

adportas<sup>®</sup>

# ACDKall<sup>™</sup>

Control v. 1.3





## Características Principales:

- Configuración de múltiples grupos de atención de llamadas.
- Derivación balanceada e inteligente de las llamadas.
- Log in/out centralizado y desde los teléfonos.
- Cola de espera con mensaje institucional.
- Mensaje fuera de horario de atención.
- Pick up de llamadas en cola.
- Visualización de números de llamadas en cola.
- Visualización de llamadas entrantes.

## Descripción:

ACDKall Control es un sistema de administración de desvíos telefónicos para plantas IP CISCO.

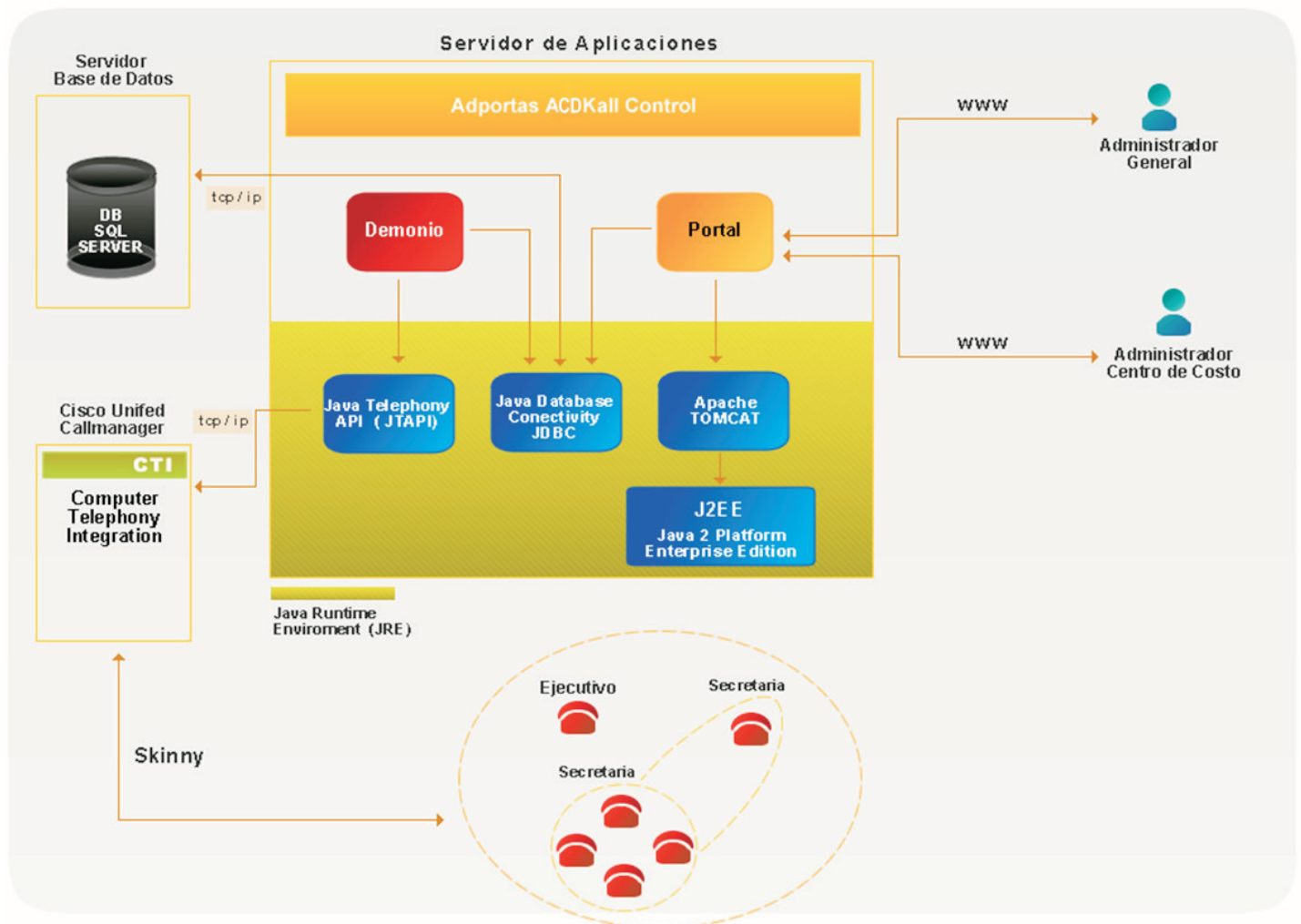
Este software fue desarrollado para controlar de manera precisa las llamadas entrantes a los anexos IP de su Empresa, realizando la función de desviarlas entre distintos anexos dependiendo del estado actual de cada uno de ellos.

