

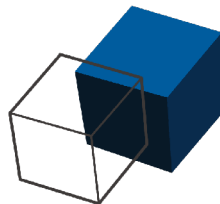


DialApplet

soluciones para su Call Center

0. Índice

- 1. Aviso de llamada entrante
- 2. Conector
- 3. Monitorización de agentes
- 4. Monitorización de colas
- 5. Grabación bajo demanda
- 6. Grabación automática
- 7. Búsqueda de grabación
- 8. Actividad de usuario
- 9. Cuadro de mandos
- 10. Notificación de eventos



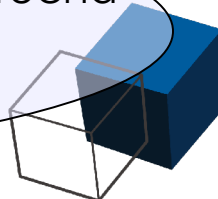
Aviso llamada entrante

The screenshot displays the DialApplet web interface. On the left, the user's profile is shown as 'Aida' with extension '190'. A call notification card for extension '647950669' is visible, showing the caller as 'Aida' from 'Dialaplet' with a duration of '00:02'. The main area shows a list of extensions in the central office, categorized by department: 'administracion', 'comercial', 'desarrollo', and 'hotline'. A pop-up notification in the bottom right corner reads '¡Llamada entrante! (2s)' and '647950669', identifying the caller as 'Aida' from 'Dialaplet' and 'comercial' department. An arrow points from the text below to this pop-up.

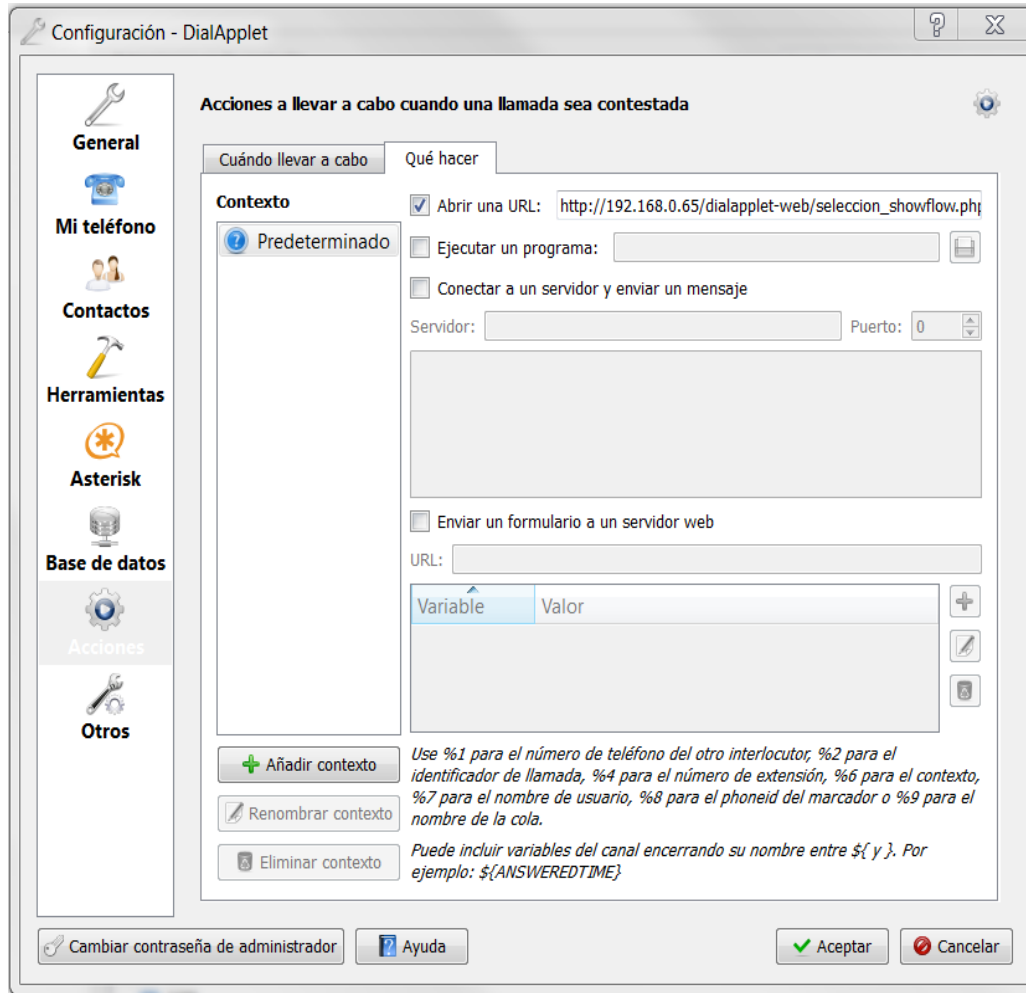
Número	Nombre	Empresa	Duración	Observaciones
administracion				
180	Alba			
647950669	Aida	Dialaplet	00:02	
181				
182				
comercial				
190	Aida			
647950669	Aida	Dialaplet	00:02	
191	ANIS			
192	Ines			
199	APARICIO			
647950669	Aida	Dialaplet	00:02	
desarrollo				
151	Juan (Agente)			
647950669	Aida	Dialaplet	00:02	
152				
153	Luis			
647950669	Aida	Dialaplet	00:02	
157	salva			
647950669	Aida	Dialaplet	00:02	
158	enac			
160	Sebas			
hotline				

