



# DialApplet

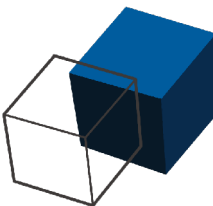
soluciones para su Call Center

Service Desk 2011






# Índice

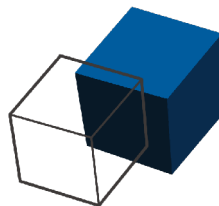
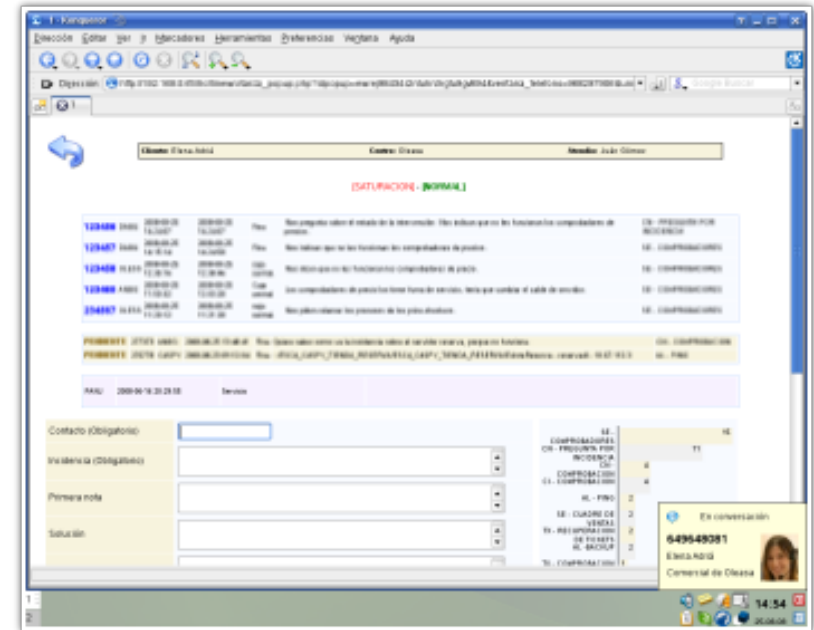
---

1. Integración nativa de voz y datos
2. Gestión de e-mails
3. Encuestas de satisfacción
4. Informes ejecutivos y CCMM.
5. Proactividad ante avisos de SLA.
6. Motor.
7. Auditoria on-line remota por parte del cliente.
8. Alta y seguimiento de TAREAS específicas, como control de trabajo.
9. Integración ante cualquier sistema automático de alertas.
10. Gestión de terceros y de niveles.
11. Administración intuitiva.
12. Síguenos.



# 1. Integración nativa de voz y datos.

- 
 Apertura on-line con los datos del usuario al descolgar o sonar el teléfono.
- 
 Registro de los datos de la llamada y de la intervención.
- 
 Opciones de supervisión
- 
 On-line: Susurro, espía y grabación.
- 
 Herramientas de gestión de las llamadas por parte del usuario.



# 1. Integración nativa voz y datos.

 Llamadas salientes desde la propia aplicación mediante click to call.



N ° de intervención: 546415

[\[Asignar\]](#) [\[Nota\]](#) [\[Supervisión\]](#) [\[Fichero\]](#)

## CLIENTE 1 PRAT

**Atendió:** **HOTLINE**

**Contacto:** **Operario**

**F. Entrada:** **2010-02-01 13:51:53**

**Soluciona:**    **Estado:** **Pendiente**    **T.Servicio:** **0 h 0 m**    **T. Total** **0 h 0 m**    **F. Solución:** **0000-00-00 00:00:00**

**Incidencia:** Se le ha estropeado el escaner

**1ª Nota:** Po lo que nos comenta parece que el laser se ha estropeado.

**[Asg]** HOTLI 2010-02-01 13:51:53

Sin desasignar

**[Sup-A]** CA 2010-02-01 15:27:52

Hemos realizado una llamada por el siguiente motivo dar\_informacion, al número de teléfono: 914844200 CLIENTE 1-PRAT , han tardado en responder 6 segundos.

