

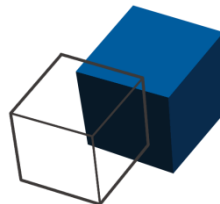


DialApplet

soluciones para su Call Center

Índice de contenidos

- Introducción
- Arquitectura Suite
- Cliente – Servidor
- Configuración
- Suite
- Inbound.
 - Campañas Entrantes
 - Aviso de llamada Entrante
- Monitorización
 - Agentes
 - Colas
- Outbound
 - Campañas Salientes
 - Importar contacto
- Conector
- Show Flow
- Grabación
 - Bajo demanda
 - Automática
 - Búsqueda
 - Anclada a Argumentario
- Actividad Usuario
- Informe
- Cuadro de mandos
- Notificación de eventos
- Planificación

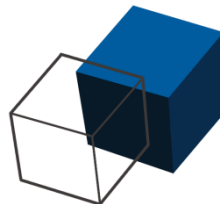


Introducción

DialApplet es una solución de software Europea especialista en sistemas Asterisk con dos líneas de negocio:

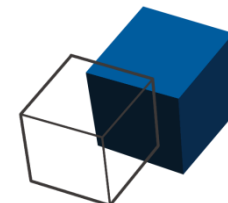
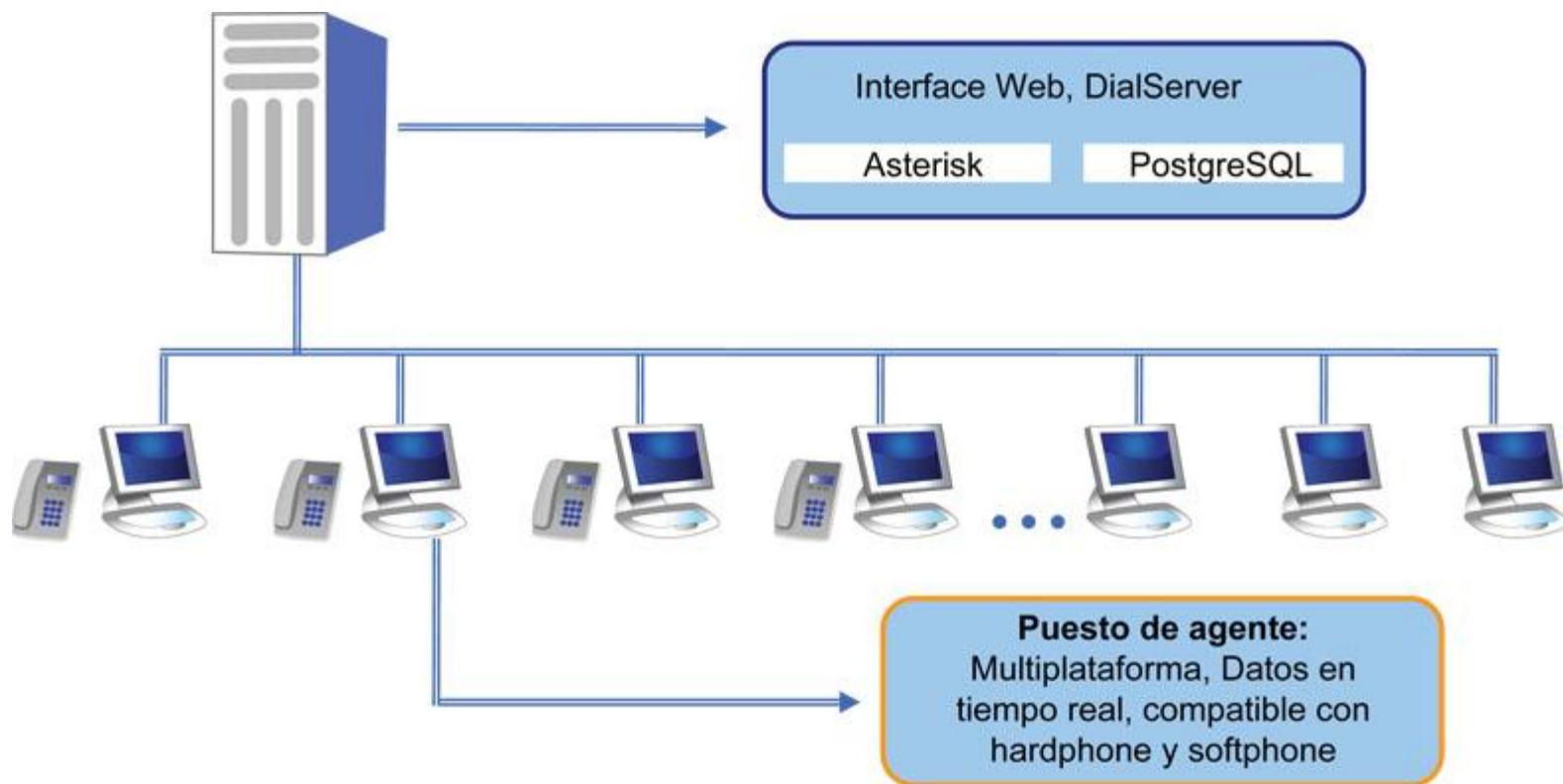
La 1ª orientada a los Call Center y
La 2ª enfocada a empresas y organizaciones.

