

Dalí®



DATASHEET



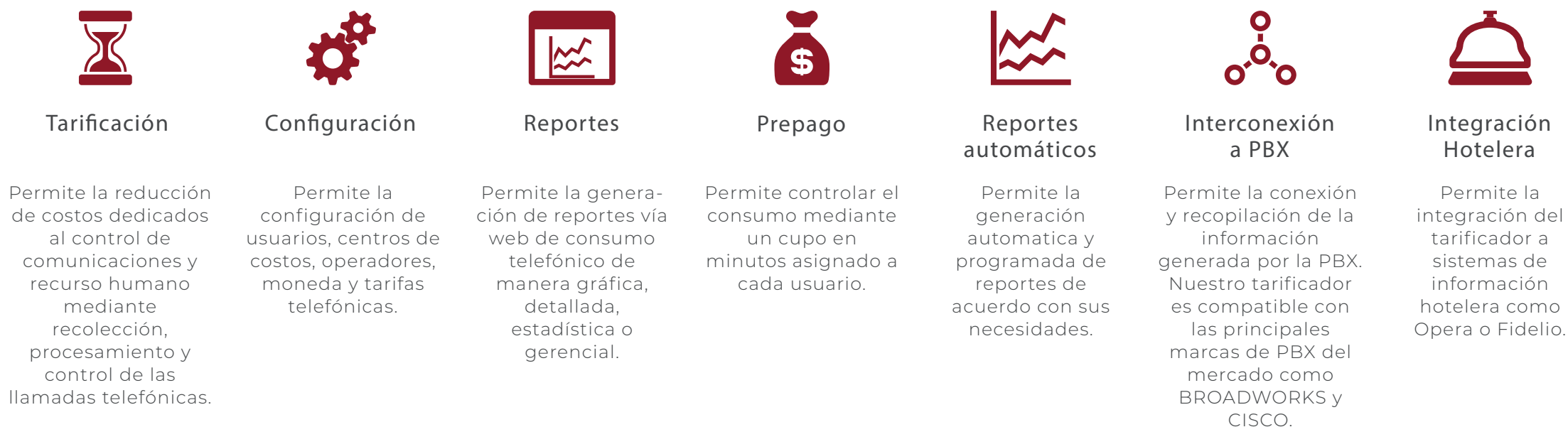
Sistema de tarificación telefónica Dalí®

Sistema web para tarificación y gestión telefónica centralizada, que permite el control del personal, mide los costos del uso del servicio telefónico y envía reportes automáticos, registra las llamadas realizadas y/o recibidas en la planta telefónica, entrega informes detallados, gerenciales y estadísticos. Puede funcionar de manera centralizada y tarificar una o varias sedes o plantas telefónicas de manera simultánea.

Beneficios Dalí®



Módulos Dalí®



Arquitectura Dalí®



Especificaciones técnicas

CARACTERÍSTICAS	BENEFICIOS
Gestión Telefónica Integrada de toda la empresa	Gestione mediante web o escritorio usuarios, extensiones, códigos de autorización, centros de costos, operadores y tarifas telefónicas.
Compatibilidad con la mayoría de los PBX del mercado.	Recopile, almacene y centralice toda la información telefónica generada por su conmutador para su consulta.
Reportes Web detallados, estadísticos y gerenciales.	Permita que todos los usuarios de su empresa accedan en Dalí® a la información telefónica de acuerdo con sus necesidades.
Reportes automáticos	Genere automáticamente reportes detallados y gerenciales y envíelos a los usuarios vía email.
Bolsa de minutos	Controle el consumo de sus usuarios de telefonía y notifique al administrador cuando el cupo de llamadas se vence. Automatice la suspensión de la extensión o código de autorización a través de una interfaz tipo Web Service o CTI.
Integración Hotelera	Mejore la atención a sus huéspedes integrando su sistema de información hotelera Opera o Fidelio a Dalí® ofreciendo servicios como registros de llamadas, Check In/Out, Wakeup, Minibar y Status Room.

