



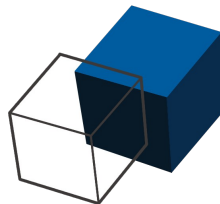
# DialApplet

soluciones para su Call Center

# 0. Índice

---


- 1. ¿Qué te ofrecemos?
- 2. Evolución
- 3. Presencia
- 4. Valor añadido
- 5. Referencias
- 6. Porfolio
- 7. Profundizar



# 1. ¿Qué te ofrecemos?

- Software de alto rendimiento para Call Center.
- Especialista en sistemas abiertos de telefonía con Asterisk, sin capas intermedias.
- Cubrimos los procesos de negocio del Call Center en tiempo real.

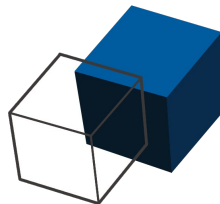
 **In progress calls** (3)

Number	Name	Company	Length	Assigned member
 98			05:35	 113
 671			04:22	 105
 Unknown			00:10	 109

 **Members** (21)

Member/Number	Name	Company	Length	Remarks
 105				
 671			04:22	
 109				
 Unknown			00:10	

s in the switchboard   **Queues**



# 1. ¿Qué te ofrecemos?

**Crear una campaña**

Nombre:

Prioridad:

Descripción:

Tasa de grabaciones:

---

Modo de llamada:

Control de Máximos:  Sí  No

Tasa máxima de fallos:

Fichero de auto atendido:

Contexto de auto atendido:

Tamaño cola de llamadas:

Max. Agendados:

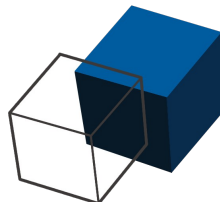
Campaña para asignar la devolución de llamada:

Max. canales de salida:

---

Comienzo del periodo:

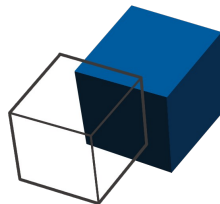
- Software sencillo de utilizar e intuitivo.
- Soluciones todo en uno.
- Distintos tipo de adquisición: Licencias, alquiler o por servicio (SaaS).
- Integraciones en casa del cliente o alojadas en servidores propios.
- Puesto de agente multiplataforma (Windows, Linux y Mac).
- Integración sencilla con terceras aplicaciones.
- Orientado a la alta rentabilidad desde su adquisición.



## 2. Evolución

---

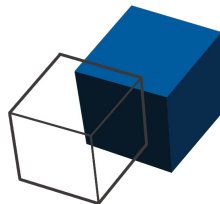
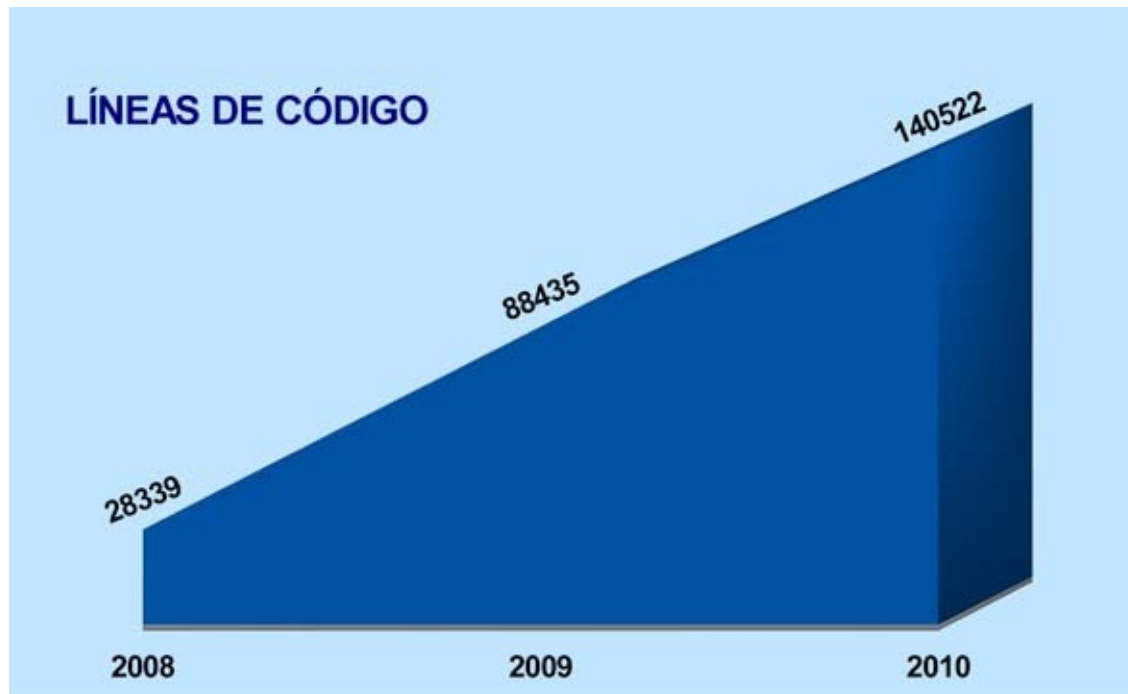
- 1999 - Primeras soluciones de interacción entre voz y datos.
- 2004 - Primeras integraciones con Asterisk.
- 2005 - Nace el proyecto DialApplet.
- 2007 - Nos especializamos en el flujo de información del Asterisk Manager Interface.
- 2009 - Siete productos, más de 500 funcionalidades.
- 2010 - Integraciones en Europa, Estados Unidos y África. Presencia en Astricon y Instituto Tecnológico de Massachusetts.