**Solución:**

**Motivo:** Error hardware

**Tipología**

**EQUIPOS INFORMATICOS**

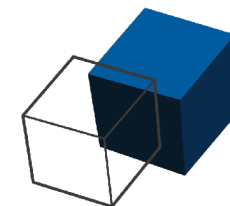
**PARTES DE AVERIA**

**Prioridad:** **NORMAL**





**Tipo Actividad:** **INCIDENCIA**

### Llamar para:

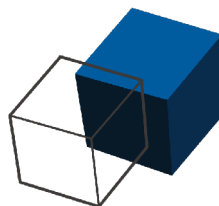
- **Pedir acción**
- **Pedir datos**
- **Pedir estado**
- **Dar información**
- **Seguimiento proveedores**
- **Pedir conexión**



## 2. Gestión de e-mails.

-  Inserción automática de intervenciones según tipo y subtipo de error.
-  Envío de e-mails desde la intervención.
-  Registro de la fecha/hora del mail, usuario o servicio asociado.
-  Informes ejecutivos sobre la utilización del formato e-mail.

Chat	(0/0)
Noticias	(0/1)
Por Mail	(0/0)
Proactividad	(0)
Tareas	(80)
Web Externo	(0/0)
Propias	(0/0)
Asignadas	(0/0)
Motor 1	(0)
<b>Total Pendientes</b>	<b>(5/5)</b>
<b>-- CLIENTE 1</b>	<b>(5/5)</b>



### 3. Encuestas de satisfacción.

- ❏ Generación automática de una encuesta de satisfacción al cierre de la intervención.
- ❏ Informes on-line de toda la visión de la calidad:
  - Usuario
  - Servicio
  - Franja horaria
  - Centro
  - Personal

Encuesta de satisfaccion general sobre la incidencia

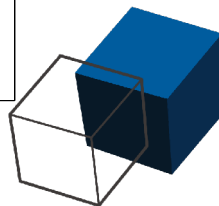
Fecha : 2009-03-30  
Contacto : Caja central  
Intervencion: Han hecho una devolución pero ha salido en positivo  
Le atendio : Nacho\_F

Selecciona la nota, haga click en el desplegable.

8 - Muy Bien

Introduzca el motivo de la valoracion. (Boton derecho, opcion editar y situarse sobre el cuadro de texto.)

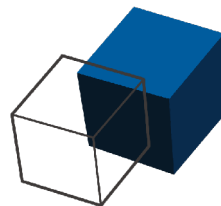
Pulse una unica vez sobre el boton.



## 4. Informes ejecutivos y CCMM.

- Flexibilidad a la hora de creación de informes y cuadro de mandos.
- Analizar de una manera eficaz toda la información. Esta herramienta es fundamental para la toma de decisiones complejas.

Gráfica de intervenciones por categorías	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Gráfica de intervenciones por área	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Gráfica de intervenciones por centro	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Gráfica de intervenciones por tipología	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Gráfica de intervenciones por canal	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Tabla tiempo medio de resolución	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Tabla ranking por centro y tipología	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Clasificación de las intervenciones	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Evolución Anual Categoría	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Evolucion Anual por Area	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Evolucion Anual por Tipologia	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Evolucion Anual por Canal	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Listado de pendientes mes	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Listado de pendientes total	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Ranking llamadas entrantes centro	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Ranking llamadas salientes centro	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Ranking llamadas sin respuesta	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Tabla llamadas entrantes centro	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Tabla llamadas salientes centro	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Tabla llamadas sin respuesta	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Ranking intervenciones cajeros desplazados	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Tabla intervenciones cajeros desplazados	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾
Llamadas entrantes por franja horaria	<input type="checkbox"/>	Orden: 1     ▾



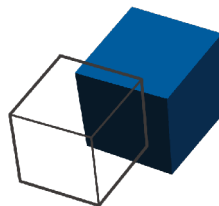
## 5. Proactividad ante avisos de SLA.

- Sencillez y flexibilidad a la hora de adaptarse a la producción.
- Manejar con eficacia los acuerdos de niveles de servicio.

