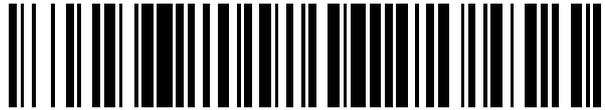


19



OFICINA ESPAÑOLA DE
PATENTES Y MARCAS

ESPAÑA



11 Número de publicación: **2 524 435**

51 Int. Cl.:

H04M 3/50

(2006.01)

12

TRADUCCIÓN DE PATENTE EUROPEA

T3

96 Fecha de presentación y número de la solicitud europea: **30.05.2006 E 06722964 (1)**

97 Fecha y número de publicación de la concesión europea: **10.09.2014 EP 2025140**

54 Título: **Un distribuidor de conexión dinámico**

45 Fecha de publicación y mención en BOPI de la traducción de la patente:
09.12.2014

73 Titular/es:

**ACTIMIZER A/S (100.0%)
Tobaksvejen 25, 2tv
2860 Søborg , DK**

72 Inventor/es:

STUBBE-ØSTERGAARD, JOHAN

74 Agente/Representante:

LAZCANO GAINZA, Jesús

ES 2 524 435 T3

Aviso: En el plazo de nueve meses a contar desde la fecha de publicación en el Boletín europeo de patentes, de la mención de concesión de la patente europea, cualquier persona podrá oponerse ante la Oficina Europea de Patentes a la patente concedida. La oposición deberá formularse por escrito y estar motivada; sólo se considerará como formulada una vez que se haya realizado el pago de la tasa de oposición (art. 99.1 del Convenio sobre concesión de Patentes Europeas).

DESCRIPCIÓN

Un distribuidor de conexión dinámico

- 5 Campo de la invención
- Las invenciones se relacionan con el campo de las telecomunicaciones. Particularmente la invención tiene que ver con un distribuidor de conexión de llamada dinámico de acuerdo con la reivindicación 1.
- 10 Antecedentes de la invención
- Los centros de llamada y los centros de telemercadeo modernos proporcionan servicios para controlar automáticamente la marcación de números, y encontrar un agente disponible en el centro de llamada.
- 15 Las llamadas salientes desde un centro de llamada se hacen usualmente por un marcador de potencia o un marcador predictivo, y cuando se establece una conexión con un cliente la llamada se distribuye a un agente disponible mediante una ACD (ACD: distribución automática de llamadas).
- 20 Además, los sistemas modernos proporcionan para un agente de llamada la posibilidad de poder trabajar desde casa tan efectivamente como desde una oficina. Estas soluciones proporcionan las denominadas "estaciones de agente remoto", donde un sistema central, por ejemplo un conmutador con características tipo ACD, que se localiza en un centro de llamada central es capaz de distribuir llamadas a los agentes remotos así como también a los agentes locales en más o menos los mismos términos. Así, el sistema central puede mantener un estado del agente remoto, por ejemplo, disponibilidad, estado actual, duración de la llamada actual, etc.
- 25 La patente de Estados Unidos 5,778,060 describe un sistema central que se basa en un conmutador ACD convencional (ACD: Distribución Automática de Llamadas), el cual se conecta a los agentes remotos y a los agentes locales, quienes transmiten continuamente sus estados al conmutador ACD mediante la red fija del ACD. De esta manera es posible para el conmutador ACD distribuir llamadas a los agentes remotos en los mismos términos que los agentes locales.
- 30 La EP 1 443 741 A1 se relaciona con un centro de llamadas que comprende un servidor de centro de llamada. Este servidor se conecta a una pluralidad de dispositivos terminales en la forma de por ejemplo centros de llamadas, instalaciones de telecomunicación y oficinas domésticas para agentes los cuales se anunciaron ellos mismos sobre sus terminales por medio de una red telefónica o internet. El servidor se conecta a una base de datos con especificaciones de habilidades y autorizaciones de los agentes, y puede acceder a esta información en la base de datos. Cuando un dispositivo terminal inicia sesión en el servidor, el servidor registra las habilidades y autorizaciones de los agentes y selecciona un agente apropiado basándose en datos específicos de cliente y establece una conexión entre un cliente que llama al centro de llamadas y un dispositivo terminal que se conecta al servidor.
- 35 La patente de Estados Unidos 2002/0001300 A1 se relaciona con un centro de asistencia de servicio para permitir a los agentes proporcionar asistencia técnica a un usuario utilizando un buscador web. El centro de asistencia de servicio comprende una computadora de dirección la cual establece una conexión de Telefonía de Red de Protocolo de Internet con cada agente remoto en servicio y direcciona las llamadas entrantes a los agentes remotos por la sustitución de una llamada entrante por una llamada existente para evitar establecer una nueva llamada. Un usuario puede pulsar sobre un botón "llámame" en el buscador de internet. Además el controlador marca llamadas telefónicas salientes de una lista, y cuando el usuario responde la llamada, un agente del centro de asistencia de servicios se asigna para atender la llamada. Una página web vista por el usuario se muestra además al agente así el agente puede contestar la llamada con toda la información necesaria a mano.
- 40 Un problema que se relaciona con los sistemas de la técnica anterior del tipo anteriormente mencionado es sin embargo que los sistemas carecen de dinámica. Por otra parte, un problema que se relaciona con la técnica anterior es que los sistemas requieren equipamiento costoso situado en las premisas del agente de llamadas para permitir la operación del sistema y que la operación y el mantenimiento del conmutador local es extremadamente costosa.
- 45
- 50
- 55 Resumen de la invención
- La invención se relaciona con un distribuidor de conexión de llamada dinámico que comprende

- un banco de agente, que comprende información de agentes de llamada, dicho banco de agente es al menos parcialmente configurable por una pluralidad de agentes de llamada individuales,
- 5 – un marcador de destinatario, que comprende circuitos para marcar al menos un número de destinatarios potenciales predefinidos para establecer una conexión de destinatario,
- un marcador de agente que comprende circuitos para establecer una conexión de agente desde dicho distribuidor de conexión dinámico a un agente de llamada,
- 10 – un enlazador de llamada, que comprende circuitos para enlazar dicha conexión de agente con dicha llamada de destinatario.

De acuerdo con una modalidad de la invención, el distribuidor de conexión dinámico se configura fácilmente ya que no existen en absoluto conexiones predefinidas en el banco de agente. Así las conexiones pueden establecerse exclusivamente en base a terminales de agente definido, los cuales se registran en el banco de agente desde una distancia remota y de este modo configuran el banco de agente.

Así, la invención supera el problema relacionado con los sistemas de la técnica anterior donde la conexión entre los agentes de llamada y el ACD necesariamente se apoya en conexiones y terminales predefinidos dedicados, al sistema central o conmutador ACD, por ejemplo un número de teléfono local predefinido o un túnel VPN (VPN: Red privada virtual).

Además, la invención se relaciona con un distribuidor de conexión de llamada dinámico que comprende

- un banco de agente, que comprende información de agentes de llamada, dicho banco de agente es al menos parcialmente configurable por una pluralidad de agentes de llamada individuales,
- 25 – un marcador de destinatario, que comprende circuitos para marcar al menos un número de destinatarios potenciales predefinidos para establecer una conexión de destinatario,
- 30 – un marcador de agente que comprende circuitos para establecer una conexión de agente desde dicho distribuidor de conexión dinámico a un agente de llamada,
- un enlazador de llamada, que comprende circuitos para establecer una llamada de agente a través de dicha conexión de agente a un agente de llamada disponible y enlaza dicha llamada de agente con dicha llamada de destinatario,
- 35

En una modalidad de la invención, dicho banco de agente se define y mantiene al menos parcialmente por agentes de llamada distribuidos por medio de una interface web.

40 De acuerdo con una modalidad preferente de la invención, el banco de agente se mantiene básicamente de forma dinámica por los propios agentes de llamada, permitiendo básicamente de esta manera cualquier distribución física por el contrario de los sistemas de la técnica anterior que requieren que los agentes de llamadas operen en terminales fijos y centralmente definidos.

45 En una modalidad de la invención, dicho enlazador de llamada establece una llamada entre un agente de llamada y un destinatario por la conexión de al menos dos llamadas salientes.

De acuerdo con una modalidad preferente adicional de la invención, una llamada se establece por la conexión de llamadas salientes desde el distribuidor de conexión de llamada a los agentes de llamada y las llamadas salientes desde el distribuidor de conexión de llamadas a los destinatarios, permitiendo al sistema de esta manera acoplarse y aplicarse como ampliación independiente a cualquier conmutador local o sistema telefónico.

50 En una modalidad de la invención, dicho banco de agente comprende información de los agentes de llamada disponibles actualmente.

55 En una modalidad de la invención, dicho distribuidor de conexión dinámico comprende además una base de datos de

destinatarios potenciales, que comprende información de destinatarios potenciales para marcar por dicho marcador de destinatarios.

5 En una modalidad de la invención, dicho enlazador de llamada comprende circuitos para enlazar una llamada, que se contesta por un destinatario con una conexión establecida a un agente de llamada disponible.

10 En una modalidad de la invención, dicho distribuidor de conexión dinámico comprende circuitos para establecer una conexión de agente desde dicho distribuidor de conexión dinámico con un agente de llamada con un agente de llamada en base a un terminal de agente definido.

Un terminal de agente definido puede comprender, por ejemplo número de teléfono, dirección IP, números VoIP, etc.)

15 En una modalidad de la invención, dicha conexión de agente se mantiene durante una sesión de agente y finaliza cuando la sesión termina.

En una modalidad de la invención, dicha sesión de agente se inicia en base al inicio de sesión.

20 En una modalidad de la invención, dicho inicio de sesión requiere la transmisión de un terminal de agente definido (ADE) desde un agente de llamada distribuido a dicho banco de agente.

En una modalidad de la invención, dicho inicio de sesión requiere la transmisión mediante PDCN (PDCN. Red Pública de Comunicación de Datos) de un terminal de agente definido desde un agente de llamada distribuido a dicho banco de agente.

25 En una modalidad de la invención, dicho inicio de sesión requiere la recepción de un terminal de agente definido transmitido desde un agente de llamada remoto.