Funcionalidades

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	
Compatibilidad con Sistemas Operativos	Es compatible con los sistemas operativos Windows 7/10, Windows Server 2008 R2/ 2012/ 2019 en 32 o 64 bits.
Compatibilidad de Motor de base de datos	Es compatible con los motores de bases de datos SQLServer 2012 y posteriores.
Hardware utilizado	La solución puede ser ejecutada en PC o Servidor, máquinas virtuales VMWare ESXi, Microsoft Hyper V o VirtualBox.
INTERCONEXIÓN	
PBX Soportadas	Permite la captura de información de Plantas Panasonic, Samsung, Siemens, Avaya, Nortel, NEC, Alcatel, Bosch, 3Com, Ericsson, Philips, Cisco y Asterisk.
Mecanismos de Interconexión	Permite la interconexión al sistema telefónico PBX a través de TCP/IP, serial, archivos, XML, SMDR, FTP, SFTP.
Interconexiones Hoteleras	Permite la interconexión a sistemas hoteleros Opera y Fidelio.
SDK de Integración	Permite la interconexión con sistemas ERP, estadísticos y nómina.
CONFIGURACIÓN Y TARIFICACIÓN	
Configuración del Sistema	Permite la configuración de extensiones, códigos de cuenta, troncales, números especiales, tarificación multicompañía y centros de costos.
Configuración de tarifas	Permite la configuración de tarifas de locales, LDN, LDI, Celulares, Troncales, descuentos y horarios. Permite administrar lista de indicativos, países, ciudades y planes tarifarios del cliente.
Configuración de Plantas Telefónicas	Captura registros CDR de diferentes plantas con formatos personalizables.
Sistema Prepago	Permite la configuración de cupos prepago en minutos o dinero para las extensiones o códigos de autorización de tal forma que cuando se supera el cupo mensual establecido se envía una alarma al administrador del sistema y al usuario establecido.
Mecanismos de Tarificación	En línea: al terminar la llamada. En bloque (batch): periódicamente se tarifican las llamadas que se consolidan en la base de datos. Por demanda: Proceso de re- tarificación en un rango de fecha de terminado desde la interfaz web y desktop.
Mecanismos de respaldo	Respaldo de información de tarificación automático o por demanda y de parámetros del sistema.
ALARMAS DEL SISTEMA	
Alarmas administrativas	Notifica al Administrador del Sistema alarmas por desconexión, actividades no autorizadas, números telefónicos no autorizados y cupos prepago superados.
Bolsa de minutos	Permite el bloqueo automático de una extensión o código de autorización cuando se cumple el cupo en minutos y dinero. Bolsa de minutos con Alarmas TIPO 1- Incluida. Es posible configurar cada extensión o centro de costo con un cupo en dinero por cada tipo de tarifa (Local, Nacional, Celular) y cuando uno de estos cupos se exceda, el sistema genera una alarma vía email al Administrador de la PBX para que realice manualmente el bloqueo en la central. Al finalizar el mes, el cupo es nuevamente habilitado. Bolsa de minutos activa TIPO 2- Incluida. Al cumplir el cupo el Sistema de Tarificación Dalí puede bloquear la extensión o código de autorización de la PBX y restablecerlo al iniciar el siguiente mes. Bolsa de minutos activa con tono de aviso TIPO 3- No incluida El Sistema de Tarificación Dalí temporiza las llamadas y cuando el cupo en dinero se cumple, emite un tono sonoro y corta la

Síguenos en:



@calltechsa



INTERFACES Y REPORTES	
Tipos de reportes	El sistema cuenta con tres tipos de reportes: Detallados: Información detallada por extensión, códigos de autorización, centros de costos y troncales. Gerenciales: Información detallada por extensión, códigos de autorización, centros de costos, troncales, plantas telefónicas, sedes y compañías.
Filtros de Reportes	Permite filtrar los reportes por: fecha, PBX, extensiones y centros de costos. Permite determinar la tarifa unitaria y todos sus componentes (descuentos, impuestos, recargos, etc.)
Interfaces Web	Configuración y Supervisión con comunicación http o HTTPS.
Perfiles de usuarios	Perfil de Administrador, supervisor y usuario.