CONTROL ESTADO DE CLIENTES	
Chat	(0/0)
Noticias	(0/1)
Por Mail	(0/0)
<b>Proactividad</b>	<b>(2)</b>
Tareas	(0)
Web Externo	(0/0)
Propias	(0/0)
Asignadas	(0/0)
<b>Total Pendientes</b>	<b>(3/5)</b>
-- CLIENTE 1	(3/5)

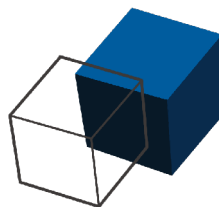
TIPO SLA	Tiempo PRI. CAT.	Tiempo TMP. RESP.	Tiempo TPC. PROV.	Prevención INT. ERR.	Tiempo TAR. PLAN.	Particulares CLIENTE
CLIENTE 1	▶	▶	▶	▶	▶	



## 6. Motor.

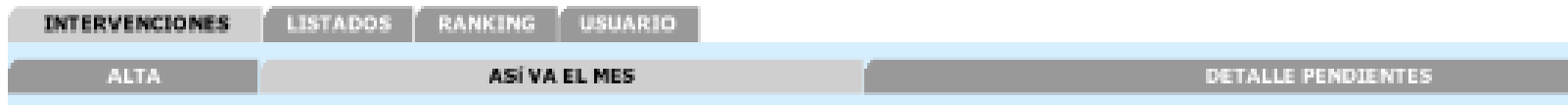
---

- ❏ Para ayudarte a satisfacer un compromiso SLA, acorde a una tipología se lanza el Motor.
  - El sistema genera una llamada automática al agente con un mensaje que le recuerda la tarea a realizar.



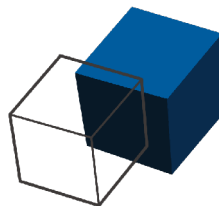
## 7. Auditoria on-line remota por parte del cliente.

- 📦 Rapidez y control de los procesos de Service Desk.
- 📦 Gestión en tiempo real de todos los parámetros del Call Center.



Bienvenidos al Sistema de Auditoria ON-LINE del Service Desk:

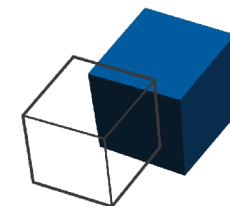
Parámetros del mes CLIENTE 1	Total	%
INCIDENCIA	3	60,00
PETICIÓN DE USUARIO	1	20,00
ACLARACION	0	0,00
MAS DATOS	0	0,00
ANÁLISIS/PREVENCIÓN	1	20,00
Total Intervenciones	5	100,00
Pendientes	5	100,00



## 8. Alta y seguimiento de TAREAS específicas como control de trabajo.

- Workflow dinámicos, independizar el método y flujo de trabajo de las personas que lo ejecutan.
- Sencillez y flexibilidad a la hora de adaptarse a la producción.

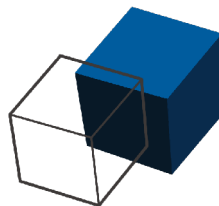
CLIENTE4 - Generación Memory/PCMCIA en Linux							
Id	Centro	Fecha	Petición de Generación	Recepción de PCMCIA	Generación de memory card	Empaquetado y envío de memory card	Memory Card entregada y probada
8430	LLEIDA	2009-11-06 12:27:08	Finalizado (0 min.)	Finalizado (0 min.)	Finalizado (0 min.)	Finalizado (0 min.)	Iniciar
8608	ALJARAFE	2010-02-01 16:37:16	Finalizado (1 min.)	Finalizado (1 min.)	Iniciar	No iniciado	No iniciado
8609	ALFAFAR	2010-02-01 16:37:29	Iniciar	No iniciado	No iniciado	No iniciado	No iniciado
8610	ACTUR ZARAGOZA	2010-02-01 16:39:51	Iniciar	No iniciado	No iniciado	No iniciado	No iniciado