Nuestra trayectoria se basa en una mejora constante del producto y en saber escuchar los cambios de tendencias que dictan los clientes.

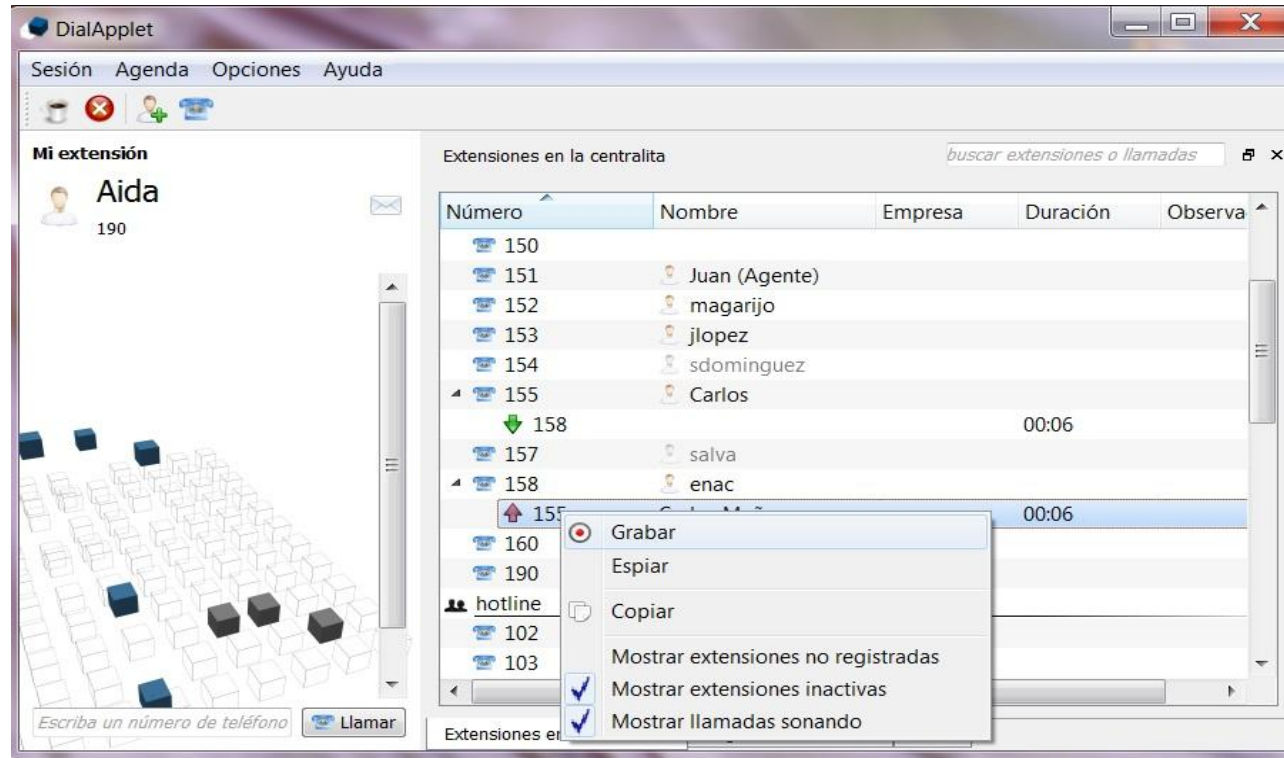


Arquitectura Suite.

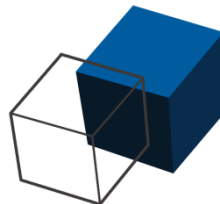
- Visión hasta 35 puestos:



Cliente - Servidor



Cliente: Aplicativo de escritorio. Motor de la solución y herramienta de trabajo de los agentes



Cliente - Servidor



Agenda | Planning | Activity | Grabaciones | Notificaciones | Llamadas | Quality Metrics | Campañas | Show Flow | **Estado** | Cuadro de Mandos | Admin | Cerrar sesión

POPUP

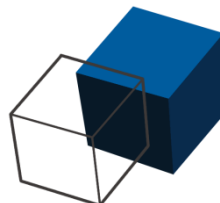
1 - Demo - Modo de llamada: progressive-auto - Control de Máximos: Sí - Fin del periodo: 2011-10-30

Estado de los Contactos									
Agentes asignados	1	Contactos en campaña	2	Agendado	0	Congestión	0	Al vuelo	0
Respuesta	0 h 0 m 5 s	Llamadas totales	2	Sin respuesta	1	Error	0	En proceso	0
Duración	0 h 0 m 5 s			Contactos completados	1	Rechazadas	0	Inválido	0
Porcentaje de llamadas autoatendidas	0%			No lanzadas	0	Fax	0	Robinson	0
				Control de Máximos	0	Atendidas autom.	0	Contestador	0