Cuando una llamada entra, aparece un pop-up en la parte inferior derecha de la pantalla.

Este pop-up advierte, quién llama y a qué cola han llamado.



Conector

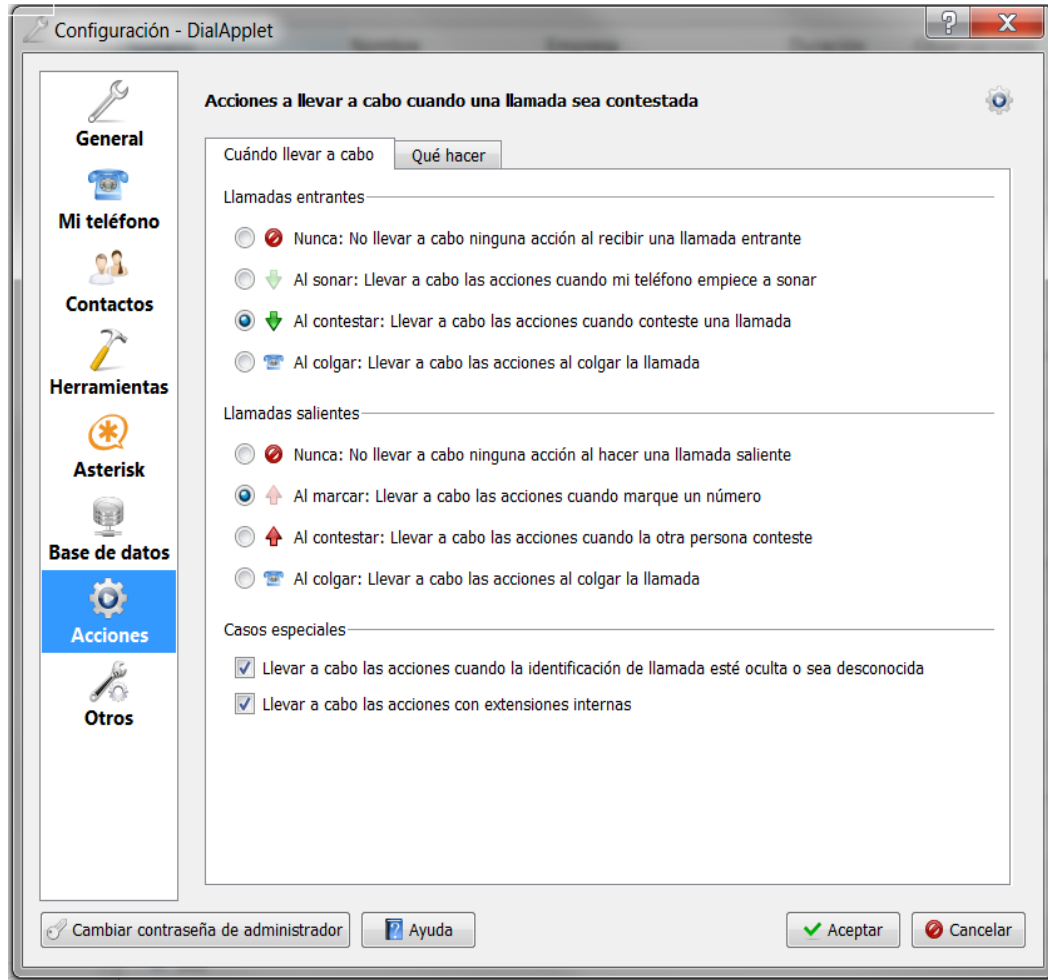


- DialApplet es un potente conector de terceros.
- Cuando entra una llamada puede abrir otra aplicación.
 - Una URL
 - Ejecutar un programa
 - Conectar a un servidor
 - Un webservice

- A esa tercera aplicación le envía los parámetros relativos a la llamada para que se abra por la ficha del cliente. También tonos DTMF.



Conector



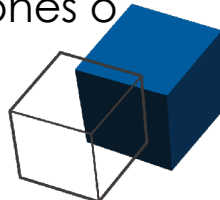
Además se puede elegir el momento en el que llevar a cabo la apertura de la tercera aplicación.

- Nunca
- Al sonar
- Al contestar
- Al colgar

Para casos especiales como:

- * llamadas entre compañeros
- * llamadas de identificación desconocida.

Podemos elegir si llevar a cabo las acciones o no.



Monitorización de agentes

The screenshot shows the DialApplet interface. On the left, there is a sidebar for 'Mi extensión' (My extension) showing the user 'Aida' with extension number 190. The main area displays a table of 'Extensiones en la