



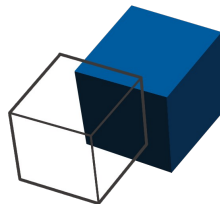
DialApplet

soluciones para su Call Center

Optimización de la relación con los clientes.

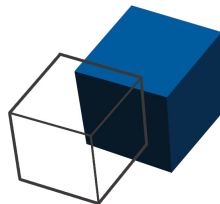
Funcionalidades destacadas

- 1. Control de las llamadas abandonadas.
- 2. Identificación del cliente.
- 3. Interacción con el cliente mediante la página Web.
- 4. Fidelización del contacto.
- 5. Gestión automática de recobro.
- 6. Automatización con herramientas de terceros de la compañía.
- 7. Procedimientos ante redes sociales.
- 8. Helpdesk, control de servidores y cajeros.
- 9. Arquitectura multisede.
- 10. Scripting: La herramienta sencilla y intuitiva.
- 11. Multicanalidad.
- 12. Sistema de marcación.



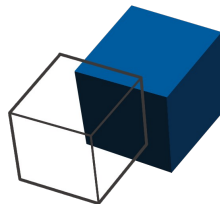
1. Control de las llamadas abandonadas.

- Registro de las llamadas abandonadas.
- Indicador visual y sonoro al agente que existe una llamada en la cola.
- Captura por parte del supervisión mediante el ratón del equipo de llamadas en cola.
- Generación automática de una llamada saliente en el momento que un operador este libre. (Recuperación del contacto)
- Envío de un SMS o email al cliente como a los supervisores del call center.
- Gestión integral de desbordamiento de llamadas, pudiéndose enrutar a otro call center con menor carga.



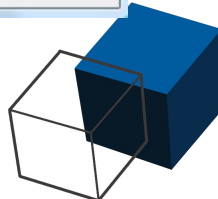
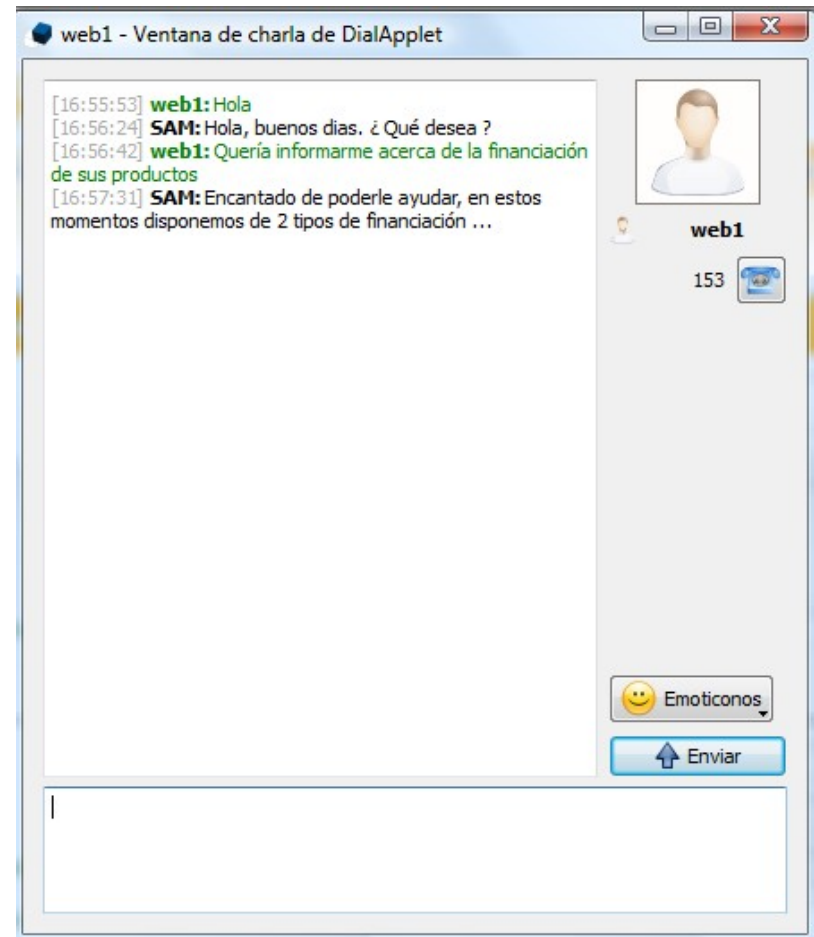
2. Identificación del cliente.