Ediciones

CARACTERÍSTICAS	DALÍ WEB LITE	DALÍ WEB STANDARD	DALÍ WEB ENTERPRISE
Número de plantas (sedes) recomendado	1	1 a 5	Más de 5
Número de extensiones incluidas *	1 - 100	101 - 500	Hasta 1000
Número de administradores	1	1	3
Usuarios web (reportes)	1	2 - 10	Más de 10
Sistema de prepago	Opcional		
Tarificación por troncal	Opcional		
Reportes detallados			
Reportes consolidados y gerenciales	Opcional		
Reportes automáticos	Opcional		
Dalí hotelero	Opcional	No Opcional	No Opcional

* Puede soportar más extensiones dependiendo de la configuración del Servidor.

Requisitos del Sistema

		SERVIDOR			
		Tipo 1:	Tipo 2:	Tipo 3:	Tipo 4:
CAPACIDADES	HARDWARE	Procesador Intel Xeon 2.4 Ghz + 4 Gb RAM + 1 Tb Disco Duro	Intel Xeon 2.4 Ghz + 4 Gb RAM + 600 Gb Disco Duro	Intel Xeon Quad Core 2.4 Ghz + 6 Gb RAM + 2 x 1 TB RAID Disco Duro	Intel Xeon Quad Core 2.4 Ghz + 8 Gb RAM + 2 x 1 TB RAID Disco Duro
	Máximo número de extensiones	15.000	20.000	50.000	Más de 100.000
	Máximo usuarios de reportes	150	200	500	Más de 1.000
	Máximo flujos de CDRS	30	40	100	Más de 200

		SOFTWARE REQUERIDO		
CAPACIDADES	SOFTWARE	Windows 7 + BD SQLServer Express	Windows Server 2008 + BD SQLServer Express	Windows Server 2008 + BD SQLServer Standard
	Máximo número de extensiones	2.000	6.000	Más de 6.000
	Máximo usuarios de reportes	20	60	Más de 60
	Máximo flujos de CDRS	4	12	Más de 12

Reportes

REPORTES GRÁFICOS	
Por extensión	Gráfico de Consumo por Extensión
Por código de cuenta	Gráfico de Consumo por Código de Cuenta
Por troncal	Gráfico de Consumo por Troncales
Por área	Gráfico de Consumo por Centro de costos de la Empresa
Por carrier	Gráfico de Consumo por Proveedores de Telefonía
Por histórico mensual	Gráfico de Consumo Total por Mes y Tipos de Tarifa

Síguenos en:



@calltechsa



REPORTES DETALLADOS

Reporte General	Detallado de Todo el Consumo por Extensión y Código de Cuenta (Exportación Plana a Excel)
Por extensión	Detallado de Consumo por Extensión
Por código de cuenta	Detallado de Consumo por Código de Cuenta
Por troncal	Detallado de Consumo por Troncal
Por área y Extensiones	Detallado de Consumo Agrupado por centro de costos y Extensiones que pertenecen al mismo
Por área y código de cuenta	Detallado de Consumo Agrupado por centro de costo y Códigos de Cuenta que pertenecen al mismo
Llamadas más largas	Estadística de Llamadas con Mayor Duración
Llamadas más costosas	Estadística de Llamadas con Mayor Precio Facturado
Por numero marcado	Estadística de Consumo por Numero Marcado
Por carrier	Detallado de Consumo por Proveedores de Telefonía
Mas largas por extensión	Estadística de Llamadas más largas agrupadas por Extensión
Mas costosas por extensión	Estadística de Llamadas más Costosas agrupadas por Extensión