## 2. Evolución

---

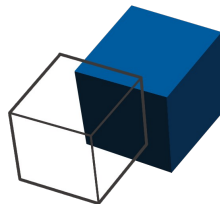
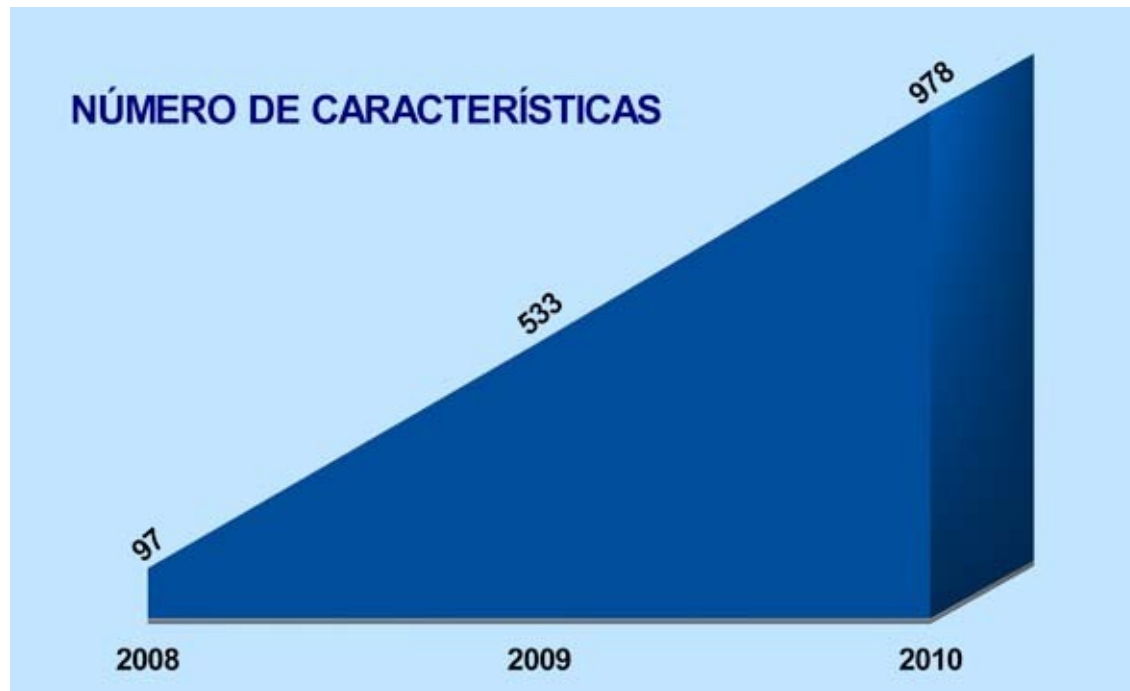
- Un software que crece en una situación de crisis:



## 2. Evolución

---

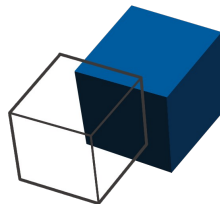
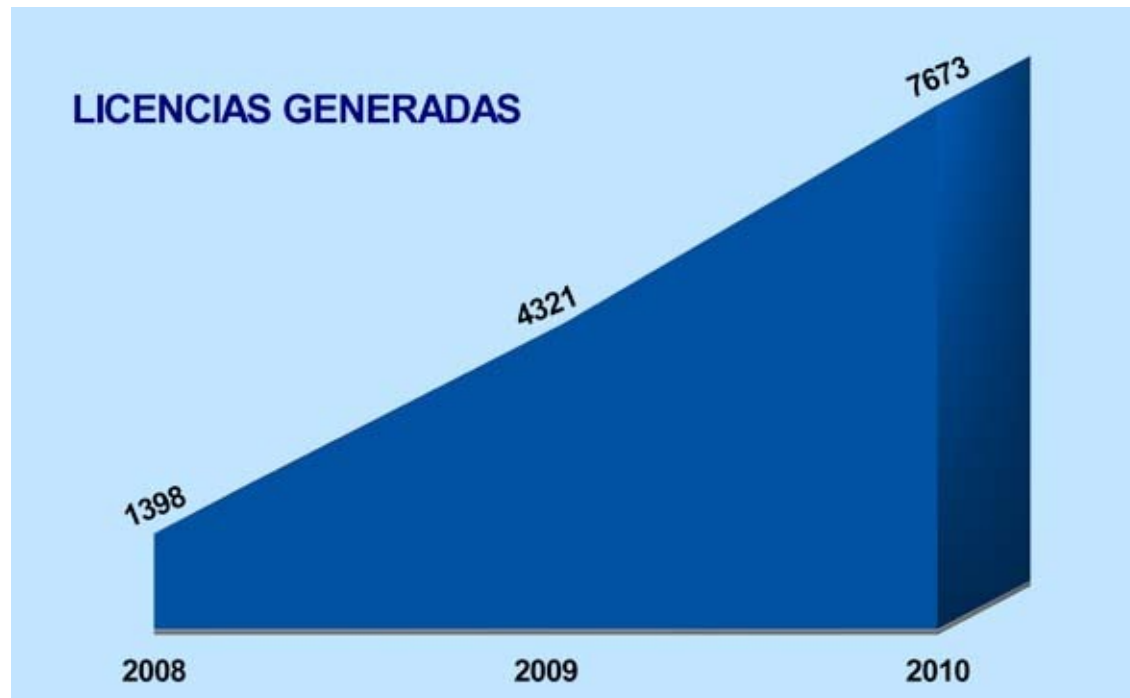
- Asociamos las características del producto con cada necesidad del cliente:



## 2. Evolución

---

- Nos adaptamos a las nuevas necesidades del mercado:

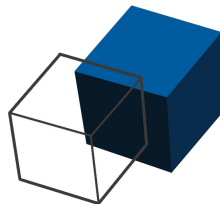


# 3. Presencia

---

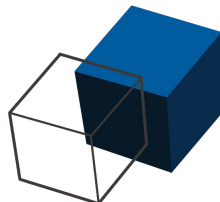
Principales ubicaciones donde está en producción nuestro software:

- **Europa:** España, Holanda, Italia, Fracia y Croacia.
- **América:** Usa, México, República Dominicana, Guatemala, Honduras, Colombia, Peru y Argentina
- **Africa:** Marruecos, Nigeria y Ghana.



## 4. Valor añadido

- Factoría de software propio, especialistas en personalizaciones y adaptaciones.
- Capacidad de 7x24x365, niveles SLA y gestión proactiva.
- Soluciones llave en mano en su proyecto DialApplet.
- Cursos oficiales, con posibilidad de certificación.