centralita' (Extensions in the central office). The table has columns for 'Número', 'Nombre', 'Empresa', 'Duración', and 'Observaciones'. A context menu is open over a call record for extension 190, showing options: 'Grabar' (Record), 'Espiar' (Eavesdrop), 'Copiar' (Copy), 'Mostrar extensiones no registradas' (Show unregistered extensions), 'Mostrar extensiones inactivas' (Show inactive extensions), and 'Mostrar llamadas sonando' (Show ringing calls). At the bottom left, there is a 3D keyboard icon and a 'Llamar' (Call) button.

Número	Nombre	Empresa	Duración	Observaciones
180	Alba			
181				
182				
190	Aida			
191	ANIS			
192	Ines			
199	APARICIO			
151	Juan (Agente)			
152				
153	Luis			
647950650	Aida	DialApplet	00:05	
157				
158				
160				
102				
103				
104				
105				
118				
119				
126				
950232800			12:25	
101				
106				
108				
109				
110				
111				
113				
115				
117				
122				

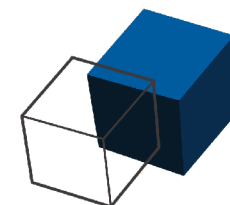
El responsable de los agentes puede monitorizar a éstos en tiempo real.

Además puede:
-Grabar

-Espiar

-Susurrar

Tan sólo haciendo click derecho sobre la llamada en curso.