4 - Jueves - Modo de llamada: progressive-auto - Control de Máximos: No - Fin del periodo: 2011-10-30

Estado de los Contactos									
Agentes asignados	1	Contactos en campaña	2	Agendado	0	Congestión	0	Al vuelo	0
Respuesta	0 h 0 m 5 s	Llamadas totales	2	Sin respuesta	1	Error	0	En proceso	0
Duración	0 h 0 m 11 s			Contactos completados	1	Rechazadas	0	Inválido	0
Porcentaje de llamadas autoatendidas	0%			No lanzadas	0	Fax	0	Robinson	0
				Control de Máximos	0	Atendidas autom.	0	Contestador	0

Servidor: Plataforma de configuración y explotación del Call Center.



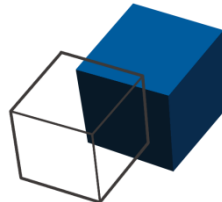
Configuración

🔹 Alta de usuario:



Usuarios

- ▶ Una vez que hayamos hecho clic sobre “Crear un Usuario” se abrirá una página con un formulario por rellenar. Introducimos los datos del nuevo usuario en cada campo:
- ▶ Elegimos la función del nuevo usuario: administrador, agente o comercial.
 - Administrador: Tiene permiso para utilizar y ver todas las funciones de la interfaz.
 - Agente: Aparecerá en la lista de los agentes candidatos a ser asignados a una campaña.
 - Comercial: Aparecerá en la Agenda Comercial para asignarle citas.