En una modalidad de la invención, dicho inicio de sesión requiere la recepción de un terminal de agente definido transmitido desde un agente de llamada remoto mediante PSTN (PSTN: Red Pública Conmutada de Telecomunicación).

30 En una modalidad de la invención, dicha base de datos de destinatarios potenciales comprende información de los terminales de destinatario potencial.
Los terminales de destinatario potencial pueden comprender por ejemplo número de teléfono, dirección IP, números VoIP, etc.

35 En una modalidad de la invención, dicha base de datos de destinatario potencial comprende información adicional de los destinatarios potenciales.

Además, la invención se relaciona con un distribuidor de conexión de llamada dinámico en donde dicho sistema comprende además

40 – destinatarios potenciales que se definen por dicho distribuidor de conexión dinámico en dicha base de datos de destinatario potencial,

45 – un número de agentes de llamada que poseen la posibilidad de registrar un terminal de agente definido en un banco de agente en dicho distribuidor de conexión dinámico, con lo cual dicho distribuidor de conexión dinámico establece una conexión con dicho terminal de agente definido.

50 En una modalidad de la invención dicho registro de dicho terminal de agente definido en dicho banco de agente comprende la transmisión de información de terminal de agente definido desde dicho agente de llamada a dicho banco de agente a través de una conexión inicial.

55 Las conexiones iniciales pueden considerarse además como las conexiones necesarias para establecer y mantener sesiones de llamada con respecto al control de llamadas del agente de llamada y desde el distribuidor de conexión dinámica y con respecto al inicio de sesiones, transferencia o comandos, transferencias de información de comando, monitoreo del desempeño del agente, transferencia de estadísticas, transferencia de datos relevantes de destinatario, etc.

Además, la invención se relaciona con un método de establecer una conexión entre un agente de llamada y destinatarios potenciales en un sistema que comprende,

- un distribuidor de conexión dinámico,
- 5 – destinatarios potenciales que se definen por dicho distribuidor de conexión dinámico en una base de datos de destinatario potencial,
- un número de agentes de llamada que se conectan dinámicamente a dichos destinatarios potenciales mediante dicho distribuidor de conexión dinámico,
- 10 – dicho método comprende las etapas de transmitir terminales de agente definido a dicho distribuidor de conexión dinámico, establecer una conexión de agente desde dicho distribuidor de conexión dinámico a dicho terminal de agente definido,
- 15 – establecer una llamada de agente mediante dicha conexión de agente entre un destinatario extraído de una base de datos de destinatario potencial.

Además, la invención se relaciona con un método de establecer una conexión entre un agente de llamada y destinatarios potenciales en un sistema que comprende,

- 20 – un distribuidor de conexión dinámico,
- destinatarios potenciales que se definen por dicho distribuidor de conexión dinámico en una base de datos de destinatario potencial,
- 25 – un número de agentes de llamada que se conectan dinámicamente a dichos destinatarios potenciales mediante dicho distribuidor de conexión dinámico,

dicho método comprende las etapas de
30 transmitir un terminal de agente definido a dicho distribuidor de conexión dinámico,
establecer una conexión de agente desde dicho distribuidor de conexión dinámico a dicho terminal de agente definido,
establecer una llamada de agente mediante dicha conexión de agente entre un destinatario extraído de una base de datos de destinatario potencial.

35 En una modalidad de la invención, dicho terminal de agente definido se transmite a dicho distribuidor de conexión dinámico por al menos dos agentes de llamada.

En una modalidad de la invención, dicho terminal de agente definido se transmite a dicho distribuidor de conexión dinámico por al menos dos agentes de llamada distribuidos por medio de una interface basada en páginas web.

40 Es una característica muy ventajosa de la invención que los agentes de llamada puedan distribuirse. La distribución de los agentes de llamada significa que los agentes de llamada pueden en principio localizarse físicamente en cualquier lugar mientras utilizan el sistema. De acuerdo con la invención, un agente de llamada solo tendrá que registrarse en el banco de agente y preferentemente mediante una interface web, y por esta especificar un terminal, por ejemplo un número de teléfono, después de lo cual la sesión de las llamadas de agente recibidas puede comenzar. Así, los agentes de llamada
45 definen completamente los terminales definidos por agente en el banco de agentes del distribuidor de conexión dinámico sin ninguna correlación entre la ubicación física del agente de llamada y el lugar donde se registra el terminal, por ejemplo un número de teléfono. Evidentemente por supuesto que el sistema puede aplicar además algoritmos suplementarios de detección y corrección de falla para detectar errores de invocación de agentes con respecto a la designación de terminales.

50 Así, el sistema de acuerdo con la modalidad anterior de la invención intrínsecamente beneficia de flexibilidad a todos los componentes de principio del sistema. Así, la invención facilita que tales sistemas pueden aplicarse centralmente como soluciones del tipo conectar y listo sin interferir con la configuración de unos conmutadores existentes de la compañía, PBX, CTI, etc.

55 Además, la invención facilita que un agente de llamada pueda conectarse con un destinatario potencial mediante una llamada saliente del distribuidor de conexión dinámico central sin requerir procedimientos y configuraciones complejas de configuración de soportes físicos.

Además, la conexión de agente puede controlarse de forma descentralizada por medio de una simple interface web estándar y una conexión PSTN o PDCN estándar.

5 De acuerdo con la presente invención, un agente de llamada puede registrarse por ejemplo en el banco de agente con un número de teléfono privado de su hermano mientras visita a su hermano, y luego usar el teléfono de su hermano para recibir llamadas de agente del distribuidor de conexión dinámico. Otro ejemplo es que un agente de llamada puede trabajar mientras que se transporta hacia y desde el trabajo por el registro en el banco de agente del distribuidor de conexión dinámico mediante una interface web de su Asistente Personal Digital (PDA) o laptop, y registrar su teléfono móvil para ser el terminal de agente definido. De esta forma el agente de llamada será capaz de recibir llamadas de agente del distribuidor de conexión dinámico en su teléfono móvil mientras se transporta hacia y desde el trabajo.

10 En una modalidad de la invención, dicha interface basada en páginas web se establece en una unidad que comprende facilidades de computadoras para usarse por un agente de llamada.

15 En una modalidad de la invención dicha interface basada en páginas web se presenta a un usuario mediante una computadora personal no dedicada (PC).

20 De acuerdo con la invención, la interface basada en páginas web se presenta al usuario en una computadora personal regular la cual puede ser por ejemplo una computadora que comprende una unidad central de procesamiento, una computadora corriendo un sistema operativo Linux o Windows, una Apple Macintosh, etc. Es una característica muy ventajosa de una modalidad de la invención que la PC que presenta la interface web se usa para transmitir terminales de agente definido.

25 En una modalidad de la invención, dicho terminal definido de agente se transmite a dicho distribuidor de conexión dinámico como un código refiriéndose a al menos una dirección predefinida de comunicación de audio en un banco de agente de dicho distribuidor de conexión dinámico.

30 La dirección de comunicación de audio puede comprender por ejemplo un número de teléfono, una dirección IP, predefinida en un banco de agente de dicho distribuidor de conexión dinámico. Cuando se codifica el terminal de agente definido, es posible al mismo tiempo establecer una autenticación y/o autorización del agente de llamada la cual puede definirse en el DCD. El código puede así identificar por ejemplo uno o uno de los varios números de teléfono por los cuales el agente de llamada puede alcanzar el establecimiento de una conexión de agente (AC).

35 En una modalidad de la invención, dicho terminal de agente definido se transmite a dicho distribuidor de conexión dinámico como una dirección de comunicación de audio por medio de la cual dicho distribuidor de conexión dinámico establece una conexión de agente.

40 Cuando el terminal de agente definido se transmite en si al distribuidor de conexión dinámico es posible por ejemplo para un agente de llamada alcanzar una dirección de comunicación de audio adecuada seleccionada por el agente de llamada.

45 En una modalidad de la invención, dicho terminal de agente definido se transmite a dicho distribuidor de conexión dinámico como una dirección de comunicación de audio y un código de seguridad asociado en base al cual dicho distribuidor de conexión dinámico establece una conexión de agente.

50 Cuando se combina una dirección de comunicación de audio con un código de seguridad es posible permitir al agente de llamada definir su propio terminal siempre y cuando él se reconozca por el DCD. En este sentido un agente de llamada puede incorporarse en el sistema por ejemplo en cualquier número de teléfono que él o ella desee, obteniendo así un significativo grado de libertad. El sistema puede así establecer la conexión de agente a varios terminales definidos de agente bajo un control continuo del agente de llamada. Típicamente y preferentemente un terminal de agente definido se mantiene durante el transcurso de una sesión.

55 En una modalidad de la invención, el distribuidor de conexión dinámico mantiene las cuentas de actividad de llamada a los agentes de llamada individuales.

Las cuentas de actividad de llamada a los agentes de llamada individuales puede comprender información relacionada con un número de llamadas entre el agente especificado y destinatarios, duración de estas llamadas, mediciones de criterios de éxito relacionado con estas llamadas, evaluación de satisfacción del cliente de estas llamadas, etc.