Monitorización de colas

Mi extensión
Aida
190

647950669
Aida
Dialapplet 00:01

Colas

- Cola: 0 / 25
- Cola_contestador: 0 / 27
- Cola_madrugada: 0 / 13
- Cola_movil_tef: 0 / 10
- PRUEBA1: 0 / 0
- PRUEBA2: 0 / 0
- Saliente con perdid...: 0 / 0
- Comercial: 1 / 6
- Soporte: 0 / 8

Llamadas en la cola (1)

Número	Nombre	Empresa	Tiempo en es	Miembro(s) asignado(s)
647950669	Aida	Dialapplet	00:01	151,153,157,180,190,199

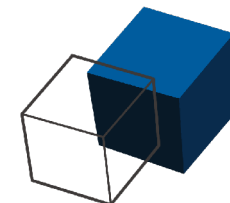
Miembros (6)

Miembro/Número	Nombre	Empresa	Duración	Cola	Observaciones
151	Juan (Agente)				
153	Luis				
157	salva				
180	Alba				
190	Aida				
199	APARICIO				

scriba un número de teléfono Llamar

Extensiones en la centralita | Colas | Registro de llamadas

- Monitorización de llamadas en la cola.
- El responsable puede capturar la llamada con "drag & drop" y quedarsela él mismo o pasarsela a un agente en concreto.

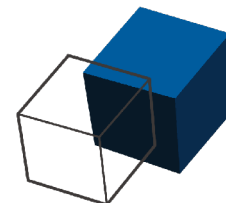


Grabación bajo demanda

The screenshot shows the DialApplet interface. On the left, there is a user profile for 'Aida' with extension 190. Below it, a call log shows a call to 647950669 with a duration of 00:09. A button labeled 'Grabar esta llamada' (Record this call) is visible. The main area displays a table of call logs for various extensions.

Número	Nombre	Empresa	Duración	Observaciones
administración				
180	Alba			
181				
182				
comercial				
190	Aida	Dialapplet	00:09	
191	ANIS			
192	Ines			
199	APARICIO			
desarrollo				
151	Juan (Agente)			
152				
153	Luis			
960452050	Conchín	Astel	06:03	
157	salva			
158	enac			
160	Sebas			
hotline				
102				
977129100			00:04	
103				
977129100			00:04	
104				
977129100			00:04	
105				
977129100			00:04	
118				
977129100			00:04	
119				
977129100			00:04	
126				
954593831			05:18	
977129100			00:04	
hotline_click				
101				
977129100			00:04	

El agente puede grabar su propia llamada, haciendo click sobre el botón rec



Grabación automática

Crear una campaña

Nombre:

Prioridad:

Work Group:

Descripción:

Tasa de grabaciones:

Modo de llamada:

Más de un teléfono por contacto:

Control de Máximos:

Tasa máxima de fallos:

Contexto saliente:

Fichero de auto atendido:

Contexto de auto atendido:

Tamaño cola de llamadas:

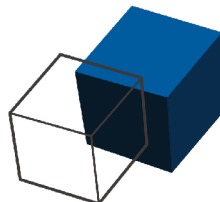
Max. Agendados:

Campaña para asignar la devolución de llamada:

Max. canales de salida:

Comienzo del periodo:

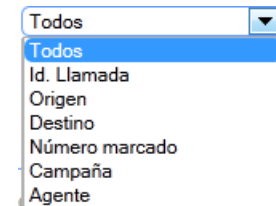
- Otro método de grabación es la automática.
- Se fija un porcentaje de grabación por campaña. Va de 0 a 100.



Búsqueda de grabación

Id de Grabación	Origen	Destino	Campaña	Nombre del Agente	Comienzo	Duración	Acciones
1015	647950669	"Usuario 190" <190>	3	Aida	16-9-2011 12:50:00	0 h 0 m 2 s	   
1013	607346194	"Enrique" <158>	2	enac	16-9-2011 9:43:53	0 h 0 m 12 s	   
1012	"Aida2" <192>	622255505	4	Aida	15-9-2011 18:12:30	0 h 0 m 10 s	   
1011	607346194	"Usuario 199" <199>	3	APARICIO	15-9-2011 17:39:35	0 h 0 m 1 s	   
1010	647950669	"Aida2" <192>	3	Aida	15-9-2011 17:30:58	0 h 0 m 7 s	   
1009	"Salva" <157>	777963814315	116	salva	15-9-2011 12:50:48	0 h 0 m 6 s	   
1008	"157_DialApplet"	"157_DialApplet" <153>	116	salva	15-9-2011 12:49:32	0 h 0 m 11 s	   
1007	"Salva" <157>	"Usuario 151" <151>	116	salva	15-9-2011 12:44:57	0 h 0 m 4 s	   