Configuración

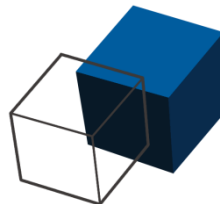


Crear Contextos:



Contexto

- ▶ Un contexto, en Asterisk, es una agrupación de extensiones que comparten las mismas reglas de marcado. El uso de contextos nos permite restringir el flujo de llamadas entre extensiones o el acceso a ciertos servicios, así crear contextos es la mejor manera de organizar nuestras extensiones.
- ▶ Damos de alta en la herramienta los contextos de Asterisk por los que luego queremos se emitan las campañas salientes.



Configuración

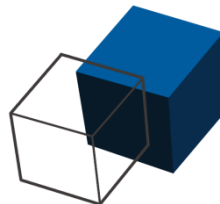
● Crear Acción:



Acciones

- ▶ Crearemos una acción para que se lleve a cabo cuando se lance una llamada o cuando se recibe.

- ▶ Para configurar una acción debemos introducir el nombre de la acción y el tipo de la acción. DialApplet ofrece 4 tipos de acción:
 - Abrir una URL
 - Enviar un formulario Web
 - Ejecutar una aplicación
 - Enviar mensaje a un servidor



Configuración

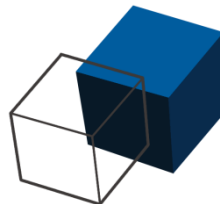
Crear Servicio:



Servicios

- ▶ El software es multi-cliente, refiriéndose a éste como servicio. En un servicio podemos agrupar las campañas que pertenecen al mismo cliente y luego utilizar este servicio como filtro a la hora de generar informes y a la hora de acceder a la información del mismo en las respectivas pantallas.

- ▶ Además de agrupación de campañas, en Servicios también podemos crear los porcentajes de compromiso de SLA.
 - Tiempo de respuesta.
 - % Acordado de tiempo de respuesta
 - % Acordado perdidas
 - Horario de servicio.



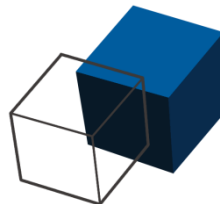
Configuración

Crear Lista Róbinson:



Lista Róbinson

- ▶ Lista de los teléfonos que no desean ser llamadas de nuevo.
- ▶ Es un csv que se puede importar o que se va generando dinámicamente a través de la acción Lista Róbinson del Show Flow.



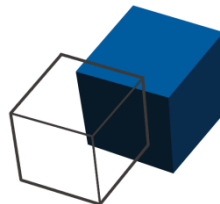
Configuración

Crear Franja Horaria:



Franja horaria

- ▶ Definir las franjas horarias que se usarán para lanzar los reintentos de llamadas de las llamadas fallidas.
- ▶ Posteriormente se utilizará en Campañas → Control de Máximos.



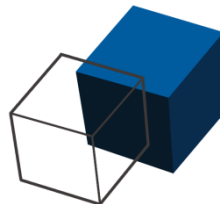
Configuración

Crear Turno de trabajo:



Turnos de trabajo

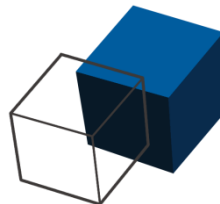
- ▶ Se definen los distintos turnos de trabajo que hay en el Call Center.
- ▶ Este parámetro sirve para filtrar la información a mostrar en los informes.



Suite

El aplicativo funciona para Call Centers tanto de llamadas entrantes como llamadas salientes.

- Inbound: Call Centers de recepción de llamadas.
- Outbound: Call Centers de emisión de llamadas.
- Blending: Call Centers que combinan la emisión y la recepción de llamadas.



Inbound. Campañas Entrantes

Editar una campaña

Nombre: Comercial

Prioridad: 50

Descripción:

Tasa de grabaciones: 0

Activado: Sí No

Modo de llamada: Campaña entrante

Cola: comercial

DDI para desbordadas:

DDI para nocturnas:

Campaña para asignar la devolución de llamada: Nada

Llamar a llamadas abandonada: Deshabilitado minutos.