- En una modalidad de la invención, dicha transmisión de terminales de agente definido se inicia por el agente de llamada.
- 5 En una modalidad de la invención, las etapas de establecer una llamada de destinatario, enlazar dicha llamada de agente con dicha llamada de destinatario se repiten con al menos dos destinatarios potenciales diferentes durante una sesión.
- En una modalidad de la invención, dicha conexión de agente puede comprender marcar un número de teléfono sobre PSTN.
- 10 En una modalidad de la invención, dicha conexión de agente puede comprender establecer una conexión a un destino específico sobre PDCN, por ejemplo una dirección IP.
- En una modalidad de la invención, dicha conexión de agente se establece automáticamente en base a los terminales de agente definido.
- 15 En una modalidad de la invención, dicho terminal de agente definido comprende información de cual número de teléfono marcar.
- En una modalidad de la invención, dicho ADE comprende información de cuál dirección contactar sobre PDCN, por ejemplo dirección IP.
- 20 En una modalidad de la invención, dichos terminales de agente definido se transmiten mediante una interface web sobre PDCN.
- En una modalidad de la invención, dichos terminales de agente definido se transmiten mediante PSTN.
- 25 En una modalidad de la invención, dicha llamada de destinatario se establece por marcar un número de teléfono mediante una PSTN.
- En una modalidad de la invención, dicha llamada de destinatario se establece por marcar un número de teléfono mediante PDCN.
- 30 En una modalidad de la invención, dicha llamada de destinatario se establece por medio de un marcador de destinatario.
- En una modalidad de la invención, dicho método se inicia por una conexión inicial y de manera que dicha conexión inicial requiera que un agente de llamada transmita dicho terminal de agente definido al distribuidor de conexión dinámico.
- 35 En una modalidad de la invención, dicho método se inicia por una conexión inicial y de manera que dicha conexión inicial requiera que un agente de llamada transmita dicho terminal de agente definido al distribuidor de conexión dinámico y de esta manera dicha conexión inicial inicializa una sesión.
- 40 En una modalidad de la invención, dicha conexión inicial se establece por medio de una llamada telefónica sobre PSTN.
- En una modalidad de la invención, dicha conexión inicial se establece sobre PDCN por ejemplo, mediante una interface web.
- 45 En una modalidad de la invención, dicho agente de llamada se sitúa externamente con respecto a dicho distribuidor de conexión dinámico.
- En una modalidad de la invención, dicha sesión se continúa por el establecimiento de conexiones adicionales entre un agente de llamada y destinatarios adicionales hasta que un agente de llamada comunica activamente al distribuidor de conexión dinámico que una sesión de llamada debe terminarse.
- 50 Además, la invención se relaciona con el uso de terminales de agente definido para automáticamente establecer una llamada entre un destinatario potencial y un agente de llamada por medio de un distribuidor de conexión dinámico central.
- 55 Además, la invención se relaciona con el uso de terminales de agente definido en donde dicho terminal de agente definido se transmite por medio de una interface web.

Además, la invención se relaciona con un distribuidor de conexión dinámico que comprende una interface basada en páginas web en donde dicho distribuidor de conexión dinámico se configura y mantiene al menos parcialmente por los agentes de llamada distribuidos mediante dicha interface basada en páginas web.

5

En una modalidad de la invención, dicho distribuidor de conexión dinámico comprende un enlazador de llamada para conectar una conexión de agente con una conexión de destinatario.

10

Además, la invención se relaciona con un enlazador de llamada que comprende circuitos de conexión de llamada para la conexión de al menos dos llamadas salientes desde dicho marcador de llamada en una conexión de llamada entre al menos un agente de llamada y al menos un destinatario potencial.

15

De acuerdo con una modalidad preferente adicional de la invención, se establece una llamada por la conexión de llamadas salientes desde el distribuidor de conexión dinámico a los agentes de llamada y llamadas salientes desde el distribuidor de conexión de llamada a los destinatarios, permitiendo al sistema de esta manera acoplarse y aplicarse como ampliación independiente a cualquier conmutador local o sistema telefónico.

20

Además, la invención se relaciona con un enlazador de llamada que comprende circuitos de conexión de llamada para la conexión de al menos dos llamadas salientes de dicho marcador de llamada en una conexión de llamada entre un agente de llamada y al menos un destinatario potencial.

Los dibujos

25

La invención se describirá ahora con referencia a los dibujos de los cuales

- La Figura 1 ilustra una modalidad de la presente invención,
- La Figura 2 ilustra un diagrama de flujo básico no limitante de una modalidad de la presente invención,
- La Figura 2a ilustra una vista detallada del distribuidor de conexión dinámico conforme al diagrama de flujo de la figura 2,
- La Figura 3 ilustra un diagrama de flujo básico no limitante de una modalidad de la presente invención,
- La Figura 3a ilustra una vista detallada del distribuidor de conexión dinámico conforme al diagrama de flujo de la figura 3,
- La Figura 4 ilustra una línea de tiempo que indica una sesión,
- La Figura 5 ilustra una línea de tiempo que indica una sesión en una forma más detallada,
- La Figura 6 ilustra una modalidad adicional de la presente invención,
- La Figura 7 ilustra un ejemplo de una interface de agente basada en páginas web,
- La Figura 8 ilustra un ejemplo de otra interface de agente basada en páginas web (WI) y
- La Figura 9 ilustra un ejemplo de una interface de administrador basada en páginas web (WI).

40

Descripción detallada

La Figura 1 ilustra una modalidad de la presente invención en donde el sistema comprende un distribuidor de conexión dinámico DCD, uno o varios destinatarios potenciales PR1, PR2,..., PRm, una conexión de destinatario RC, una PSTN (PSTN: Red Pública Conmutada de Telecomunicación) y/o una PDCN (PDCN: Red Pública de Comunicación de Datos). El distribuidor de conexión dinámico DCD puede comprender un enlazador de llamada CL, un banco de agente AP, una base de datos de destinatarios potenciales PRDB, información de destinatarios RI, un marcador de agente AD y un marcador de destinatario RD. Además, el sistema puede comprender uno o varios agentes de llamada CA1, CA2,..., CAn, una o varias conexiones de agente AC, y uno o varios terminales de agente definido ADE.

45

De acuerdo con la presente invención una red pública de comunicación de datos (PDCN) puede referirse por ejemplo a internet, la Red Mundial Web u otras redes públicas de datos.

50

Un agente de llamada CA1, CA2,..., CAn se registra en el banco de agente AP en dicho distribuidor de conexión dinámico DCD. Esto puede hacerse de varias maneras de acuerdo con las descripciones siguientes de las figuras 2, 3 y 4.

55

El marcador de agente AD establece una conexión de agente AC con dicho terminal de agente definido ADE en base a dicho terminal recibido desde dichos agentes de llamadas CA1, CA2,..., CAn por medio de una conexión inicial IC. La conexión de inicio IC de acuerdo con la invención, puede establecerse por medio de una llamada telefónica sobre PSTN, por

5 correo o preferentemente sobre PDCN mediante una interface web. En otras palabras, una conexión inicial IC relacionada con una conexión de agente específica puede típicamente mantenerse al menos parcialmente mientras se establece la conexión de agente. Cuando por ejemplo, se aplica una interface basada en páginas web como conexión inicial IC la conexión inicial típicamente estaría activa más tiempo que la conexión de agente establecida. Así, una conexión inicial puede designar típicamente ambas la conexión inicial así como también la parte de la conexión la cual dejó de ser relevante directamente para establecer la conexión más bien relevante para mantener la conexión de agente.

10 Así, las conexiones de inicio ilustradas IC pueden además considerarse como las conexiones necesarias para establecer y mantener sesiones de llamada con respecto al control de llamadas del agente de llamada y desde el distribuidor de conexión dinámico DCD y con respecto al registro de sesiones, transferencia o comandos, transferencias de información de comando, monitoreo del desempeño del agente, transferencia de estadísticas, transferencia de datos relevantes de destinatario, etc.

15 El significado técnico de las sesiones anteriormente mencionadas se explica más abajo.

Se nota además que esta conexión inicial existente, cuando además designa la conexión de mantenimiento, puede ser continua o comprender una serie de discretos datos de comunicación.

20 La conexión inicial IC se establece típicamente por un agente de llamada CA para identificarlo con el distribuidor de conexiones DCD y con enviar un terminal de agente definido ADE al banco de agente AP del distribuidor de conexión dinámico DCD. La conexión de agente AC se establece de acuerdo al terminal de agente definido ADE registrado por el agente en el banco de agente.

25 Si un agente de llamada CA1, CA2,..., CAn define que quiere conectarse mediante un teléfono en la PSTN por medio del terminal de agente definido ADE y registrar este terminal en el grupo de agente AP, la conexión de agente AC puede establecerse mediante una llamada a través de la PSTN.

30 Si, alternativamente, un agente de llamada CA1, CA2,..., CAn define que quiere conectarse mediante un dispositivo PDCN de acuerdo con el terminal de agente definido ADE y registrar este terminal en el banco de agente AP, la conexión de agente AC puede establecerse por el establecimiento de una llamada telefónica IP, por ejemplo sobre VoIP, cualquier híbrido de ella, o cualquier medio de comunicación de transferencia de voz adecuado sobre PDCN.

35 Si un agente de llamada CA1, CA2,..., CAn define que quiere conectarse mediante un teléfono mediante una red inalámbrica por medio de un terminal de agente definido ADE y registrar este terminal en el banco de agente AP, la conexión de agente AC puede establecerse por medio de una llamada telefónica mediante una red inalámbrica, tal como por ejemplo GSM o UMTS.

40 El marcador de destinatario RD comprendido por el distribuidor de conexión dinámico DCD obtiene información de destinatario RI de dicha base de datos de destinatario potencial PRDB, la cual comprende por ejemplo, información relacionada con el nombre e información adicional de contacto de destinatarios potenciales PR1, PR2, ..., PRm. El marcador de destinatario RD establece entonces la conexión de destinatario RC con el destinatario potencial relevante PR1, PR2,..., PRm en base a la información de contacto comprendida en la información de destinatario RI.

45 Este procedimiento puede alcanzarse de varias maneras en dependencia del equipamiento de telecomunicación del destinatario potencial respectivo PR1, PR2,..., PRm. Si un destinatario potencial PR1, PR2, ..., PRm puede contactarse mediante un teléfono en la PSTN, la conexión de destinatario puede establecerse por medio de una llamada a través de la PSTN, si un destinatario potencial puede contactarse mediante PDCN, la conexión de destinatario RC constituirá una conexión PDCN y un establecimiento ulterior de una llamada telefónica IP, por ejemplo sobre VoIP, cualquier híbrido de ella, o cualquier medio de comunicación de transferencia de voz adecuado sobre PDCN. Así mismo, si un destinatario potencial puede contactarse por un teléfono móvil la conexión de destinatario se establece por medio de una llamada telefónica mediante una red inalámbrica, por ejemplo GSM o GPRS.

50 Actualmente, es preferente que la conexión con los destinatarios se establezca mediante PSTN ya que PSTN es todavía por el momento el sistema más ampliamente generalizado y cubre tantos destinatarios potenciales como sea posible.

