Hexa core</i> o superior |
| <i>Ram: 24 GB</i> o más |
| <i>Disco: 1 TB</i> o más |