## 5. Referencias

---

- **Rafael Marañón** (System Design - MIT, EE.UU):

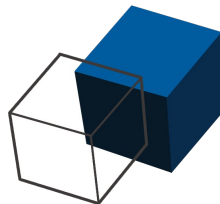
*"La evolución que está teniendo Dialapplet es impresionante, llama la atención la forma en que se ha adaptado a las nuevas necesidades del Call Center".*

- **César Otero** (Director IT – Tiendas Conexión, España):

*"Me ayudan a gestionar diariamente mas de 400 posiciones, gracias a su flexibilidad nos podemos adaptar rápidamente a las peticiones de mis clientes".*

- **Juanjo Pla** (Gerente - Call Center Tu Voz, España):

*"Gracias a la tecnología de DialApplet puedo optar a proyectos que antes estaban reservados a grandes plataformas".*



## 5. Referencias

---

- ◆ **Rudi Damveld** (Senior Adviser - KPN/Getronics, Holland):

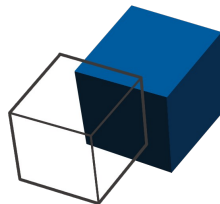
*“Sin duda, es el software de Call Center más rentable del mercado, me impresionó conocer sus métodos de trabajo en sus instalaciones”.*

- ◆ **Alex Kunle** (CTO - VOGO Technologies, Nigeria):

*“Instalar Call Centers en una región como África se convierte en una aventura. El soporte de DialApplet siempre ha sido excepcional, siempre se adaptan a la problemática de la región”.*

- ◆ **Gustavo P. Mazzeo** (Gerente comercial ITS, Argentina):

*“Hemos tenido el mejor soporte de fábrica que nos puede proporcionar un software de Call Center, la predisposición de su equipo ha jugado un papel clave para el éxito del proyecto de una plataforma de 200 posiciones”.*



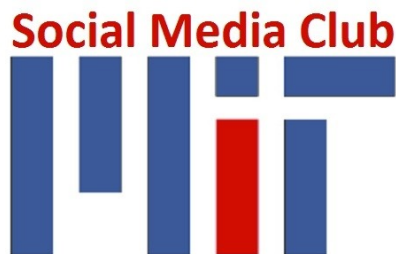
# 5. Referencias

• Premio al mejor producto Voip2Day:

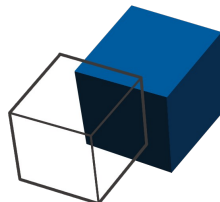
## Jurado:

- *Olle Johansson (Edvina)*
- *Jesus Gumiel (Telefónica I+D)*
- *Nicolás Gudiño (Asternic)*
- *Alberto Sagredo (Avanzada7)*
- *José Mejías (AdamVozIP)*

• Colaboraciones



*Social Media Club, una prestigiosa entidad especializada en el desarrollo de las redes sociales y hábitos del consumidor, perteneciente al Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT)*



## 6. Portfolio: Nuestros productos

### **Call Center Suite:**

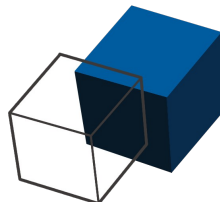
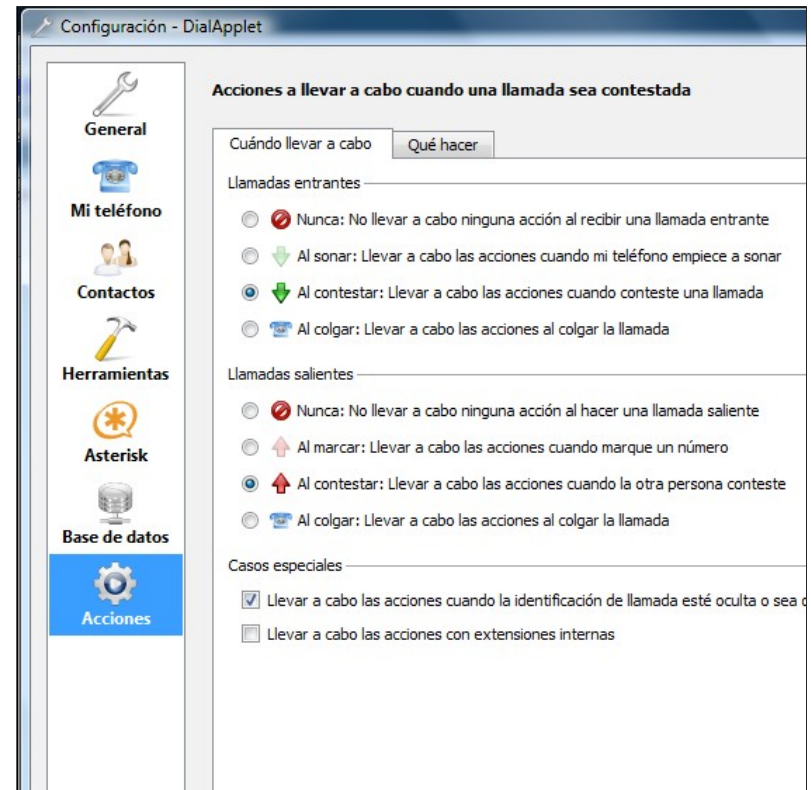
Solución integral para su centro de contacto