Mensaje de bienvenida: Dept. Comercial

Tipo de acción: SISTEMA COMERCIAL

Tipo de acción 2: Nada

Tiempo Administrativo: Sí No

Del servicio: Entrada

Agentes asignados:

Seleccionar/Deseleccionar Todos

admin

Agente1

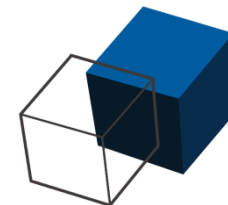
agente_prueba

Aida

Prioridad: Muy Alta

Por cada campaña entrante se define:

- Nombre
- Tasa de grabaciones
- Una cola a la que se asocia.
- DDI para atender las desbordadas
- DDI para atender las llamadas nocturnas
- Módulo de call back para las abandonadas
- Mensaje de bienvenida.
- Formulario a abrir cuando entre la llamada
- Agentes que van a dar servicio



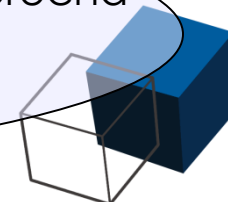
Inbound. Aviso llamada entrante

The screenshot displays the DialApplet interface. On the left, the user's profile is shown as 'Aida' with extension '190'. A call log entry for extension '647950669' is visible, showing a call from 'Aida' at 'Dialapplet' 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 call log entry for extension '647950669' is highlighted, showing a call from 'Aida' at 'Dialapplet' with a duration of '00:02'. A pop-up notification in the bottom right corner indicates an incoming call from '647950669' (Aida, Dialapplet, comercial) with a duration of '2s'. The notification also shows the department 'Dept. Comercial'.

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



Monitorización de agentes

Extenciones en la centralita

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

Grabar
Espiar
Copiar
Mostrar extensiones no registradas
Mostrar extensiones inactivas
Mostrar llamadas sonando

scriba un número de teléfono Llamar

Extenciones en la centralita Colas Registro de llamadas

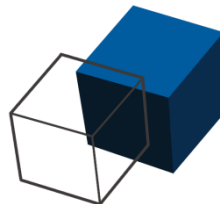
El responsable de los agentes puede monitorizar a éstos en tiempo real.

Además puede: - Grabar

-Espiar

-Susurrar

Tan sólo haciendo click derecho sobre la llamada en curso.



Monitorización de colas

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

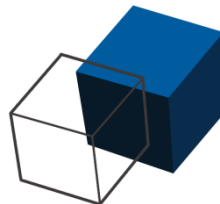
Llamadas en la cola (1)

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				

- 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.



Outbound. Campañas Salientes

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:

Fin del periodo:

Horario de campaña:

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo Desde:

Por cada campaña saliente se define:

- Nombre
- Tasa de grabaciones
- Prioridad
- Modo de marcación
- Contexto saliente
- Periodo de duración de campaña
- Formulario a abrir cuando entre la llamada
- Agentes que van a dar servicio a esta campaña

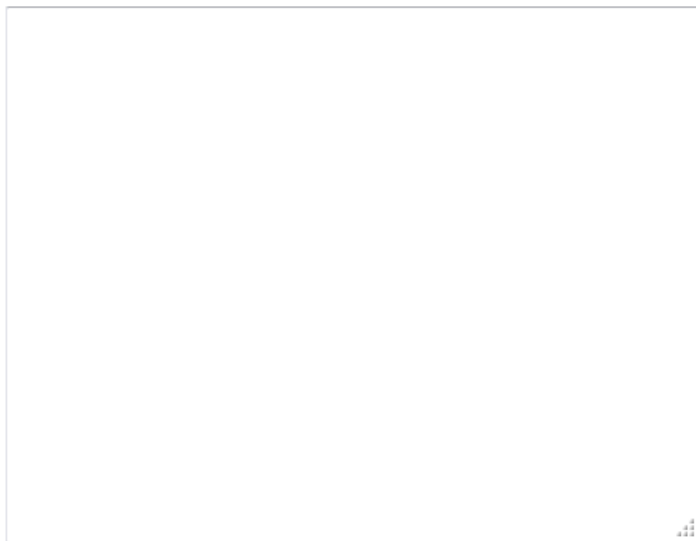


Outbound. Importar Contactos

Importar teléfonos en la campaña: Saliente 1

Pegue la lista de teléfonos, nombre y campos auxiliares (máx. 23) separados por un punto y coma (un teléfono en cada línea) en el siguiente cuadro de texto. Entonces pulse Importar para importarlos.

