

adportas[®]

ACDKall[™]

Management
v. 1.3





DESCRIPCIÓN:

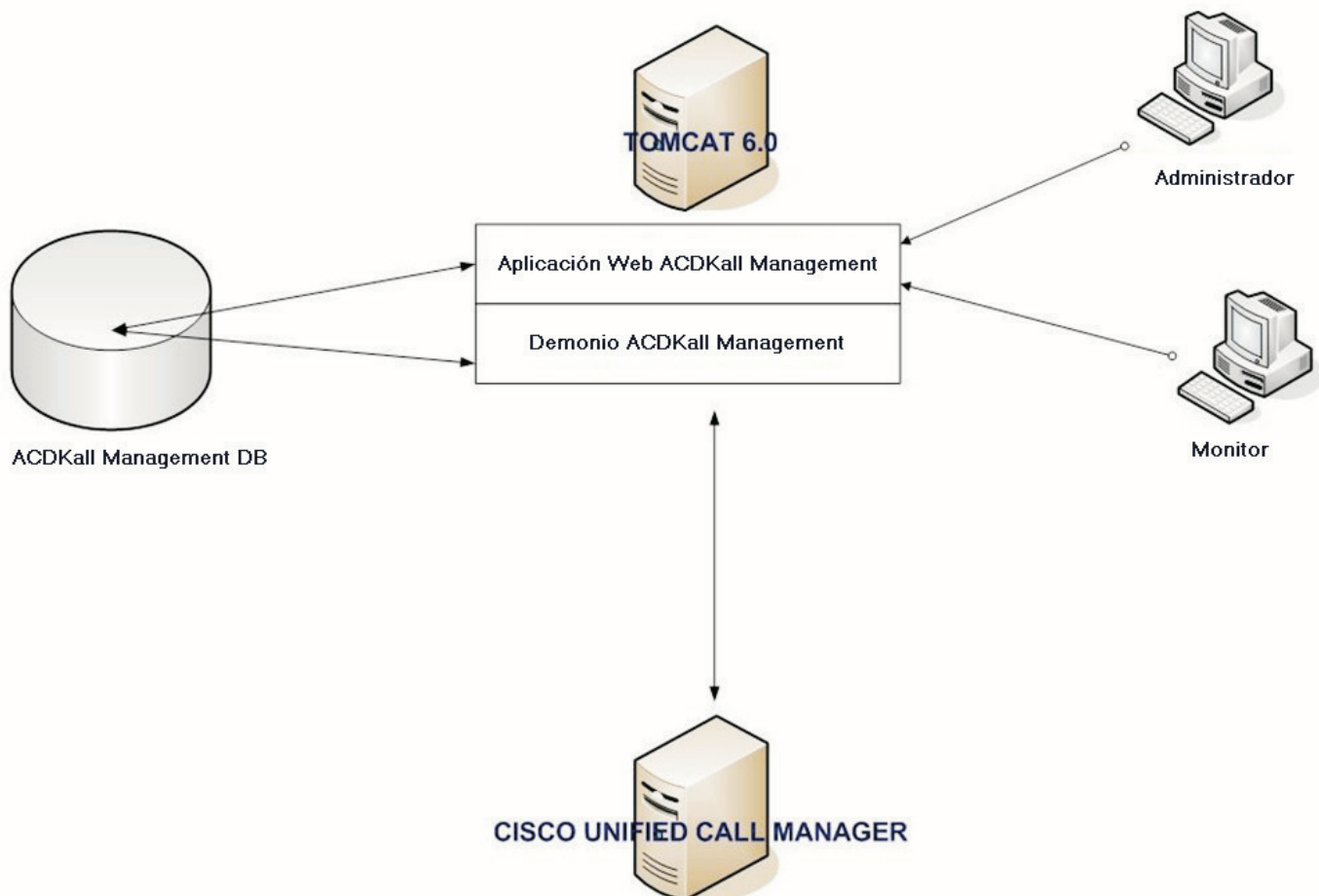
Adportas ACDKall Management es un sistema de gestión de contactabilidad telefónica, el cual genera diferentes tipos de reportes con el objeto de reflejar índices de gestión sobre las llamadas de entrada de los usuarios o grupos monitoreados por este.

Originalmente, Adportas ACDKall Management obtiene sus datos por medio de la explotación de los archivos CDR del Cisco Callmanager. Los índices de nivel de servicio entregados son:

- Número de llamadas entrantes internas y externas.
- % llamadas contestadas, abandonadas y/o desviadas.
- De las llamadas abandonadas; % de llamadas abandonadas antes y después de 3 ring, por ejemplo.
- De las llamadas desviadas; % de llamadas desviadas sin contestar, por anexo ocupado, o por desvío programado. Y finalmente, de estas llamadas, % de abandono y % de llamadas contestadas.