### **Auditor Suite:**

Supervisión y control de su Call Center en tiempo real

### **Call Center Inbound:**

Es el resultado de una especialización exhaustiva orientada a plataformas entrantes



## 6. Portfolio: Nuestros productos

### Adviser:

Pantalla de sala diseñada para la presentación de los datos en tiempo real.

### Androdialer:

Robot de marcación orientado a llamadas masivas sin intervención humana.

### Webservice:

Integración fácil e intuitiva en formato XML del mundo Asterisk con su CRM o CATI.

Monitor de Colas

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

Colas

1705  
0 15

800622801  
1 15

9999  
0 0

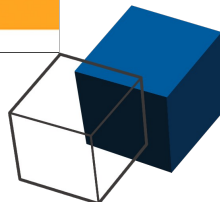
default  
0 0

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



# 6. Portfolio: Nuestros productos

## SHOW FLOW

Cree potentes scripts en el mínimo tiempo

- Interfaz web
- 6 tipos de respuestas
- Creación de argumentarios con decisión
- Finales
- Tipologías
- Reprogramación de llamadas
- Gestión de contactos
- Modificaciones en caliente
- Asignación a la lista negra
- Mensaje descriptivo del servicio
- Adjuntar ficheros

## AUDITOR

Diseñado para el puesto de supervisor

Control de agentes y extensión en tiempo real. Grabación, espionaje y susurro

## SUITE

La solución integral para su Call Center

- Marcación predictiva
- Marcación progresiva
- Marcación power dialer auto
- Marcación power dialer manual
- Blending

## INBOUND

Especialistas en campañas entrantes

- Monitorización de colas
- Multicampaña / Multiservicio
- Conector terceras aplicaciones
- Grabación
- Métricas de Call Center
- Visión en tiempo real
- Gestión de colas
- Multiplataforma
- Notificación de eventos

## ADVISER

Software de pantalla de monitorización

Control de las extensiones y agentes disponibles.

Visualización de las llamadas en colas.

Gráfica del consumo de las llamadas entrantes y salientes.

Verificador del estado de las campañas salientes y entrantes.

Ocupación de los trunk disponibles, disgregación por llamadas entrantes y salientes.

## ANDRODIALER

Robot de marcación sin intervención humana

Hasta 480 llamadas simultáneas.

Categorización por tipo de llamada.

Integración sencilla con TTS, IVR o playback.

Modificaciones en caliente de la campaña.

Amplio abanico de informes de explotación y en tiempo real.

## WEBSERVICE

Api Multiplataforma para la intergración con CATI y CRM

Rapidez a la hora de interactuar con la telefonía avanzada.

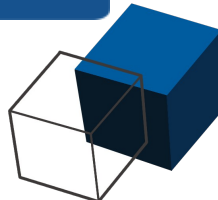
Interacción total con la telefonía de campañas.

Diseñada para altas cargas de llamadas.

Bajo los standard abiertos del mercado.

