



SOFTIUM

INTEGRAÇÃO CTI Diferenças DAC Dígito e DAC Softium na Integração Dígito Easycall

Atualizado em: 26/03/2014



Microsoft Partner
Silver Application Development

Fortaleza - CE
Rua D. Leopoldina, 1242
Centro
CEP: 60110-001

São Paulo - SP
Praça Antônio Prado, 33
Cj 1209 - Ed H.Lara - Centro
CEP: 01010-900

SUMÁRIO

1.	VISÃO GERAL.....	3
2.	DEFINIÇÃO DE DAC.....	3
3.	MODO DE FUNCIONAMENTO	3

1. Visão Geral.

Este documento apresenta uma visão detalhada do funcionamento do DAC da Dígitro e do DAC da Softium a fim de esclarecer suas nuances, que diferem no controle de licenciamento e modo de atendimento com o Tactium.

2. Definição de DAC

A sigla DAC – Distribuidor Automático de Chamadas – consiste de um método para alocação de ligações telefônicas às Posições de Atendimento (PAs), muito utilizado em soluções de Call Centers. Estas alocações são realizadas em função dos operadores logados e de sua disponibilidade. Um mesmo operador pode estar vinculado a mais de um serviço.

3. Modo de funcionamento

SITUAÇÃO	DAC DÍGITRO	DAC SOFTIUM
Como funciona a lógica de distribuição de chamadas do DAC?	Ao entrar uma ligação para o serviço, o DAC identifica todos os agentes associados ao mesmo e encaminha a ligação para o agente que está a mais tempo no status “Livre” , disponível para o atendimento. Caso todos os agentes estejam ocupados, a ligação fica em fila até que um agente fique disponível para o atendimento.	Idem.
É possível modificar esta lógica de distribuição de chamadas do DAC?	Não.	Sim, utilizando o recurso de fidelização de cliente. Utilizando este recurso o DAC prioriza o encaminhamento da ligação para o agente, responsável pelo mesmo. Esta identificação é feita através do número do cliente que está vinculado ao agente em questão. Caso o mesmo esteja ocupado, a ligação será encaminhada para o agente que está a mais tempo livre, seguindo a lógica explicada anteriormente.
Possui recurso de fidelização de cliente?	Não.	Sim.
O atendimento poderá ser realizado por grupo de ramais e/ou grupo de agentes?	Sim.	Sim.

O que acontece com uma ligação em fila?	Ao entrar uma ligação em fila a mesma é estacionada no grupo de ramais vinculado ao serviço, divulgando a mensagem de fila e dá-se início a musica institucional configurada. Este grupo de ramal poderá ser específico do serviço em questão, ou um geral para todos os atendimentos. Portanto, torna-se opcional a configuração das mensagens (abertura, fila e indisponibilidade) específicas para cada serviço ou não.	Ao entrar uma ligação em fila a mesma é estacionada no grupo de controle do nosso DAC (Padrão 7779), divulgando a musica institucional configurada. Este grupo será utilizado para todas as filas dos serviços, portanto esta musica não poderá ser específica. As fraseologias de abertura e indisponibilidade poderão ser configuradas, desde que sejam colocadas duas licenças adicionais da Digitro, uma para a abertura e outra para indisponibilidade. Estas fraseologias configuradas são gerais, para todos os serviços em questão, portanto não poderão ser específicas.
Possui uma fila exclusiva com mensagens específicas para cada serviço?	Sim.	Não.
Para cada serviço é preciso de quantas licenças de DAC gerenciadas pela Digitro?	Para cada serviço é preciso de duas licenças, onde uma representará o serviço em questão e a outra o grupo de ramal configurado. Ex: 4 serviços = 8 licenças	Sempre será necessária pelo menos uma licença geral para controle de fila. Para configurar mensagem de abertura e indisponibilidade para os serviços (mensagens gerais utilizadas em todos os serviços) é preciso mais duas licenças. Além dessas licenças gerais, será necessário mais uma licença para cada serviço a ser configurado. Exs: Sem mensagem de abertura/indisponível 4 serviços = 1 licença geral + 4 licenças do serviço = 5 licenças Com mensagem de abertura/indisponível 4 serviços = 3 licenças gerais + 4 licenças do serviço = 7 licenças

Estas licenças de DAC, gerenciadas pela Dígitro, são utilizadas em outro contexto do Tactium IP? Detalhar o seu funcionamento.	Sim. Ao criar uma campanha com discador automático, é preciso de uma licença para cada campanha que esteja trabalhando. Portanto, caso o cliente tenha 10 campanhas com discador trabalhando simultaneamente, será necessário de 10 licenças gerenciadas pela Dígitro.	Idem.
--	--	-------