55 La Figura 2 ilustra un diagrama de flujo básico no limitante de una modalidad de la presente invención. Así, las etapas en el diagrama de flujo pueden ocurrir en un orden diferente que el que se visualiza en el diagrama de flujo. Este diagrama de flujo muestra una modalidad de la invención donde el DCD establece una llamada de agente en base a un terminal

registrado por un agente de llamada. La descripción del diagrama de flujo se refiere además a los componentes relevantes de la fig. 1.

5 En la etapa 21, un agente de llamada AC se registra en el banco de agente AP para autenticarse después de lo cual el banco de agente AP puede opcionalmente realizar una revisión de los permisos de autorización actuales del actual agente de llamada CA. Posteriormente en la etapa 22 el agente de llamada CA registra el terminal de agente definido ADE en el banco de agente AP. Las etapas 21 y 22 pueden llevarse a cabo por medio de una conexión inicial IC. En la etapa 23, el marcador de agente AD del distribuidor de conexión dinámico DCD establece una conexión de agente AC a un agente de llamada CA en base al terminal de agente definido ADE recibido. En la etapa 24, el distribuidor de conexión dinámico establece una llamada de agente a través de una conexión de agente. Las etapas 23 y 24 pueden además considerarse como una sola etapa, específicamente en la que el marcador de agente comprendido por el distribuidor de conexión dinámico DCD marca un número de teléfono de acuerdo con el terminal de agente definido ADE para establecer una llamada a partir del distribuidor de conexión dinámico DCD a un agente de llamada CA. En la etapa 25 se inicia una sesión. Una sesión puede ser una serie de llamadas que se establecen desde el distribuidor de conexión dinámico DCD a al menos un destinatario potencial PR. En otras palabras, una llamada de agente puede conectarse secuencialmente con varias llamadas de destinatario. En la etapa 26, el marcador de destinatario RD establece una conexión de destinatario RC con un destinatario en base a la información de contacto recibida de la base de datos de destinatario potencial PRDB. La conexión de destinatario RC en una modalidad de la invención puede establecerse por medio de una llamada telefónica desde el marcador de destinatario en el distribuidor de conexión dinámico DCD a un destinatario potencial PR. La etapa 27 indica que el enlazador de llamada CL comprendido en el distribuidor de conexión dinámico lleva a cabo un acoplamiento de la conexión de destinatario saliente RC y la conexión de agente saliente AC con respecto al audio. Este acoplamiento en una modalidad de la invención puede llevarse a cabo después de que un destinatario potencial conteste la llamada hecha sobre la conexión de destinatario RC. En este sentido, un denominado marcador predictivo puede utilizarse por el distribuidor de conexión dinámico DCD para incrementar la actividad y la utilización de los agentes de llamada CA.

25 Un marcador predictivo muestra un comportamiento predictivo cuando tiene más intentos de llamada pendientes (intentos de establecer una conexión de destinatario RC) que los agentes de llamada CA que tiene que están ya disponibles para atender llamadas. El marcado predictivo ocurre cuando el marcador predictivo marca antes que los agentes se vuelvan disponibles o cuando el marcador predictivo iguale un número previsto de agentes con un número previsto de participantes llamados disponibles o destinatarios potenciales que levantaron el teléfono. La correspondencia y el marcado por encima de las perspectivas proporcionan un gran incremento en los índices de marcación y la productividad de los agentes de llamada. Si un sistema tiene por ejemplo 100 agentes trabajando, el marcador marcará un número de llamadas, algunas veces basado escabrosamente en una línea de teléfono con una relación de agente de 1.5:1 o 2:1. Esto significa que por cada agente disponible, el sistema marcará el número de teléfono de dos clientes potenciales. Como estas llamadas se hacen a la red de teléfonos, el marcador monitoreará cada llamada y determinará cuál es el resultado de la llamada. A partir de 150 llamadas realizadas, el sistema inmediatamente descartará cualquier resultado improductivo tales como llamadas ocupadas (estas usualmente se ponen en cola para remarcado automático), no contestadas y números no válidos. Algunos marcadores predictivos incorporan "detección de contestadores automáticos", la cual trata de determinar si contesta el teléfono una persona viva o un contestador automático. Esto puede provocar demoras antes del inicio de una conversación. Si no se realizan suficientes llamadas con anterioridad, entonces los agentes estarán en espera, mientras que si se realizan muchas llamadas y no hay suficientes agentes para atenderlas, la llamada típicamente se descarta. La clave para los fabricantes de marcadores predictivos consiste en construir sus sistemas lo suficientemente inteligentes y grandes para que sean capaces de responder rápidamente incrementando o reduciendo el índice de marcado que se usa para provocar que se hagan más o menos llamadas. Los marcadores predictivos avanzados determinan y usan muchas características de operación las cuales se aprenden durante la campaña de llamadas. Ellos usan estas estadísticas continuamente para realizar predicciones sofisticadas para así minimizar el tiempo de agente en espera mientras controlan la ocurrencia de llamadas molestas, las cuales son llamadas que se contestan sin el beneficio inmediato de agentes disponibles. Un marcador predictivo avanzado puede fácilmente mantener el índice de llamadas molestas con llamadas contestadas en menos que una fracción del uno por ciento mientras continúa con la marcación adelantada. Sin embargo, este nivel de desempeño puede requerir una masa crítica de agentes suficientemente grande. Un buen marcador predictivo no siempre exhibe un comportamiento predictivo. Esto es típicamente cuando hay muy pocos agentes. En este caso, cada vez que el marcador contempla un nuevo intento de llamada la probabilidad de que no haya agente disponible es muy alta a menos que existan más agentes en espera que intentos de llamada pendientes - es decir marcación.

55 De acuerdo con la presente invención el uso de un marcador predictivo de acuerdo con la descripción anterior es solo una posibilidad de muchas, en que cualquier tipo de marcador puede usarse por el distribuidor de conexión dinámico DCD.

Alternativamente, el acoplamiento puede llevarse a cabo antes que un destinatario potencial conteste la llamada que se

establece a través de la conexión de destinatario RC para evitar que un agente de llamada CA no esté listo cuando un destinatario potencial conteste la llamada y el distribuidor de conexión dinámico acople el destinatario potencial PR y el agente de llamada CA.

5 En la etapa 28, una conversación puede comenzar entre el destinatario potencial PR y un agente de llamada CA. La información relacionada con la conversación(es) tales como información relacionada con el número de llamadas entre el agente especificado y destinatarios, duración de estas llamadas, medición de criterio de éxito relacionado con estas llamadas, registro y actualización de retroalimentación de destinatario, evaluaciones de satisfacción del cliente de las llamadas, etc., puede comunicarse al distribuidor de conexión dinámico DCD activamente o pasivamente. Una obtención
10 activa de esta información puede obtenerse por un sistema de encuesta que monitoree la actividad del agente de llamada. Una obtención pasiva de información puede por ejemplo apoyarse en información reportada y comunicada desde el agente de llamada por ejemplo, el tiempo de ejecución base mediante la conexión inicial IC como una parte del mantenimiento de la llamada del agente de llamada.

15 En la etapa 29, la conversación termina y una nueva conversación puede establecerse dentro de la misma sesión por el retorno a la etapa 26 o la sesión puede terminar en la etapa 30.

Así, una sesión puede comprender el establecimiento de muchas conexiones de destinatario RC y puede típicamente comprender solo una conexión de agente AC.

20 La Fig. 2a ilustra una vista de principio adicional de un distribuidor de conexión dinámico DCD de acuerdo con una modalidad de la invención con referencia a la fig. 2. La figura ilustra que un agente de llamada CA registra un terminal de agente definido ADE en el banco de agente AP del distribuidor de conexión dinámico DCD. El banco de agente puede comprender cualquier número de terminales de agente definido en dependencia de los agentes de llamada CA actualmente registrados y activos. El banco de agente puede en una modalidad de la invención comprender además información de autenticación del agente de llamada, por ejemplo nombre y puede comprender además el envío de un nombre de usuario y una contraseña para autenticar un agente de llamada CA. A continuación el marcador de agente AD comprendido en el distribuidor de conexión dinámico DCD puede establecer una conexión de agente AC con el agente mediante un terminal de agente definido ADE. El marcador de agente puede establecer una conexión a través de una PSTN. Si, alternativamente, el
25 marcador de agente AD puede establecer una conexión con el agente de llamada CA mediante el terminal de agente definido AD mediante una PDCN por ejemplo por el establecimiento de una llamada telefónica IP, por ejemplo sobre VoIP, cualquier híbrido de ella, o cualquier medio de comunicación de transferencia de voz adecuado sobre PDCN.

30 La fig. 3 ilustra un diagrama de flujo básico no limitante de una modalidad adicional de la presente invención. Este diagrama de flujo ilustra una modalidad adicional donde el agente de llamada establece un terminal definido por agente en base a un número de terminales registrados por el agente de llamada en el distribuidor de conexión dinámico.

35 En la etapa 31, un agente de llamada preregistra un número de diferentes terminales elegibles los cuales pretende usar como terminales durante las sesiones de llamada. El número de terminales elegibles puede ser en principio muy grande, pero sin embargo debe mantenerse preferentemente en un nivel donde tal preregistro no resulte en procedimientos de registro de consumo de tiempo adicional innecesario. El preregistro de la etapa 31 puede en principio llevarse a cabo en cualquier momento y no necesariamente en relación con un inicio de una sesión.

40 En otras palabras, la etapa 31 es básicamente opcional cuando al menos un terminal se preregistra y habilita el distribuidor de conexión dinámico DCD para establecer una sesión entre el agente de llamada en cuestión y un destinatario.

En la etapa 32, el agente de llamada puede ahora iniciar una sesión por ejemplo por medio de un registro web al distribuidor de conexión dinámico DCD.