La búsqueda de grabación se puede hacer filtrando por:

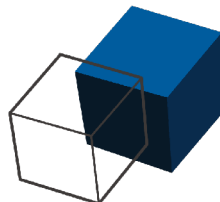


Y por rango de fechas.

Las grabaciones se pueden:



- Escuchar en un teléfono
- Descargar
- Escuchar en un plug in
- Eliminar



Actividad de usuario

16 de septiembre de 2011

Seleccionar configuración

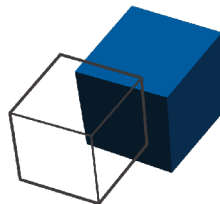
Fecha: Usuario:

Usuario	Acción	Fecha
Juan (Agente)	● Inicio sesión	10:18:11
Juan (Agente)	● Inicio sesión	11:55:00
Juan (Agente)	✖ Cierre sesión	11:56:14
Juan (Agente)	● Inicio sesión	11:56:17
Juan (Agente)	☞ Descanso	11:56:59
Juan (Agente)	⏪ Fin del descanso	11:57:00
Juan (Agente)	☞ Descanso	11:57:36
Juan (Agente)	⏪ Fin del descanso	11:57:37
Juan (Agente)	✖ Cierre sesión	11:58:03
Juan (Agente)	● Inicio sesión	11:59:29
Juan (Agente)	✖ Cierre sesión	12:03:03
Juan (Agente)	● Inicio sesión	12:03:11
Juan (Agente)	☞ Descanso	12:40:47
Juan (Agente)	⏪ Fin del descanso	12:40:48
Juan (Agente)	☞ Descanso	12:50:39

Total de horas trabajadas: 0:55:25 — Sin atención telefónica: 0:02:20

Página: [Página siguiente ►](#)

- Por fecha y nombre de agente podemos buscar la actividad de los agentes.
- En este cuadro podemos encontrar todos los estados por los que ha pasado el agente y en qué tiempo.
- Además se muestra un acumulativo de horas trabajadas y sin atención telefónica.



Informes

Agente

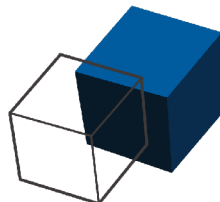
Duración media de la llamada por agente	<input type="checkbox"/>
Tiempo medio respuesta por agente	<input type="checkbox"/>
Llamadas entrantes contestadas y transferidas	<input type="checkbox"/>
Llamadas salientes por agente	<input type="checkbox"/>
Llamadas sin respuesta por agente	<input type="checkbox"/>
Cuadro de mando de los agentes	<input type="checkbox"/>
Categorización temporal de los agentes	<input type="checkbox"/>
Tipo estados agentes	<input type="checkbox"/>
Productividad de agente	<input type="checkbox"/>
Descansos por agente	<input type="checkbox"/>
Detalle llamadas por agente	<input type="checkbox"/>
Agentes conectados en real	<input type="checkbox"/>
Tiempo total conversación agentes	<input type="checkbox"/>
Llamadas entrantes por semana	<input type="checkbox"/>
Estado y llamadas por agente	<input type="checkbox"/>