REPORTES CONSOLIDADOS

Resumen por área	Reporte Gerencial de Consumo por centro de costos
Resumen por área y extensiones	Reporte Gerencial de Consumo por centros de costos y Extensiones
Resumen por área y código de cuenta	Reporte Gerencial de Consumo por centro de costos y Códigos de Cuenta
Consolidado por área	Reporte Gerencial de Consumo por centro de costos
Extensiones y códigos sin registrar	Reporte de Extensiones y Códigos de Cuenta que no se encuentran registrados en el Sistema

REPORTES GRAFICOS

Por extensión	Gráfico de llamadas entrantes por Extensión
Entrantes por día	Gráfico de llamadas entrantes agrupado por día

REPORTES DETALLADOS

Reporte General	Detallado de llamadas entrantes por extensión y centro de costos (Exportación Plana a Excel).
Por extensión	Detallado de llamadas entrantes por extensión.
Por área	Detallado de llamadas entrantes por extensión.
Mas largas recibidas	Detallado de llamadas con mayor duración.
Llamadas abandonadas	Detallado de llamadas abandonadas (no contestadas o desviadas al voicemail). Disponible para Avaya CM, Avaya IPO,

MÚLTIPLES PBX: Reportes que se generan por todas las plantas que se encuentren configurados en el Sistema

Resumen por extensión	Gráfico de costos por PBX y por tipos de llamadas.
Tráfico de llamadas	Gráfico de tráfico de llamadas entrantes y salientes.
Llamadas salientes por extensión	Detallado de consumo por extensión.
Llamadas salientes por área y extensión	Detallado de consumo agrupado por centro de costos y extensiones.
Llamadas entrantes por área	Detallado de llamadas entrantes agrupadas por centro de costos.
Resumen por área	Reporte gerencial de consumo por centro de costos.
Resumen por área y extensión	Reporte gerencial de consumo por centro de costos y extensiones.
Consolidados salientes por área	Reporte gerencial de consumo por centro de costos.
Consolidados salientes por carrier	Reporte gerencia por proveedores de telefonía.
Extensiones y códigos sin registrar	Reporte de extensiones y códigos de cuenta que no se encuentran registrados en el sistema.

MÚLTIPLES PBX: Reportes que se generan por todos los Clientes y Plantas que se encuentren configurados en el Sistema

Resumen por área	Reporte gerencial de consumo por centro de costos.
Resumen por área y áreas hijas	Reporte gerencial de consumo por centro de costos y su jerarquía.
Resumen por área y extensión	Reporte gerencial de consumo por centro de costos y extensiones.
Resumen por área y código de cuenta	Reporte gerencial de consumo por centros de costos y códigos de cuenta.
Consolidado salientes por carrier	Reporte gerencial de consumo por proveedores de telefonía.
Reporte por UEN (Unidad Estratégica de Negocio)	Reporte gerencial por centro de costo.

LLAMADAS ENTRANTES

Síguenos en:



@calltechsa



	Reporte por extensión y UEN	Reporte gerencial por centro de costo y extensiones.
	Reporte por código de Cuenta y UEN	Reporte gerencial por centro de costo y códigos de cuenta.
	Reporte por extensión y UEN detallado	Reporte detallado por centro de costo y extensiones.
	Reporte por código de cuenta y UEN Detallado	Reporte detallado por centro de costo y códigos de cuenta.
ESPECIALES	ESPECIALES: Reportes a la medida solicitados por nuestros clientes	
	Llamadas Salientes	Reporte consolidado por centro de costo y con tipos de tarifa (especial, internacional, local, nacional).
	Llamadas Salientes Intranet	Reporte consolidado por centro de costo y con tipos de tarifa (especial, internacional, local, nacional, celular).
	Llamadas Salientes Jefes	Reporte detallado por extensión.
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIO	
	Reporte de la calidad de la llamada.	Reporte detallado con la métrica de QoS de la llamada por cada extensión, mide la experiencia del usuario.
	Reporte cantidad total y duración en tiempo de llamadas perdidas	Reporte resumen con la cantidad de llamadas y tiempo de espera para las llamadas entrantes perdidas.
	Reporte cantidad total y duración en tiempo de llamadas abandonadas.	Reporte resumen con la cantidad de llamadas y tiempo de espera para las llamadas entrantes abandonadas.
	Reporte llamadas en cola.	Reporte resumen con la cantidad total y duración en tiempo de las llamadas encoladas en extensiones pertenecientes a una cola ACD o Hunt group.
	Reporte operadora automática	Reporte resumen con la cantidad de llamadas entrantes derivadas a operadora humana.
	Reporte en tiempo real de las llamadas	Reporte detallado de las llamadas internas y externas que han cursado por el IP PBX en los últimos minutos.
	Reporte de llamadas redireccionadas o desviadas	Reportes detallado y resumen de las llamadas entrantes redireccionadas, desviadas o derivadas de una extensión por no contestación.
	Reporte nivel de ocupación de operadora.	Reporte gráfico y detallado con el nivel de ocupación (entrantes vs atendidas) duración total por cada una de las extensiones pertenecientes al grupo de operadoras.