45 En la etapa 33, el agente de llamada puede autenticarse y escoger uno de los terminales preregistrados. Las etapas 31-32 pueden llevarse a cabo durante una conexión inicial IC aunque por ejemplo la etapa 31 puede llevarse a cabo solamente una vez y después de eso convertirse en opcional. En las etapas 34 y 35, el marcador de agente AD del distribuidor de conexión dinámico DCD establece una conexión de agente AC a un agente de llamada CA en base al terminal de agente definido ADE recibido. Como se mencionó previamente, las etapas 34 y 35 pueden además considerarse como una acción que se lleva a cabo en una sola etapa, específicamente en la que el marcador de agente comprendido por el distribuidor de conexión dinámico DCD marca un número de teléfono de acuerdo con el terminal de agente definido ADE para establecer una llamada desde el distribuidor de conexión dinámico DCD a un agente de llamada CA.
50
55

En la etapa 36 se inicia una sesión. Una sesión puede ser una serie de llamadas que se establecen desde el distribuidor de conexión dinámico DCD a al menos un destinatario potencial PR. En otras palabras, una llamada de agente puede conectarse secuencialmente con varias llamadas de destinatario. En la etapa 37, el marcador de destinatario RD establece una conexión de destinatario RC con un destinatario en base a la información de contacto recibida de la base de datos de destinatario potencial PRDB. La conexión de destinatario RC en una modalidad de la invención puede establecerse por medio de una llamada telefónica desde el marcador de destinatario del distribuidor de conexión dinámico DCD a un destinatario potencial PR. La etapa 38 designa que el enlazador de llamada CL del distribuidor de conexión dinámico lleva a cabo un acoplamiento de la conexión de destinatario saliente RC y la conexión de agente saliente AC con respecto al audio. Este acoplamiento en una modalidad de la invención puede llevarse a cabo después de que un destinatario potencial conteste la llamada hecha sobre la conexión de destinatario RC. En este sentido, un denominado marcador predictivo puede utilizarse por un distribuidor de conexión dinámico DCD para incrementar la actividad y la utilización de los agentes de llamada CA. Alternativamente el acoplamiento puede llevarse a cabo antes que un destinatario potencial conteste la llamada establecida a través de la conexión de destinatario RC para evitar que un agente de llamada CA no esté listo cuando el destinatario potencial conteste la llamada y el distribuidor de conexión dinámico acople el destinatario potencial PR y el agente de llamada CA.

En la etapa 39, una conversación puede comenzar entre el destinatario potencial PR y un agente de llamada CA. La información relacionada con la conversación(es) puede comunicarse al distribuidor de conexión dinámico DCD activamente o pasivamente, tales como información relacionada con el número de llamadas entre el agente y destinatarios especificados, duración de estas llamadas, medición de criterios de éxito relacionado con estas llamadas, registro y actualización de retroalimentación de destinatario, evaluaciones de satisfacción del cliente de las llamadas, etc. Una obtención activa de esta información puede obtenerse por un sistema de encuesta que monitoree la actividad del agente de llamada. Una obtención pasiva de información puede por ejemplo apoyarse en información reportada y comunicada desde el agente de llamada por ejemplo, el tiempo de ejecución base mediante la conexión inicial IC como una parte del mantenimiento de la llamada de agente.

En la etapa 40, la conversación termina. Ahora una nueva conversación puede iniciarse en la etapa 37 o la sesión puede terminar en la etapa 41. Así, una sesión puede comprender el establecimiento de muchas conexiones de destinatario RC y puede típicamente comprender solo una conexión de agente AC.

La fig. 3a ilustra una vista de principio adicional de un distribuidor de conexión dinámico DCD de acuerdo con una modalidad de la invención con referencia a la fig. 2. La figura ilustra que un agente de llamada B registra un terminal de agente definido ADE en el banco de agente AP del distribuidor de conexión dinámico DCD por la selección de uno de los terminales preregistrados, aquí EP2b.

Una ventaja de la presente modalidad de la invención es que el procedimiento de registro puede llevarse a cabo relativamente rápido ya que el agente de llamada solamente necesita identificar el terminal que se usa por un agente y el código de representación de terminal AERC, por ejemplo "1" designa el número de teléfono de la casa de los agentes de llamada, "2" designa el número de teléfono móvil de los agentes de llamada, "3" designa un número de teléfono IP o ID, etc.

Debe notarse que la modalidad anterior de la invención en principio mantiene todos los beneficios con respecto a la dinámica de la modalidad de la fig. 2 y la fig. 2a en el sentido que no se cablean o fijan conexiones entre los agentes de llamadas aunque algunos terminales se preregistraron. En otras palabras, el sistema como tal mantiene completa flexibilidad con respecto a la configuración de conmutadores, etc. debido al hecho que todas las conmutaciones básicamente se llevan a cabo externamente en la PSTN o PCDN.

El banco de agente puede en una modalidad de la invención comprender además información de autenticación del agente de llamada, por ejemplo nombre, y puede comprender además el envío de un nombre de usuario y contraseña para autenticar un agente de llamada CA.

Debe notarse además que el banco de agente AP puede en principio tener cualquier tamaño adecuado para la configuración en curso de conexiones de llamada ya que la conmutación efectiva se lleva a cabo externamente.

La Figura 4 ilustra una línea de tiempo que constituye un ejemplo de una sesión SES de acuerdo con una modalidad de la invención. Una sesión SES que comprende un número de llamadas C1, C2, C3, C4,..., Cn que se establecen por el distribuidor de conexión dinámico DCD entre un agente de llamada CA y muchos destinatarios potenciales PR. Así, una sesión SES puede típicamente comprender una conexión de agente AC y muchas conexiones de destinatarios RC.

- 5 La Figura 5 ilustra una línea de tiempo más detallada que constituye un ejemplo de una sesión SES de acuerdo con una modalidad de la invención. Una sesión inicia (1), cuando el distribuidor de conexión dinámico DCD establece una conexión de agente AC en base a un terminal de agente definido ADE (A). Subsecuentemente, el marcador de agente AD en el distribuidor de conexión dinámico DCD establece una conexión de agente AC, (B). Un marcador de destinatario RD en el distribuidor de conexión dinámico DCD establece una nueva conexión de destinatario RC (C). A continuación, la conexión de agente saliente AC y la conexión de destinatario saliente RC del distribuidor de conexión dinámico se acoplan por medio de un enlazador de llamada CL (D). Una conversación puede iniciar (E) y subsecuentemente terminar (F).
- 10 Las etapas C, D, E y F pueden repetirse varias veces durante una sesión. Una sesión puede terminar por medio de una conexión del distribuidor de conexión dinámico DCD a ambos un destinatario potencial y a un agente de llamada CA.
- 15 La figura 6 ilustra una modalidad adicional de la presente invención. Esta figura comprende los mismos elementos de la figura 1, y adicionalmente la figura comprende un robot de terminal ER que recibe los terminales de agente definido y procesa estos al banco de agente. El robot de terminal ER puede por ejemplo comprender una facilidad computarizada que habilita que se implemente la flexibilidad de la invención por ejemplo en conexión con un sistema no flexible convencional tal como un ACD (ACD: distribuidor de llamada automático). De acuerdo con una modalidad preferente de la invención, el distribuidor de conexión dinámico DCD se establece sin aplicar sistemas no flexibles convencionales tales como los anteriormente mencionados.
- 20 La figura 7 ilustra un ejemplo de una interface basada en páginas web WI de acuerdo con una modalidad de la presente invención. La figura ilustra una interface de agente al momento donde un agente registra el actual terminal a dónde el distribuidor de conexión dinámico DCD debe establecer una conexión. En la esquina superior izquierda de la figura se visualiza una caja donde el agente de llamada CA puede entrar un número de teléfono. En una modalidad alternativa de la invención, una dirección IP (IP: protocolo de internet) u otro código de contacto se puede entrar.
- 25 La figura 8 ilustra un ejemplo de una interface basada en páginas web WI de acuerdo con una modalidad de la presente invención. La figura ilustra una interface de agente al momento que el distribuidor de conexión dinámico DCD establece una conexión con una información de destinatario RI recibida de la base de datos de destinatario potencial PRDB y que se presenta al agente para darle a él o a ella las mejores provisiones para alcanzar un éxito.
- 30 La figura 9 ilustra un ejemplo de una interface basada en páginas web WI de acuerdo con una modalidad de la presente invención. La figura ilustra una interface de administrador en el momento en que un administrador registra un agente de llamada CA en el banco de agente AP del distribuidor de conexión dinámico DCD. La figura ilustra que un agente de llamada CA se registra con tres diferentes números de teléfonos asociados. Es ahora posible para un agente de llamada CA escoger de uno de estos tres números de teléfono y de esta manera realizar que el marcador de agente AD en el distribuidor de conexión dinámico DCD establezca una conexión con el número de teléfono seleccionado.
- 35
- 40

Reivindicaciones

- 5
- 10
- 15
- 20
- 25
- 30
- 35
- 40
- 45
- 50
- 55
1. Un distribuidor de conexión dinámico (DCD) que comprende un banco de agente (AP), que comprende información de agentes de llamadas (CA), dicho banco de agente es al menos parcialmente configurable por una pluralidad de agentes de llamada individuales (CA), un marcador de destinatario (RD), que comprende circuitos para la marcación de al menos un número de destinatarios potenciales (PR) predefinidos para establecer una conexión de destinatario (RC), dicha conexión de destinatario (RC) que es una conexión de destinatario saliente, la conexión de destinatario saliente se configura para establecerse por medio de una conexión de red pública conmutada de telecomunicaciones y/o una conexión de red de comunicación de dato pública **caracterizada por** un marcador de agente (AD) que comprende circuitos para establecer una conexión de agente (AC) desde dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD) con un agente de llamada (CA), dicha conexión de agente que es una conexión de agente saliente, la conexión de agente saliente que se configura para establecerse por medio de una conexión de red pública conmutada de telecomunicación (PSTN) y/o una conexión de red de telecomunicación de datos pública (PDCN), un enlazador de llamada (CL), que comprende circuitos para enlazar dicha conexión de agente (AC) con dicha conexión de destinatario (RC) para establecer una llamada entre un agente de llamada (CA) y un destinatario por la conexión de al menos dos llamadas salientes.
 2. Un distribuidor de conexión de llamada dinámico (DCD) de acuerdo con la reivindicación 1 en donde dicho enlazador de llamada (CL), comprende circuitos para establecer una llamada de agente a través de dicha conexión de agente (AC) con un agente de llamada disponible (CA1, CA2,..., CAn) y enlaza dicha llamada de agente con dicha llamada de destinatario (RC).
 3. Un distribuidor de conexión de llamada dinámico (DCD) de acuerdo con la reivindicación 1 o 2, en donde dicho banco de agente (AP) se define y mantiene al menos parcialmente por los agentes de llamada distribuidos (CA1, CA2,..., CAn) por medio d una interface web. (WI).
 4. Un distribuidor de conexión de llamada dinámico (DCD) de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-3, en dónde dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD) además comprende una base de datos de destinatario potencial (PRDB), que comprende información (RI) de destinatarios potenciales (PR) que se marcan por dicho marcador de destinatario (RD).
 5. Un distribuidor de conexión de llamada dinámico (DCD) de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-4, en dónde dicho enlazador de llamada (CL) comprende circuitos para enlazar una llamada, contestada por un destinatario con una conexión establecida a un agente de llamada disponible (CA).
 6. Un distribuidor de conexión de llamada dinámico (DCD) de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones de 1-5, que se adapta para que un inicio de sesión requiera de un terminal de agente definido (ADE) que se transmite desde un agente de llamada remoto (CA).
 7. Un distribuidor de conexión de llamada dinámico (DCD) de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-6, que se adapta para que un inicio de sesión requiera de un terminal de agente definido (ADE) que se transmite desde un agente de llamada remoto (CA) mediante una red pública conmutada de telecomunicación (PSTN).
 8. Un distribuidor de conexión de llamada dinámico (DCD) de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 1-7, en donde dicho sistema además comprende
 - destinatarios potenciales (PR) que se definen por dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD) en dicha base de datos de destinatarios potencial (PRDB).
 - un número de agentes de llamada (CA1, CA2, ..., CAn), que poseen la posibilidad de registrar un terminal de agente definido (ADE) en un banco de agente (AP) que se localiza en dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD), con lo cual dicho distribuidor de conexión dinámico establece una conexión con dicho terminal de agente definido (ADE).