- Identificación del cliente por medio de su número de teléfono.
- Captación del número de cliente mediante IVR o TTS.
- Pantalla previa informativa previa para el agente con los siguientes datos del contacto:
 - Nombre.
 - Apellido.
 - Empresa.
 - Número de teléfono.
 - Cola de entrada.
 - Estado de la llamada.
- Además se dispone de hasta 25 datos de cliente
- Completamente configurable.



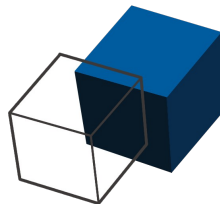
3. Interacción con el cliente mediante la página Web.

- Método directo y offline.
- Reducción de llamadas (Abandonos).
- Posibilidad de realizar llamada al cliente mediante click to call.
- Registro de todas las conversaciones.
- Ayuda a potenciar las ventas por internet.



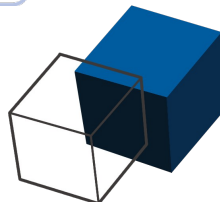
4. Fidelización del contacto.

- Envío de SMS de forma automática para eventos especiales, aniversarios ...
- Controles de calidad, cualquier miembro directivo puede espiar, susurrar y realizar intromisiones en tiempo real.
- Interconexión con sistema de puntos para premiar a los clientes en caso de utilización de un determinado canal del contact center.
- Programación diaria de aviso de ofertas y acciones especiales para reforzar las ventas.
- Encuestas de calidad al finalizar la llamadas de distintos tipos: IVR, mail o SMS.



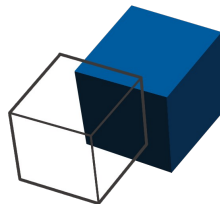
5. Gestión automática de recobro.

- Robot de marcación sin intervención humana.
- Programación mediante vencimientos de deuda.
- Mensaje totalmente programable y dinámico.
- Sin necesidad de operadores hasta el momento de cobro.
- Capaz de gestionar hasta 480 llamadas simultaneas y 30.000 llamadas hora.



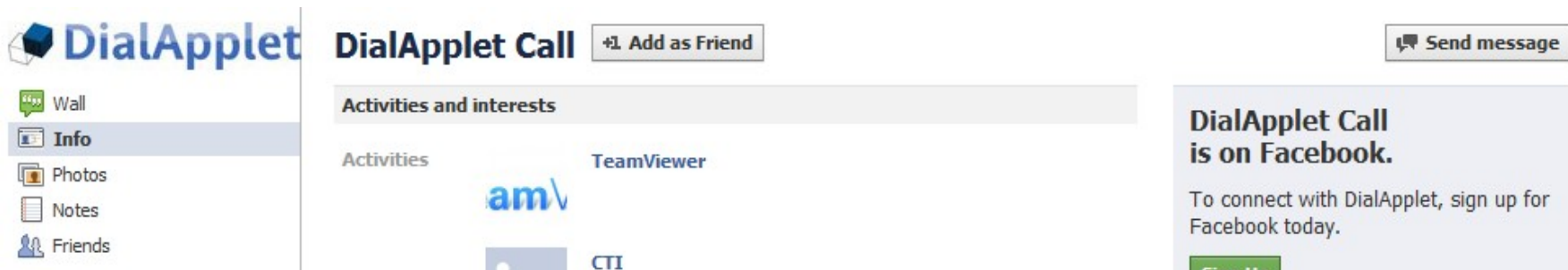
6. Automatización con herramientas de terceros de la compañía.