Números de teléfono:



O introduzca los datos en un fichero CSV usando un punto y coma como separador de los campos y una línea para cada número de teléfono. Utilice el orden siguiente: teléfono, nombre, aux1, aux2, aux3, ...

Archivo: C:\Users\Aida\Desktop Examinar...

Codificación de caracteres ISO-8859-1 ▼

Añadir datos del contacto al argumentario para poder editarlos.

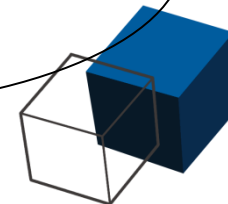
Sí No

Importar

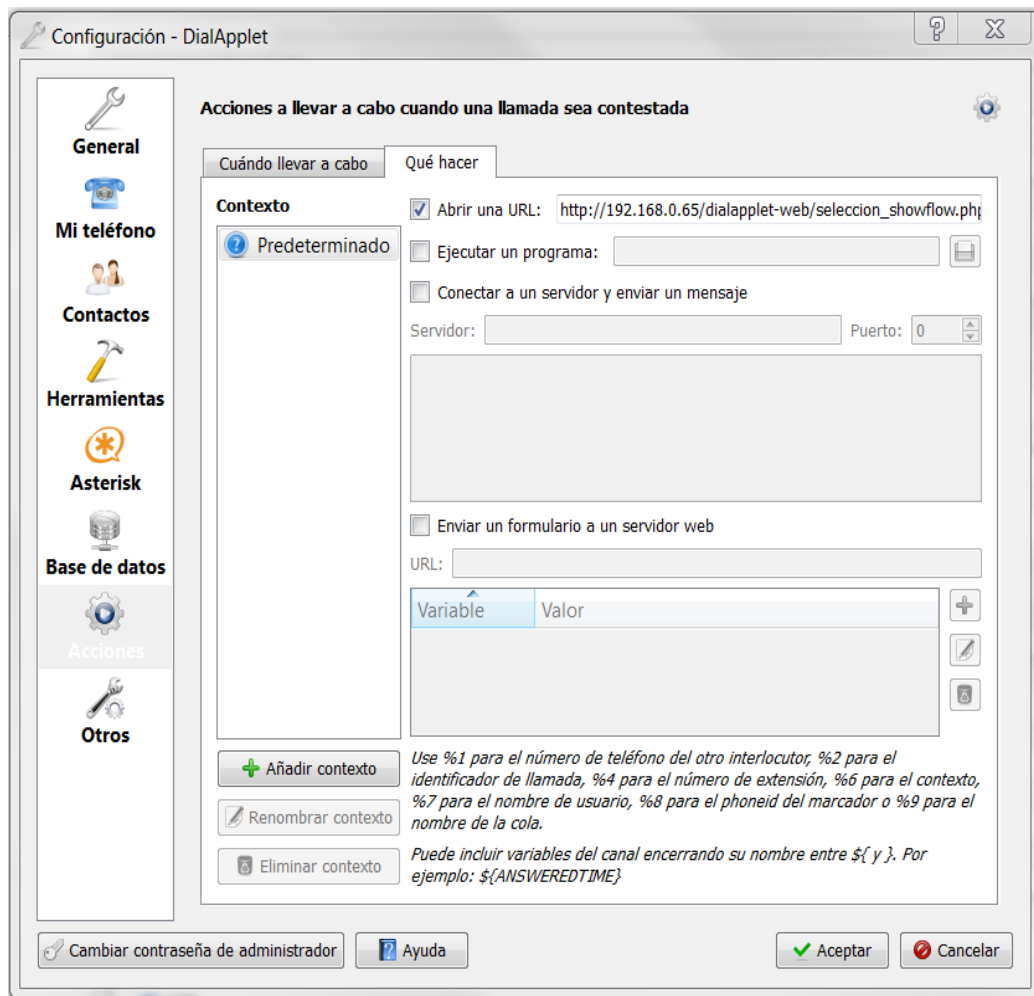
Cancelar

Importar archivo .csv con los contactos.