Esquema de Operación de Alta Disponibilidad (HA):

El sistema de grabación Dali cuenta con dos escenarios de operación de Alta Disponibilidad (HA: High Availability)

Activo – Pasivo: En este escenario el cliente cuenta con dos sistemas de tarificación Dali instalados en equipos de hardware y máquinas virtuales con configuración similar de recursos computacionales (memoria, procesador, disco duro) y licenciamiento de sistema operativo y base de datos.

El objetivo de la configuración Activo Pasivo de Dali es garantizar que los registros CDR que genera un PBX sean recibidos y almacenados mitigando riesgos por inconvenientes de red, disco duro, interconectividad física y lógica.

Frente a una caída del Servidor Dali principal, el equipo secundario continuará capturando registros CDR del PBX. En caso de que la caída afecte el Servidor Dali y el PBX principales, el equipo secundario continuará recibiendo registros CDR del PBX secundario sin necesidad de intervención del Administrador del Sistema.

Cuando el Administrador del Sistema restaure la licencia en el Servidor de Tarificación secundario o StandBy, se activarán los procesos de tarificación, alarmas, bolsa de minutos, así como el acceso a la interfaz de reportes.

Una vez se restablezca el servidor principal de manera manual o automática se realiza la sincronización de datos de configuración, nuevos registros y logs de auditoría entre los equipos. El rol de equipo principal se toma al cargar nuevamente la licencia de Calltech S.A.

Activo – Activo: El sistema de tarificación en configuración Activo – Activo cuenta con dos servidores de tarificación instalados con los elementos de Hardware o máquinas virtuales, Sistema Operativo, base de datos y las licencias Calltech necesarias y suficientes para la operación.

Frente a una caída de alguno de los servidores o PBX del cliente, el sistema secundario continúa recolectando CDRs y ejecutando los procesos de tarificación, bolsa de minutos y alarmas normalmente, la interfaz Web de Reportes continua operativa normalmente y el usuario dispone de los reportes vía Web actualizados.

Una vez se restablezca el servidor o la pieza del servidor defectuosa se realiza la sincronización de datos de configuración, nuevos registros y logs de auditoría entre los equipos.

Para esta configuración se recomienda que los equipos de Hardware se encuentren en flujos de energía y redes diferentes garantizando la interconectividad entre ellos, así como la configuración de flujos de CDR de PBX independientes.

Cuadro comparativo:

FUNCIONALIDAD	CONFIGURACIÓN ACTIVO - PASIVO	CONFIGURACIÓN ACTIVO - ACTIVO
Hardware redundante	Si. (No es requerido Hardware similar)	Si
Licencias Calltech Dali para segundo servidor	No	Si
Nivel de disponibilidad estándar (recolección de CDRs)	99.7%	99.9999%
Tiempo máximo de restablecimiento	2 horas	5 segundos
Sincronización de Base de Datos y Archivos	Automática	Automática

Síguenos en:     @calltechsa