ACDKall Control es una poderosa herramienta para mejorar el servicio de atención al cliente, que combina la eficiencia, con el potencial de aumentar la satisfacción del cliente.

## Especificaciones Técnicas y de Implementación:

ACDKall Control maneja los desvíos de llamadas a través de JTAPI, recibiendo datos de la central telefónica y controlando los anexos configurados por este medio.

La Arquitectura consta de un servidor de Base de datos, un servidor de Aplicaciones, un Call Manager con JTAPI habilitado, un demonio instalado en el servidor de aplicaciones que monitorea las llamadas, la aplicación ACDKall Control (Portal WEB) también instalada en el servidor de aplicaciones y los 3 tipos de usuarios que hacen uso de este Portal.



## Diagrama esquemático de solución ofrecida:

Para la presente implementación se aplicará un modelo de desvíos vía JTAPI según se grafica en el siguiente diagrama:



El presente modelo considera que las llamadas entrantes que lleguen a los anexos de los ejecutivos sean derivados (si el anexo está ocupado o no contesta antes de 15 segundos\*) a una secretaria asignada para este caso, del mismo modo el anexo de esta es derivado (si el anexo está ocupado o no contesta antes de 15 segundos\*) a un grupo de secretarias o asistentes del cual ella también puede pasar a ser parte.

En este grupo el sistema lleva un registro de la actividad telefónica de cada miembro del grupo y le entrega la llamada al integrante del grupo que estando con la línea desocupada ha hablado menos tiempo durante ese día, a su vez su anexo es derivado (si el anexo no contesta antes de 10 segundos\*) al siguiente miembro del grupo con menos actividad telefónica durante ese día que tenga su línea desocupada.

\*Medidas de tiempo referenciales. Estas pueden ser modificadas a conveniencia.

## Cola de espera virtual:

Al encontrarse todos los agentes ocupados, la llamada se deriva a una cola de espera virtual hasta que uno se desocupe. Mientras, escucha música en espera o mensaje institucional (Hold-On).

## Fuera de Horario:

Se configura un horario de atención. Cuando entra una llamada fuera de este horario, deriva a un mensaje de fuera de horario de atención.

En caso que un miembro del grupo se encuentre ausente el administrador podrá deshabilitar a este anexo para que no sea considerado en las derivaciones temporalmente. Dicha función, puede ser realizada tanto por el administrador vía web, como por cada usuario desde el mismo teléfono.



H/D EXTENSION	
Nombre	<input type="text"/>
Extensión	<input type="text"/>
	86998
<input type="button" value="Buscar"/>	
86704 - Hernán Gonzalo Mendoza Esp	<input checked="" type="radio"/> Habilitada <input type="radio"/> Deshabilitada
86404 - Roxana Alejandra Olivares Fa	<input checked="" type="radio"/> Habilitada <input type="radio"/> Deshabilitada
86761 - Prueba	<input type="radio"/> Habilitada <input checked="" type="radio"/> Deshabilitada

El administrador del sistema podrá ver en línea el estado del pool de secretarias o asistentes por medio de una interfaz en línea vía JTAPI con la central:

The screenshot shows the ACDKall Control interface. At the top, there is a navigation bar with 'h/d Extensión', 'Cola', and 'Configuración' buttons. On the left, a sidebar displays 'Número Virtual' (7134 - Número Virtual 1), 'Nº de Llamadas en Cola' (0), 'Nº de Llamadas Entrantes' (2), and a 'Pick Up' button. The main area contains a table of agents with their names, status, and activity. A legend at the bottom left indicates: Libre (blue), Ocupado (red), and Deshabilitado (yellow). A red arrow on the right points to the 'Ocupado' status, labeled 'Mayor tiempo desocupado'.

Nombre	Estado	Actividad	Tiempo
Paola Virginia Quinlan Balieiro	Libre		
Evelyn Beatriz Encina Gutierrez	Libre		
Sandra Angelica Orellana López	Libre		
Roxana Alejandra Olivares Saez	Libre		
María Eugenia Mesa Martinez	Ocupado		
Leonel Medina Sanchez	Ocupado		
Paula Meneses Eguyerín	Deshabilitado	Almorzando	00:20:45
Brenda Alcanfores Gaspar	Deshabilitado	Licencia	02:10:45

## Requerimientos:

- Plataforma de telefonía IP CISCO 4.1 o superior
- JTAPI habilitado en CCM.
- Usuario con capacidad de control sobre los teléfonos a monitorear con CTI habilitado.
- Acceso de red del servidor de aplicaciones al CCM.



**Adportas**  
Av. Vitacura #3841, Piso 3  
Vitacura, CP 7630422  
Santiago, Chile.  
Fono (+56 2) 413 4500  
Fax (+56 2) 413 4501

[www.adportas.com](http://www.adportas.com)