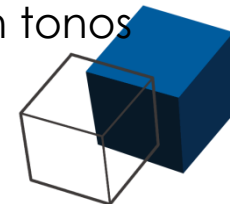
Hasta 25 datos por contacto



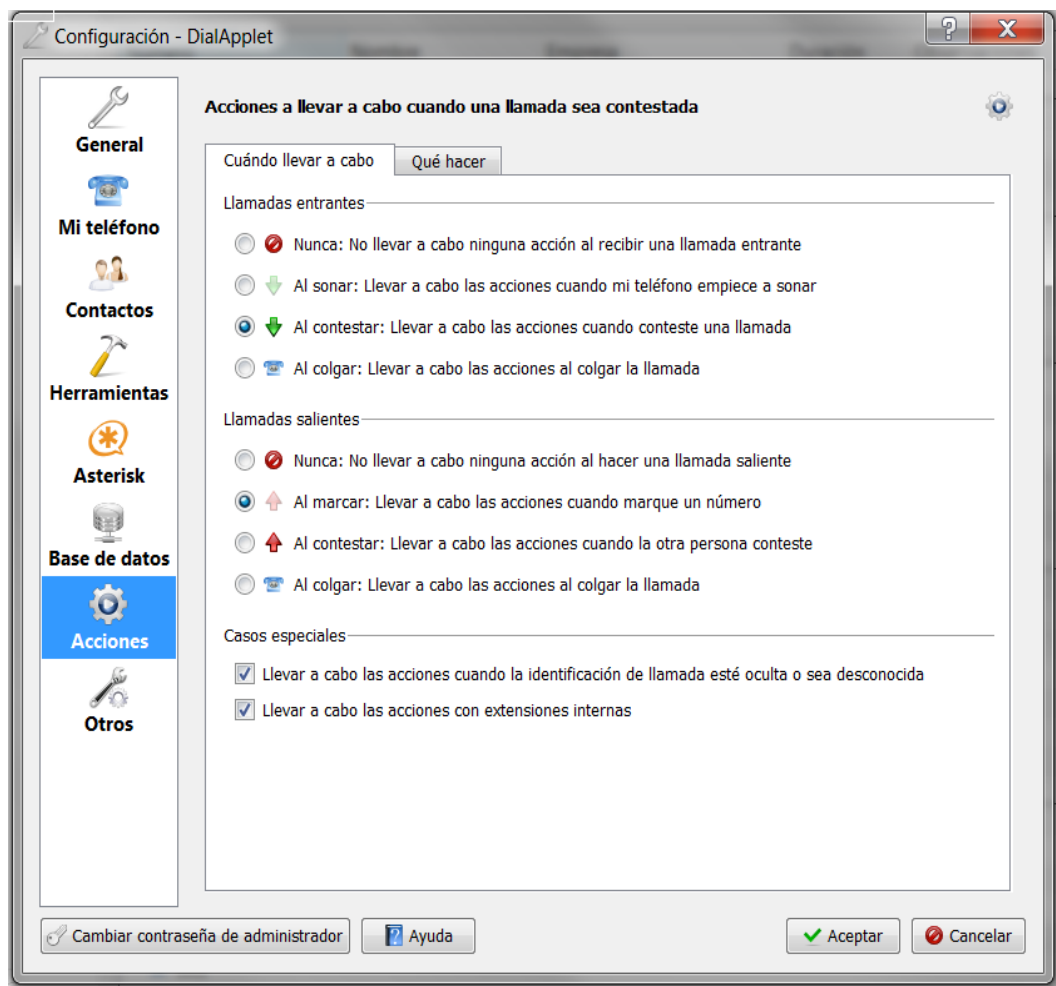
Conector



- 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



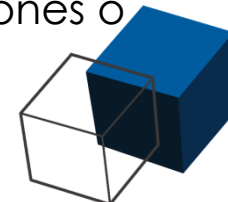
Además se puede elegir el momento en el que llevar a cabo la apertura de la tercera aplicación.

- 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.



Show Flow



Número de cuestionario:11

Funcionalidades disponibles

Preguntas

- Pregunta 1: Presentación
- Pregunta 2: No está
- Pregunta 3: Sí está
- Pregunta 4: Si los conoce
- Final: Acciones

Pregunta 1

Buenos días/tardes, soy XXX de AseguraCredit, ¿Me puede pasar con el responsable de Administración?

Sin respuesta
 Sí
 No

Contacto del teléfono

Teléfono:
Nombre:
Empresa:
Ciudad:

Histórico

Agenda de usuario

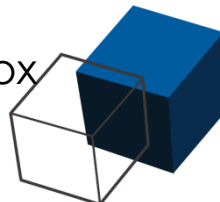
Octubre 2011

Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

- Árbol de decisión
- Volver a llamar
- Tipología
- Final
- Resultado (pos/neg)
- Lista Róbinson
- Agenda comercial
- Distintas tipos de respuestas

- Acción que se lanza al emitir llamadas. En él aparecen el índice de las preguntas, el desarrollo de las preguntas y los datos del contacto.
- Además, si es una llamada que había sido agendada también aparecerá el histórico.

- Botón de radio
- Área de texto
- Select
- Etiqueta
- Texto
- CheckBox

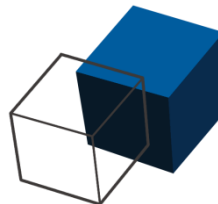