- Modulo de gestión con terceras aplicaciones potente y sencillo.
- Las acciones de llamada se pueden hacer al sonar, contestar o colgar.
- Envío de la información mediante un sistema abierto denominado Webservice.
 - Con esto conseguimos que la grabación, llamada y dato queden “anclados” mediante un identificador único.
- Plataformas backoffice alimentadas en tiempo real con los datos del centro de contacto.

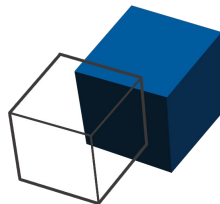


7. Procedimientos ante redes sociales.

- Interface única para el operador.
- Gestión integral de las peticiones mediante Twitter y Facebook.
- Control automático de infamias e insultos.
- Búsqueda automática de clientes potenciales mediante palabras clave. “DialApplet Words”
- Datos en tiempo real e información orientada a objetivos tangibles.



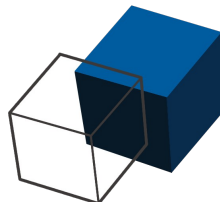
The image shows a screenshot of a Facebook profile for 'DialApplet Call'. The profile name is 'DialApplet Call' with a blue checkmark indicating it is a verified page. There is an 'Add as Friend' button and a 'Send message' button. The profile picture is a blue cube. The 'Activities and interests' section shows 'TeamViewer' and 'amv'. The 'Info' section is visible on the left, showing 'Wall', 'Info', 'Photos', 'Notes', and 'Friends'. A promotional banner on the right says 'DialApplet Call is on Facebook. To connect with DialApplet, sign up for Facebook today.'



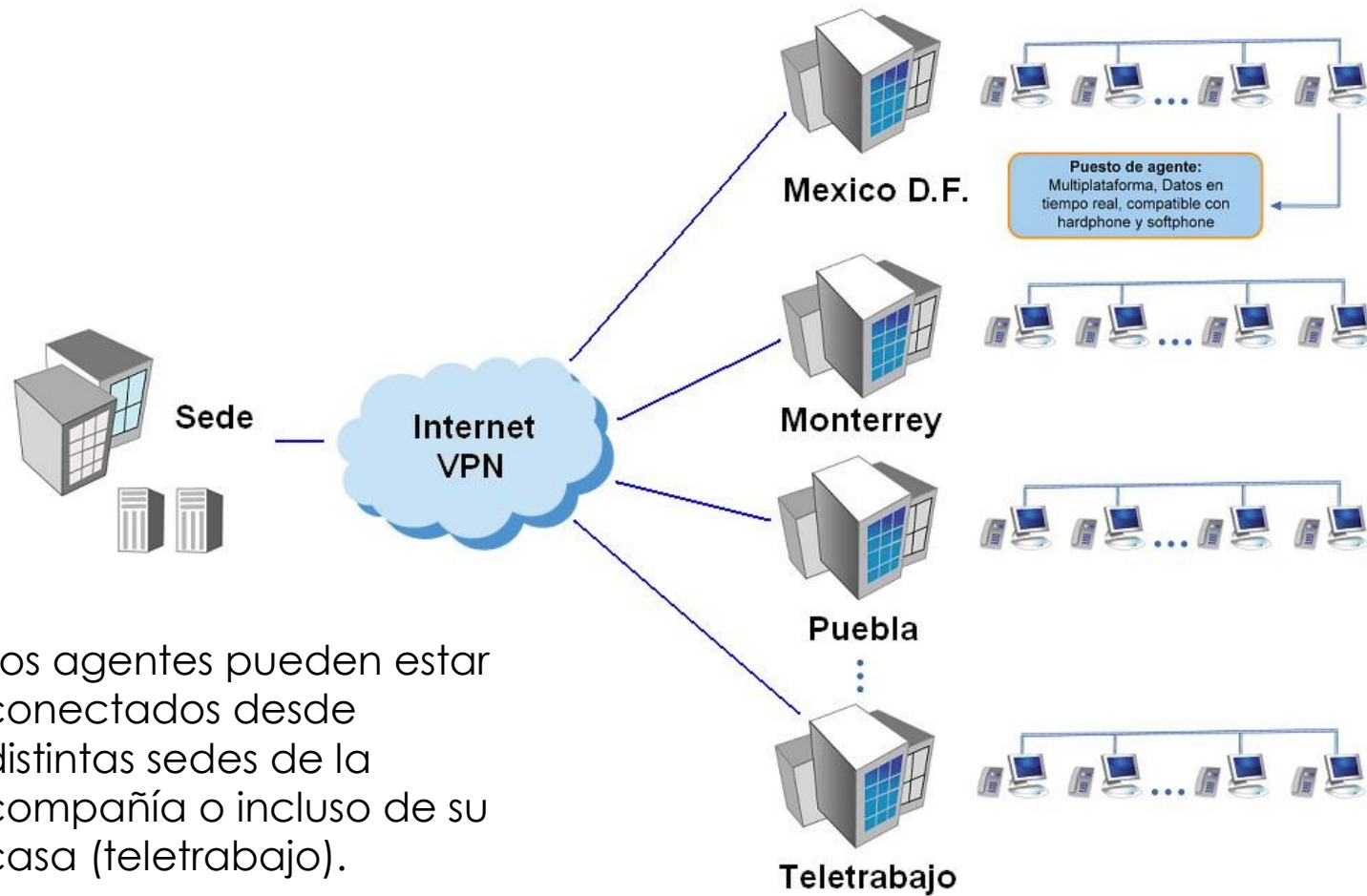
8. Helpdesk, control de servidores y cajeros.