Call center

Ranking por tipo de llamada	<input type="checkbox"/>
Duración media de la llamada por tipo	<input type="checkbox"/>
Ranking llamadas por cola	<input type="checkbox"/>
Promedio, mínimo, máximo de duración por día de la semana	<input type="checkbox"/>
Promedio, mínimo, máximo de duración por hora	<input type="checkbox"/>
Detalle llamadas fecha y hora	<input type="checkbox"/>
Detalle llamadas entrantes por fecha y hora	<input type="checkbox"/>
Detalle llamadas salientes por fecha y hora	<input type="checkbox"/>
Detalle llamadas perdidas por fecha y hora	<input type="checkbox"/>
Detalle llamadas sin respuesta por fecha y hora	<input type="checkbox"/>
Llamadas salientes que se están realizando en real	<input type="checkbox"/>
Datos rellenados por el Asterisk IVR	<input type="checkbox"/>





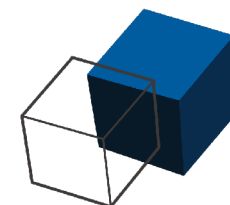
DialApplet tiene una gran variedad de informes que muestra los datos de la actividad del call center. Control de los agentes y Control de todas las llamadas gestionadas.



Cuadro de mandos

TODOS	Histórico	12-Sep	13-Sep	14-Sep	15-Sep	16-Sep	17-Sep	18-Sep	Semanal	Negociado	Tendencia
Volumen de llamadas	45	3	45	8	16	18	0	0	90	-	▶
Atendidas	31	3	33	6	16	6	0	0	64	-	▶
Desbordadas	4	0	3	0	0	0	0	0	3	-	▶
Perdida	0	0	0	0	0	2	0	0	2	-	▶
Nocturnas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	▶
Abandonadas	10	0	9	2	0	10	0	0	21	-	▶
Nivel de servicio en s	-	-	-	-	-	-	-	-	-	%	-
No Atendidas %	22,22%	0%	20%	25%	0%	66,67%	0%	0%	25,56%	%	-
Tiempo medio de respuesta cola	0 s	0	0	0	0	0	0	0	0 s	-	▶
Duración media	3 m 43 s	8 m 25 s	15 m 49 s	6 m 39 s	3 m 26 s	3 m 43 s	0	0	10 m 23 s	-	▶
Horas del servicio	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	-	-

-  DialApplet muestra acumulativos de las llamadas entrantes por Servicio y por semana o mes.
-  Además del número del total, si se pulsa sobre éste se despliega el detalle de las llamadas.



Notificación de eventos

Enviar una notificación

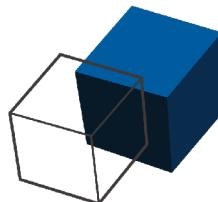
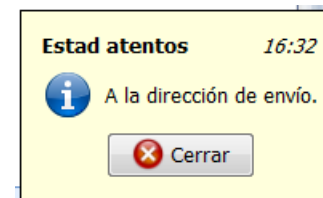
Título:

Mensaje:

Destinatario:

Mostrar más adelante a los usuarios que están desconectados cuando se conecten

- De manera unidireccional, el responsable del call center puede enviar mensajes a los agentes.
- Estos mensajes aparecen como un pop up en la esquina inferior derecha de la pantalla del agente.



7. Profundizar



www.dialapplet.com



friends@dialapplet.com



www.dialapplet.com/linkedin.php



www.facebook.com/people/DialApplet



www.youtube.com/user/dialapplet



www.twitter.com/dialapplet

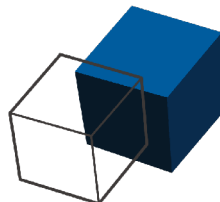


Duque de Gaeta 44, 46022 Valencia, (España -Europa)



(+34) 96 344 10 38

Nuestra zona horaria es la Central Europea y el horario de oficina comercial es de 9:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:30, de lunes a viernes, excepto días festivos.



DialApplet



Call Center

Cada funcionalidad nace de una necesidad de producción de un cliente