# 9. Integración ante cualquier sistema automático de alertas.

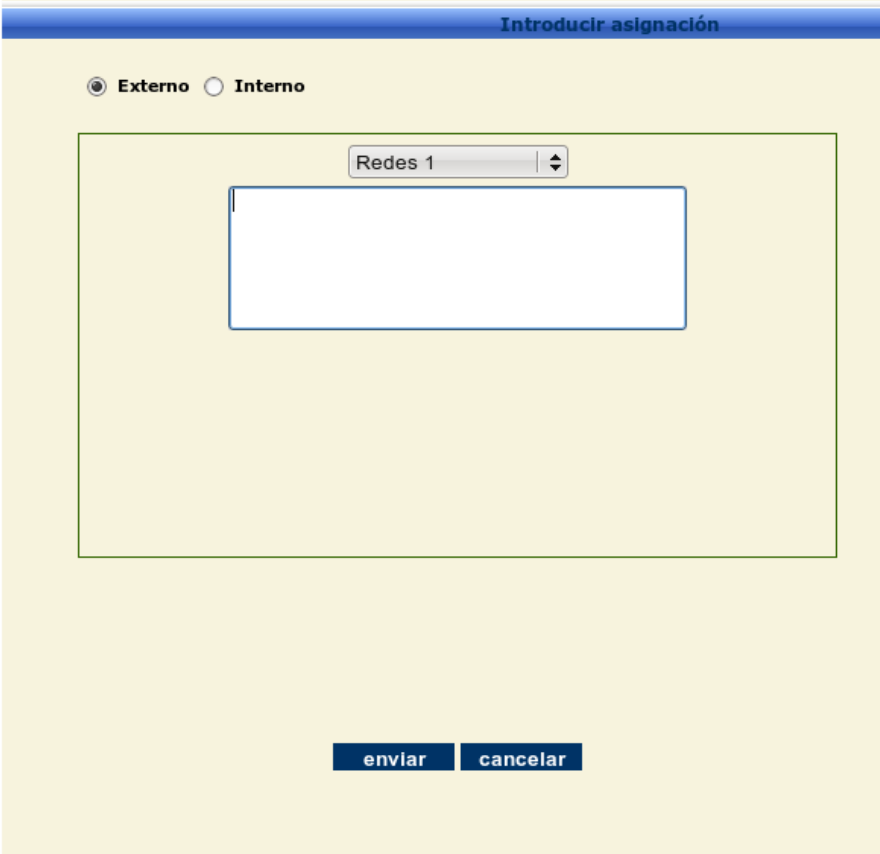
- Definición de reglas de inserción de intervenciones en tiempo real.

El remitente será exclusivamente:	<input type="text"/>
<i>El centro se obtiene de la palabra clave en el asunto</i>	<input type="text"/>
<i>El centro se obtiene por el código de centro</i>	que se encuentra en el asunto entre <input type="text"/> y <input type="text"/>
<i>El centro se obtiene por el remitente</i>	<input type="checkbox"/>
Se le asignará al cliente:	Selecciona un Cliente <input type="button" value="v"/>
Con centro:	<input type="button" value="v"/>
El campo incidencia será:	<input checked="" type="radio"/> Asunto <input type="radio"/> Cuerpo, que se encuentra entre <input type="text"/> y <input type="text"/>
Se pondrá subtipo de error por defecto:	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Urgencia:	NORMAL <input type="button" value="v"/>
Si tiene idexterno se obtiene de:	que se encuentra en el asunto entre <input type="text"/> y <input type="text"/>



## 10. Gestión de terceros y de niveles.

- Control de tiempos de asignación.
- Alertas gráficas y sonoras del tiempo asignado.
- Avisos mediante e-mail o telefónico del seguimiento de la gestión de terceros.

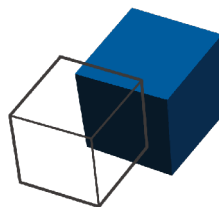


Introducir asignación

Externo  Interno

Redes 1

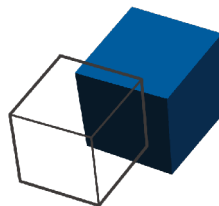
enviar cancelar



# 11. Administración intuitiva.

- Gestión del Service Desk rápida y sencilla.

Nombre:	<input type="text"/>
Horas servicio:	<p>Lunes a viernes De <input type="text"/> : <input type="text"/> a <input type="text"/> : <input type="text"/></p> <p>Sábados De <input type="text"/> : <input type="text"/> a <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> No hay servicio</p> <p>Domingos De <input type="text"/> : <input type="text"/> a <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> No hay servicio</p>
Rango sin servicio:	De <input type="text"/> : <input type="text"/> a <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Ninguno
Valoraciones:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Activo agenda:	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Minutos critica:	<input type="text" value="60"/>
Minutos no critica:	<input type="text" value="240"/>
Nivel de servicio:	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 4
Tipo cliente:	<input type="text" value="Ninguno especial"/>
Alta subtipos error:	<input type="text" value="Manualmente"/> (!!Atención!! o como otros)
Activo problemas:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Activo el pregunta por intervención:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Activo el selección categoría:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Activo el chat:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Activo selección:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No



## 12. Síguenos.

---



[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

Estaremos encantados en realizar un audio y enseñaros nuestras soluciones en producción.