- Sistema de ticket basado ITIL.
- Gestión integral de todos los procesos TI.
- Control de stock.
- Base de datos de conocimiento.
- Advertencias mediante llamada automática o sms de los eventos más importantes de los cajeros y servidores.
- Gestión proactiva de los indicadores
- SLA, el sistema avisa de situaciones de peligro.

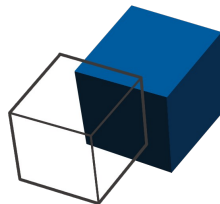
TIPO SLA CLIENTES	Tiempo PRI. CAT.	Tiempo TMP. RESP.
ADOLFO DOMINGUEZ	▶▶▶	▶
AGIP	▶▶▶	▶
ALCAMPO	▶▶▶	▶
ALCAMPO (ETIQUETAS)		
ASTUN		
BENETTON HARDWARE		
C&A	▶▶▶	▶
CAJAS LIBRE SERVICIO		
CAJAS SELF SCANNING		
CAM		
CAPRABO		
CARREFOUR	▶▶▶	▶
CARREFOUR EXPRESS	▶▶▶	▶
CARREFOUR MARKET	▶▶▶	▶



9. Arquitectura multisede.



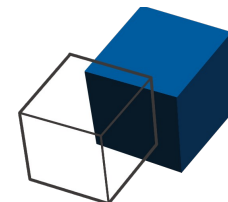
Los agentes pueden estar conectados desde distintas sedes de la compañía o incluso de su casa (teletrabajo).



10. Scripting: La herramienta sencilla e intuitiva (ShowFlow)

- Basado en Web: fácil e intuitivo.
- Permite cambios de la aplicación “en caliente”.
- La personalización la realiza los supervisores del call center, sin depender del departamento IT.
- Búsqueda de los argumentarios por los parámetros del contacto, datos de llamada, fecha o agente.
- Posibilidad de modificación de las respuestas mientras se escucha la grabación.
- Explotación de datos inmediato y 100 % cuantificable.