9. Un método de establecer una conexión entre un agente de llamada (CA1, CA2, ..., CAn) y destinatarios potenciales (PR1, PR2, ..., PRm) en un sistema que comprende,

5 - un distribuidor de conexión dinámico (DCD),
 - destinatarios potenciales (PR1, PR2,..., PRm) que se definen por dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD) en una base de datos de destinatario potencial (PRDB),
 - un número de agentes de llamada (CA) que se conectan dinámicamente a dichos destinatarios potenciales (PR) mediante dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD),

10 dicho método comprende las etapas de
 establecer una conexión de destinatario (RC) por un marcador de destinatario que marca al menos un número de destinatarios potenciales predefinidos (PR) que se extraen de una base de datos de destinatario potencial (PRDB),

caracterizado por

15 transmitir un terminal de agente definido (ADE) a dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD),
 establecer una conexión de agente (AC) desde dicho distribuidor de conexión dinámico (DCD) con dicho terminal de agente definido (ADE), dicha conexión de agente que es una conexión de agente saliente, la conexión de agente saliente que se establece por medio de una conexión de red pública conmutada de telecomunicación (PSTN) y/o una conexión de Red Pública de Comunicación de Datos (PDCN), y
20 enlazar dicha conexión de agente (AC) con dicha conexión de destinatario (RC) por la conexión de al menos dos llamadas salientes.

10. Un método para establecer una conexión entre un agente de llamada (CA1, CA2,...,CAn) y destinatarios potenciales (PR1, PR2, ..., PRm) de acuerdo con la reivindicación 9, en donde la conexión de agente (AC) se establece automáticamente en base a terminales definidos por un agente (ADE).

11. Un método de establecer una conexión entre un agente de llamada (CA1, CA2,..., CAn) y destinatarios potenciales (PR1, PR2,..., PRm) de acuerdo con cualquiera de las reivindicaciones 9 o 10, en donde dichos terminales definidos por una agente (ADE) se transmiten mediante una interface basada en páginas web (WI) sobre una red pública de comunicación de datos.