ARQUITECTURA DEL SISTEMA:

La Arquitectura consta de un servidor de Base de datos, un servidor de Aplicaciones, un Call Manager, un demonio instalado en el servidor de aplicaciones que monitorea las llamadas, la aplicación Adportas ACDKall Management (Portal WEB) también instalada en el servidor de aplicaciones y los 2 tipos de usuarios que hacen uso de este Portal.



REPORTES:

Llamadas

adportas®
ACDKall™
 Management

Salir

Llamadas Centro de Costo Monitoreo

Adportas
 Inmobiliaria
 Mayorista

Id Llamada
 Extensión
 Contraparte
 Última Redirección
 Número Final
 Centro Costo
 Rings mínimos
 Rings máximos
 Horario
 Usuario
 Sólo ejecutivos
 Tipo
 Fecha desde:
 Fecha hasta:
 Duración mínima
 Registros por página

Nº	Id	Extensión	Contraparte	Última redirección	Número Final	Tipo	Fecha	Inicio
1	1681393	81091	25809052	89707	89707	←	23/03/2010	15:40:
2	1681393	81091	25809052	89707	89707	←	23/03/2010	15:40:
3	1681392	35265	81438	35265	35265	→	23/03/2010	15:39:
4	1681390	81700	24197705	81700	81700	←	23/03/2010	15:37:
5	1681391	81182	28543254	87027	87027	←	23/03/2010	15:37:
6	1681391	81182	28543254	87027	87027	←	23/03/2010	15:36:
7	1681389	81555	22252035	89707	89707	←	23/03/2010	15:36:
8	1681389	81555	22252035	89707	89707	←	23/03/2010	15:35:
9	1681389	81555	22252035	89707	89707	←	23/03/2010	15:35:
10	1681389	81555	86481	85326	85326	→	23/03/2010	15:34:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 >> >|

Buscar Excel

Centro de Costos

adportas[®]
ACDKall™
 Management

Salir

Llamadas Centro de Costo Monitoreo

Adportas
 Contabilidad
 Informática

Nombre:
 Descripción:
 Última modificación:
 Registros por página: 15
 Buscar

Nº	Nombre	Descripción	Última modificación
1	Informática	empresa	2009-05-13 15:37:15.983
2	Grupo Contadores especialistas	Grupo ejecutivos especialistas	2009-08-07 17:27:46.903
3	Grupo Contadores Emp 2	Grupo Oriente Emp. 2	2009-08-07 17:21:03.25
4	Grupo Contadores Emp 1	Grupo Oriente Emp. 1	2009-08-07 16:27:59.2
5	Grupo Contabilidad oriente	Grupo Oriente GG.EE	2009-05-27 19:17:15.218
6	Grupo Centro Empresas 4	Grupo Centro Empresas 4	2009-08-26 15:37:18.468
7	Grupo Centro Empresas 3	Grupo Centro Empresas 3	2009-08-27 18:37:35.483
8	Grupo Centro Empresas 2	Grupo Centro Empresas 2	2009-05-27 19:52:12.577
9	Grupo Centro Empresas 1	Grupo Centro Empresas 1	2009-05-07 13:17:16.423
10	Contabilidad	Grupo Oriente GG.EE.	2009-05-27 19:51:15.123

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 >> <<

Nuevo Eliminar

Monitoreo

adportas[®]
ACDKall™
 Management

Salir

Llamadas Centro de Costo Monitoreo

Adportas
 Contabilidad
 Informática

Contabilidad
 Día anterior
 Fecha Inicial: 23/03/2010
 Fecha Final: 23/03/2010
 Horario válido
 Ambas
 Buscar

Rango efectivo de búsqueda
 Desde:
 Hasta:
 Rango Total de registros
 Desde: 23/03/2010 08:16:09
 Hasta: 24/03/2010 18:58:19

Cliente

Internas: 100
 Externas: 900

Ingresadas: 1.000

Ejecutivo / Jefe

- 24% **Contestadas**: 240
- 6% **Abandonadas**: 60
 - 1,5% **1o 2 ring**: 15
 - 4,5% **Mayor 3 ring**: 45
- 70% **Desviadas**: 700
 - 10% **No Contestado**
 - 5% **Ocupado**
 - 55% **Programado**

Pool Secretarias

- 60% **Contestadas**: 600
- 10% **Abandonadas**: 100

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