Preguntas	Pregunta 1	Contacto del teléfono
<ul style="list-style-type: none">• Pregunta 1: Saludo• Pregunta 2: Nuevo Cliente• Pregunta 3: Incidencia Técnica• Pregunta 4: Incidencia a enviar• Pregunta 5: Incidencia Urgente• Pregunta 6: Derivadas	<p>Concept Up Technology. Buenos/as días/tardes ¿En que puedo ayudarle? ancla</p> <p>Sin respuesta</p> <p>Siguiente Pregunta Finalizar</p>	<p>Nombre</p> <p>Primer Apellido</p> <p>Segundo apellido</p> <p>Idioma</p> <p>Sexo</p> <p>Es el paciente</p> <p>Nombre del paciente</p>




1.1. Multicanalidad:

- Pasamos del concepto de llamada al concepto CONTACTO. Los canales más utilizados son el teléfono, mail y sms pero hay que disponer de la infraestructura para los nuevos: Redes sociales y chat.

- Telefónico.
- Mail.
- Sms.
- Fax.
- Chat.
- Redes sociales

Monitor de Colas

Nombre	Llamadas Encoladas	Mayor tiempo de espe
 89967280154	1	00:00

Colas

1705
🕒 0 👤 15

800622801
🕒 1 ⬇️ 👤 15

9999
🕒 0 👤 0

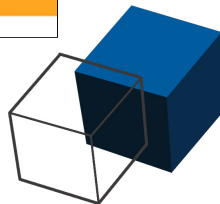
default
🕒 0 👤 0

🕒 **Llamadas en la cola (0)**

Número	Nombre	Empresa
6687 456 855	Juan Perez	DialApplet

👤 **Miembros (15)**

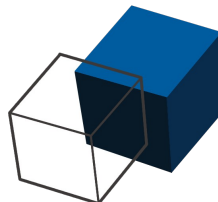
Miembro/Número	Nombre
▶️ 🕒 422	T414
▶️ 🕒 419	M407
▶️ 🕒 418	M417
▶️ 🕒 410	M418
▶️ 🕒 409	M402
▶️ 🕒 406	M408
▶️ 🕒 403	M406
▶️ 🕒 401	M404
▶️ 🕒 400	M413



12. Sistema de marcación.

- 4 tipos de marcación:
 - Predictiva
 - Progresiva
 - Power Dialer Auto
 - Power Dialer Manual.
- Se adaptan a las necesidades de tu negocio.
- Detección de fax y contestador.
- 4 tipos de control de máximos: Franja horaria, Tiempo, Final o Categorización de la llamada.
- Gestión integral de llamadas agendadas y control de máximos.
- Multicampaña y multiagente.

Crear una campaña	
Nombre:	<input type="text"/>
Prioridad:	<input type="text" value="5"/>
Descripción:	<input type="text"/>
Tasa de grabaciones:	<input type="text" value="0"/>
Modo de llamada:	<input type="text" value="Predictiva"/>
Control de Máximos:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Tasa máxima de fallos:	<input type="text" value="1"/>
Fichero de auto atendido:	<input type="text"/>
Contexto de auto atendido:	<input type="text"/>
Tamaño cola de llamadas:	<input type="text" value="Entre 13 y 32 agentes"/>
Max. Agendados:	<input type="text" value="0"/>
Campaña para asignar la devolución de llamada:	<input type="text" value="Nada"/>
Max. canales de salida:	<input type="text" value="20"/>
Comienzo del periodo:	<input type="text" value="2011-06-16"/>



Para más información

Puede obtener más información de nuestra empresa consultando cualquiera de los siguientes enlaces



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

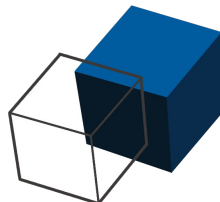


C/Duque de Gaeta 44, 46022 Valencia (España – Europa)



+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  **Contact Center**