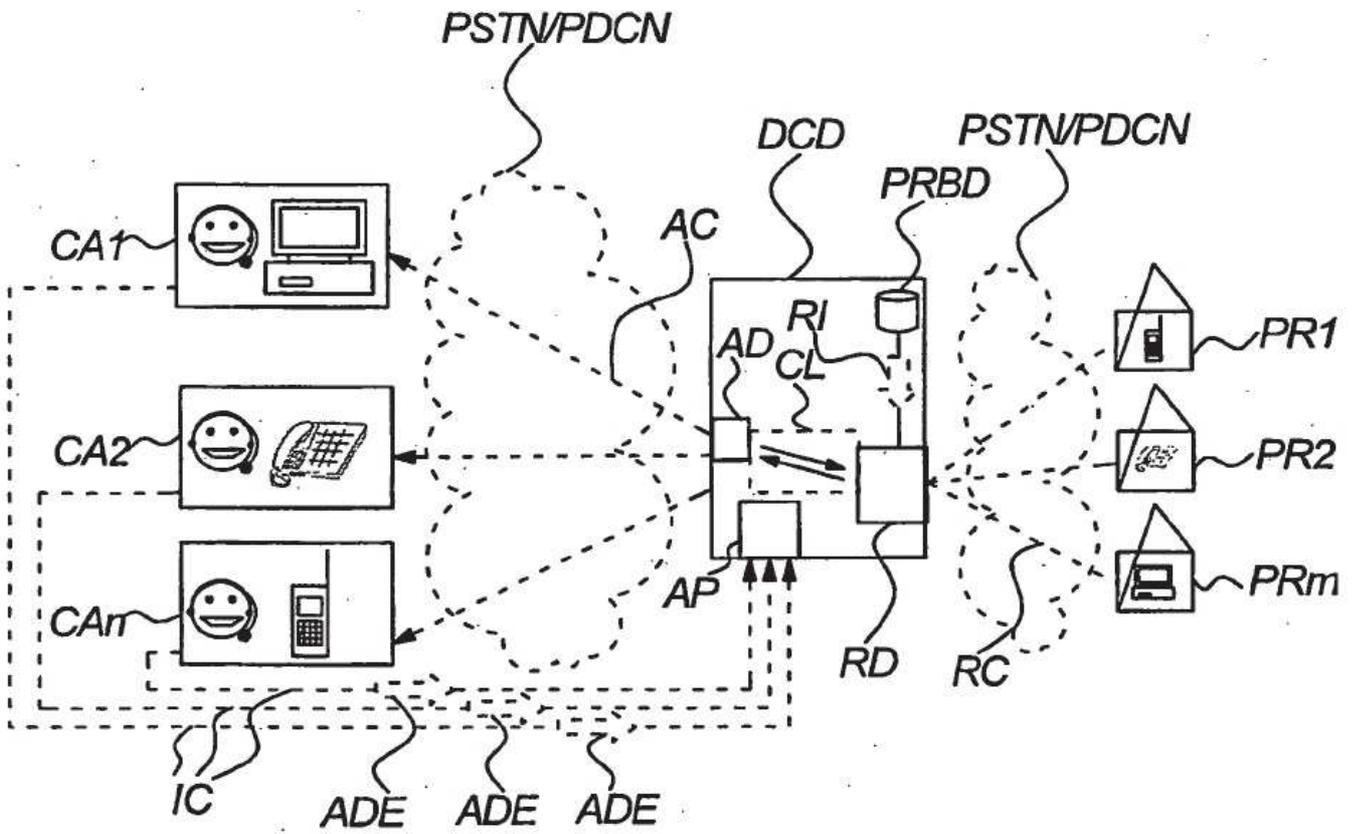


Fig. 1

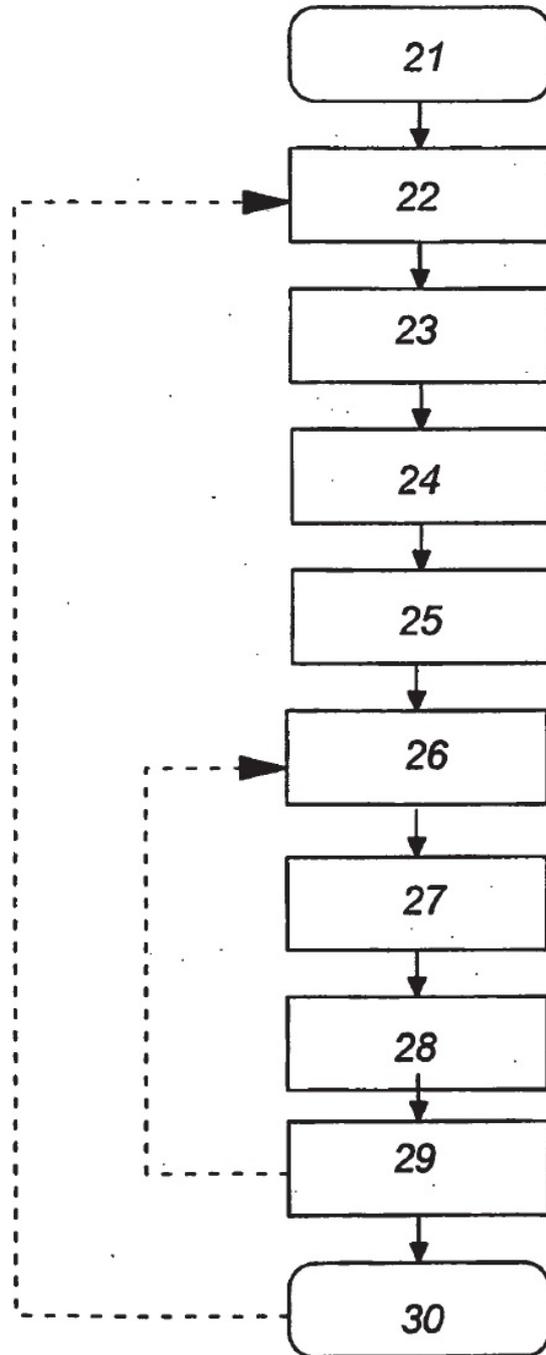


Fig. 2

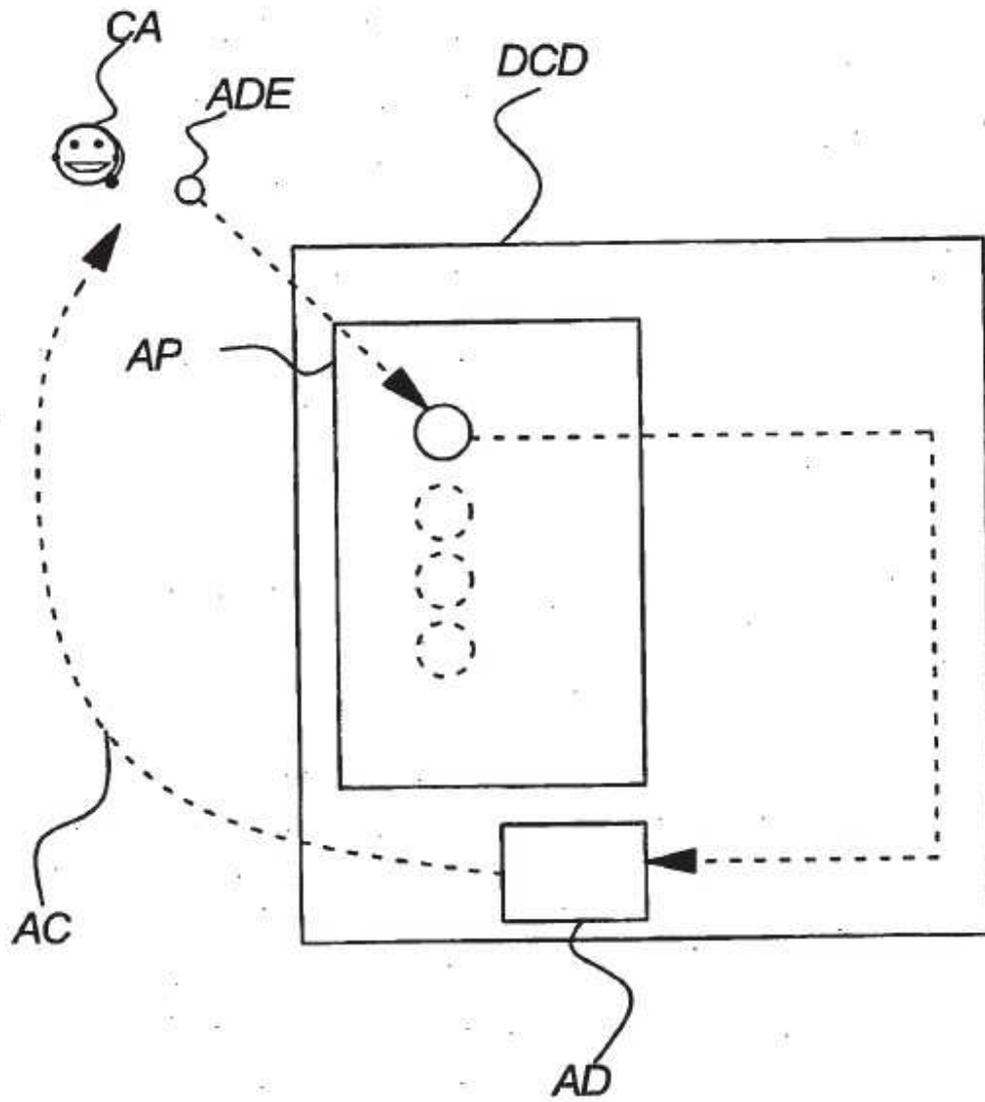


Fig. 2a

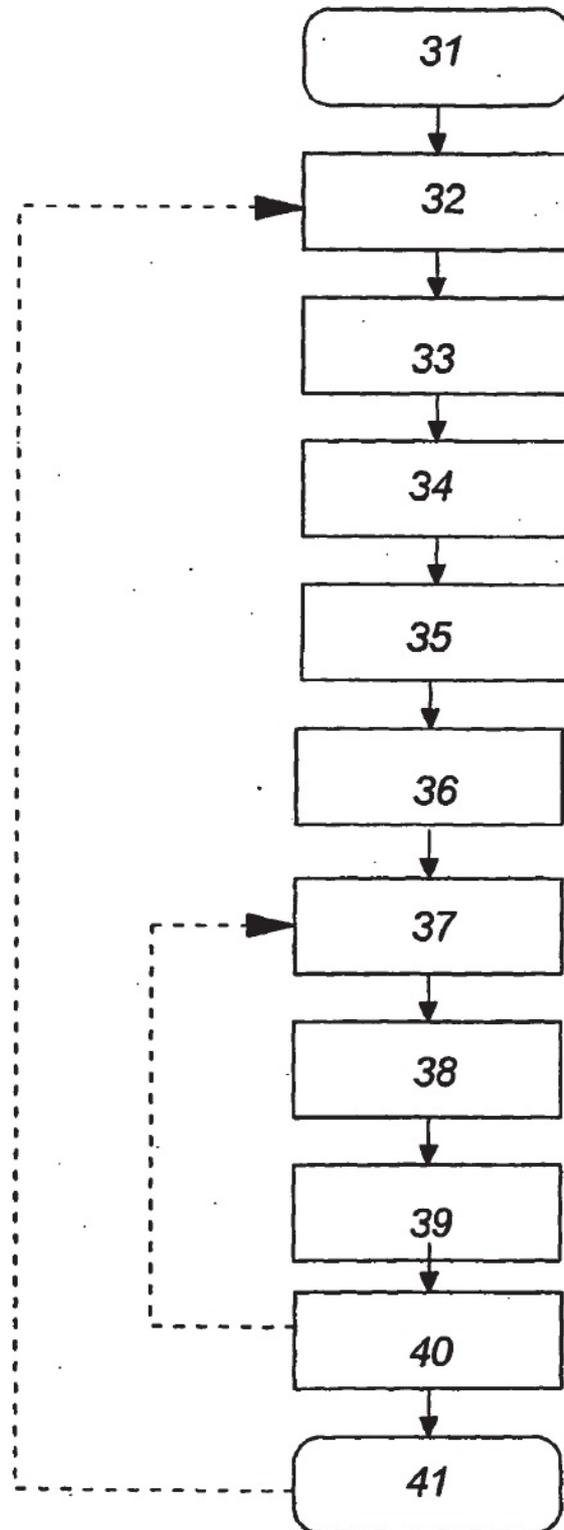


Fig. 3

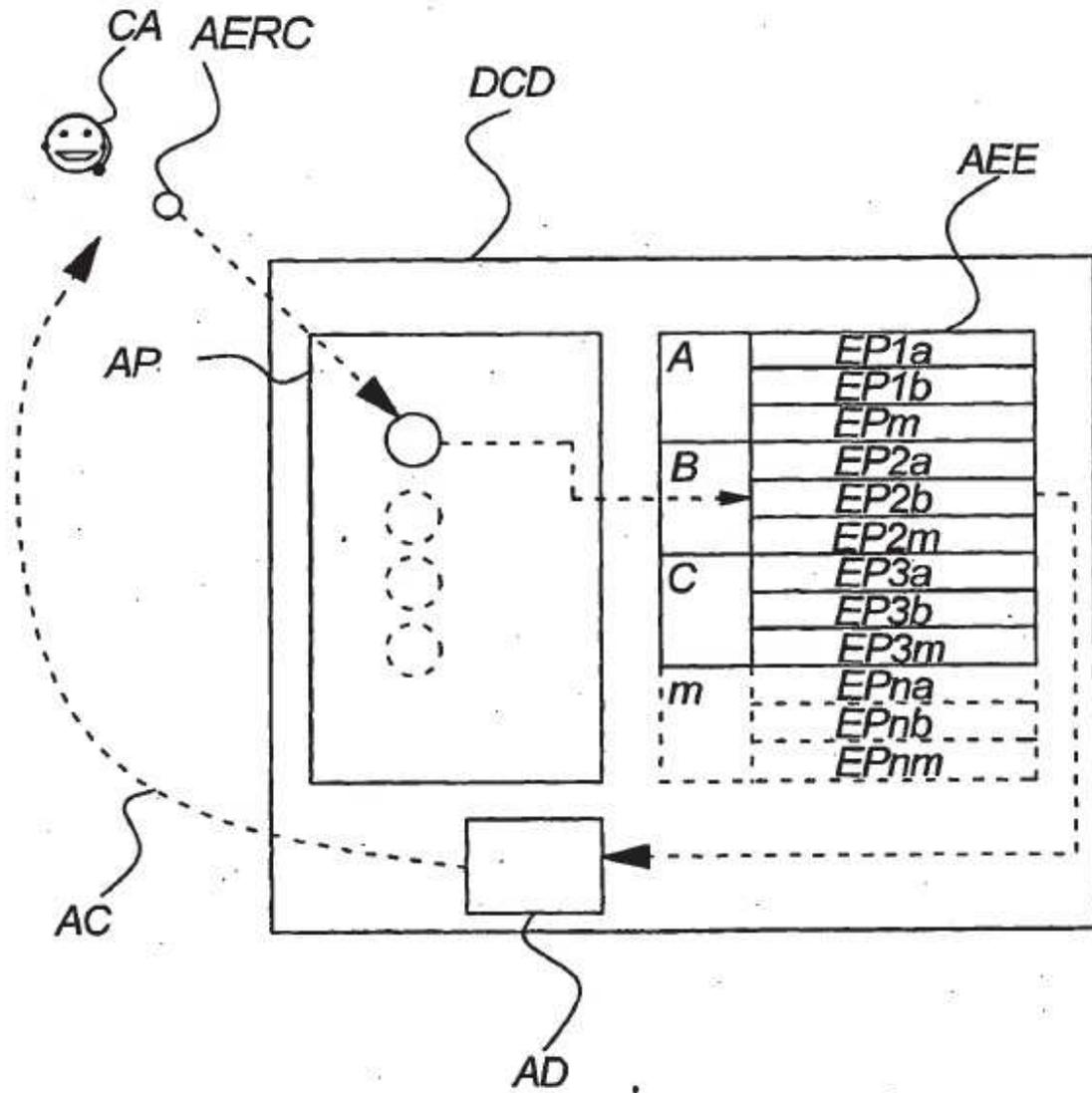


Fig. 3a

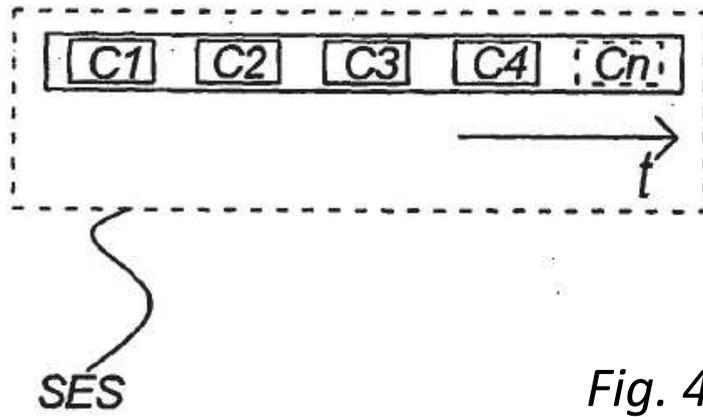


Fig. 4

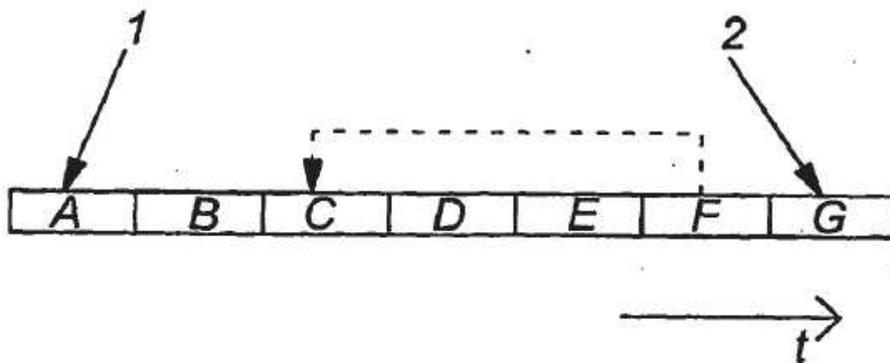


Fig. 5

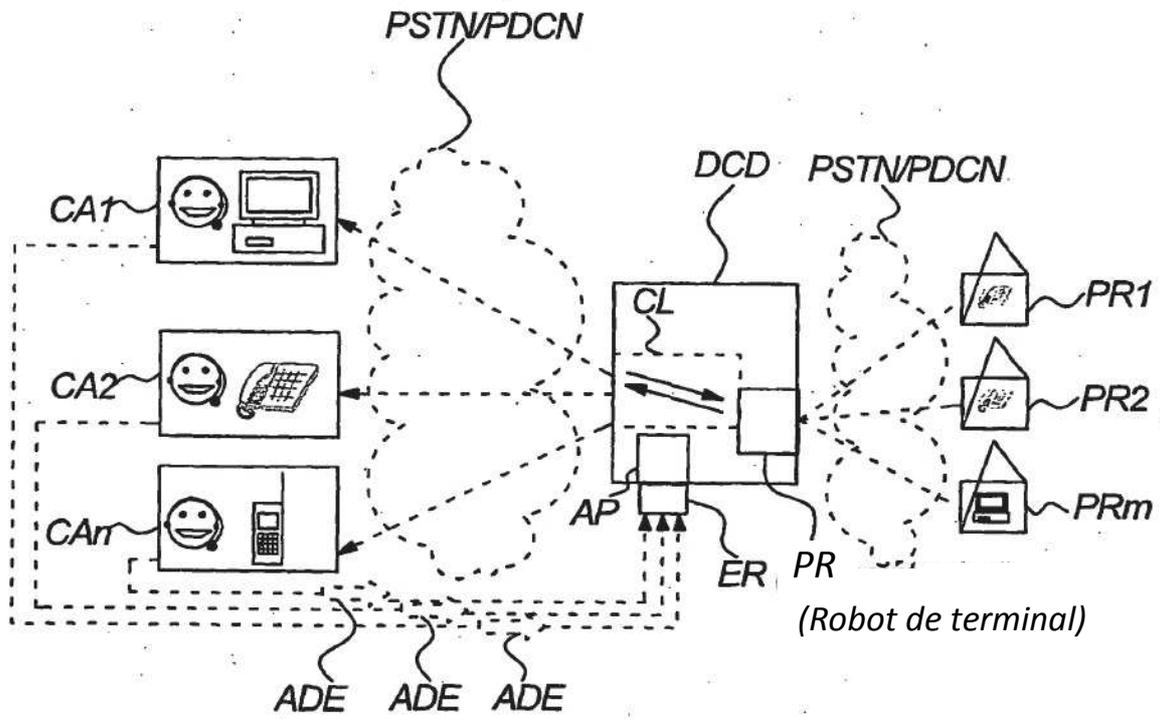


Fig. 6

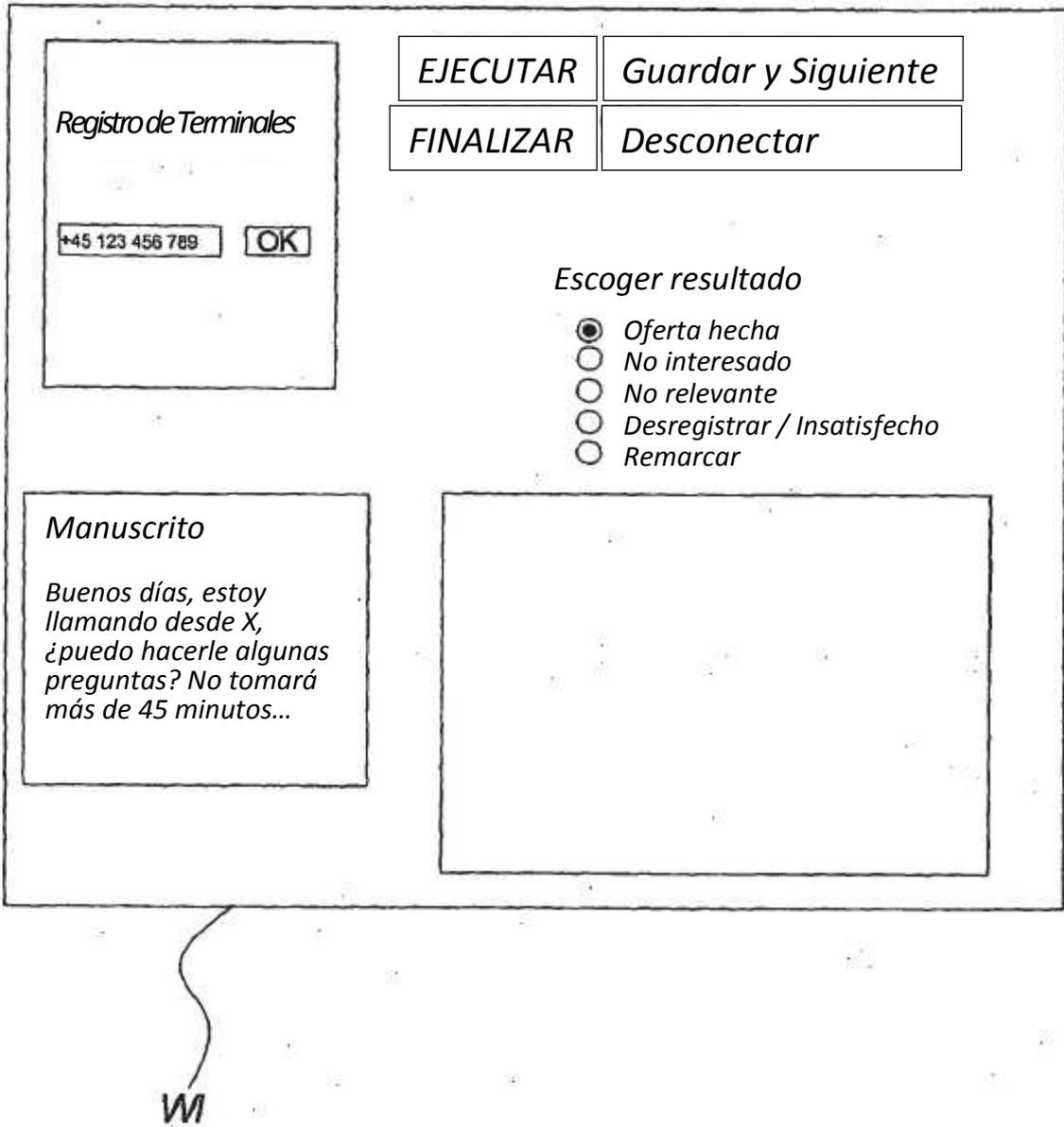


Fig. 7

<p><i>Usted está conectado con</i></p> <p><i>Sr. Juan Pérez 9999 Broadway 9999TH St Ciudad de Nueva York, NY Estados Unidos</i></p>	<table border="1"><tr><td><i>EJECUTAR</i></td><td><i>Guardar y Siguiente</i></td></tr><tr><td><i>FINALIZAR</i></td><td><i>Desconectar</i></td></tr></table>	<i>EJECUTAR</i>	<i>Guardar y Siguiente</i>	<i>FINALIZAR</i>	<i>Desconectar</i>
<i>EJECUTAR</i>	<i>Guardar y Siguiente</i>				
<i>FINALIZAR</i>	<i>Desconectar</i>				
<p><i>Manuscrito</i></p> <p><i>Buenos días, estoy llamando desde X, ¿puedo hacerle algunas preguntas? No tomará más de 45 minutos...</i></p>	<p><i>comentarios</i></p> <p><i>El Sr. Pérez quiere que lo llamen nuevamente el año próximo</i></p>				

Escoger resultado

- Oferta hecha*
- No interesado*
- No relevante*
- Desregistrar / Insatisfecho*
- Remarcar*

Fig. 8

W

The figure shows a graphical user interface for terminal registration. It consists of two main panels within a larger frame. The left panel, titled "Registro de Terminales", contains a list of three entries, each with a number and a phone number in a text box: "1" with "+45 123 456 000", "2" with "+45 123 456 111", and "3" with "+45 123 456 222". Below this list is an "OK" button. Underneath the "OK" button, the text "al siguiente agente" is followed by a text box containing "Wilson, Adam" and the text "Con la contraseña" followed by a text box containing "Contraseña 1". The right panel is titled "Adicionar lista de destinatarios potenciales en la PRDB" and is currently empty.

Fig. 9

W