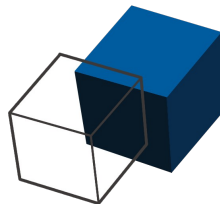
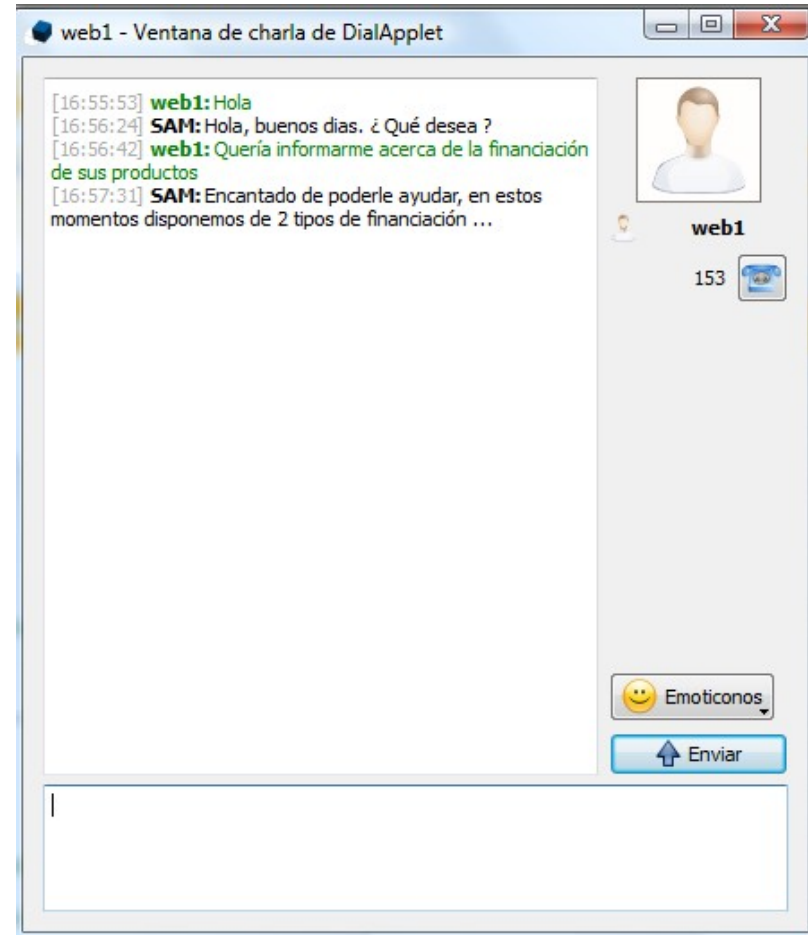
Robusta y adaptada a las últimas versiones de Asterisk

TU ASTERISK



## 6. Portfolio: Principales funcionalidades.

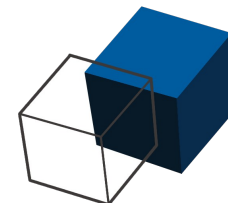
- ❏ Motores de marcación:  
(Predictiva, progresiva, power dialer auto, manual y robot)
- ❏ Scripting.
- ❏ IVR
- ❏ ACD de entrada.
- ❏ CTI.
- ❏ Informes.
- ❏ Monitorización.
- ❏ Grabación.
- ❏ Gestión con terceras aplicaciones.



## 6. Portfolio: Tipos de usuario del aplicativo.

- Agente. (Multicampaña)
- Supervisor.
- Gestor o gerente.
- Auditor externo.
- Administrador de sistemas.

Preguntas	Pregunta 1	Contacto del teléfono
<ul style="list-style-type: none"><li>Pregunta 1: Saludo</li><li>Pregunta 2: Nuevo Cliente</li><li>Pregunta 3: Incidencia Técnica</li><li>Pregunta 4: Incidencia a enviar</li><li>Pregunta 5: Incidencia Urgente</li><li>Pregunta 6: Derivadas</li></ul>	<p>Concept Up Technology. Buenos/as días/tardes ¿En que puedo ayudarle?</p> <p>ancla</p> <p>Sin respuesta</p> <p>Siguiente Pregunta</p> <p>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>

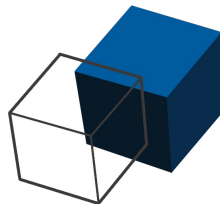


## 7. Profundizar

---

Si lo desea, estaremos encantados de mostrarle al detalle nuestra aplicación:

- Efectuar una demostración remota del producto.
- Realizar un piloto en su plataforma.
- Estudios de coste, rendimiento y funcionalidad obtenida.
- Concertar una visita a uno de nuestros centros en producción.



# 7. Profundizar

---



[www.dialapplet.com](http://www.dialapplet.com)



[friends@dialapplet.com](mailto:friends@dialapplet.com)



[www.dialapplet.com/linkedin.php](http://www.dialapplet.com/linkedin.php)



[www.facebook.com/people/DialApplet](http://www.facebook.com/people/DialApplet)



[www.youtube.com/user/dialapplet](http://www.youtube.com/user/dialapplet)



[www.twitter.com/dialapplet](http://www.twitter.com/dialapplet)

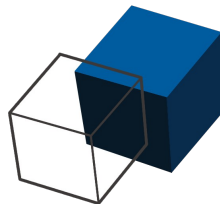


Duque de Gaeta 44, 46022 Valencia, (España -Europa)



(+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