Grabación bajo demanda

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 from 647950669 to Aida at 00:09. A 'Grabar esta llamada' button 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

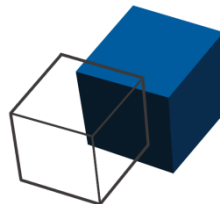
Editar una campaña

Nombre:	Comercial
Prioridad:	50
Descripción:	
Tasa de grabaciones:	0
Activado:	1
Modo de llamada:	2
Cola:	3
DDI para desbordadas:	4
DDI para nocturnas:	5
Campaña para asignar la devolución de llamada:	6
Llamar a llamadas abandonadas:	7
Mensaje de bienvenida:	8
Tipo de acción:	9
Work flow:	Recopilación de datos
Tipo de acción 2:	Nada
Tiempo Administrativo:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No

Otro método de grabación es la automática.

- Se fija un porcentaje de grabación por campaña. Va de 0 a 100.

Porcentaje de llamadas que serán grabadas.























Búsqueda de grabación

Escuchar grabación en: SIP/153 Formato Grabación: wav49
Todos Comienzo: 2011-09-05 Fin: 2011-10-17

Grabaciones: 525

Búsqueda por: Id de Grabación

Id de Grabación	Origen	Destino	Campaña	Nombre del Agente	Comienzo	Duración	Acciones
1049	"Usuario 190" <190>	622255505	1	Aida	13-10-2011 13:58:58	0 h 0 m 4 s	   
1048	"Usuario 191" <191>	649465000	1	Aida	11-10-2011 17:10:07	0 h 1 m 16 s	   
1047	607346194	"Salva" <157>		salva	4-10-2011 8:41:15	0 h 2 m 18 s	   
1046	"Salva" <157>	"Usuario 153" <153>		salva	3-10-2011 12:04:05	0 h 0 m 12 s	   
1045	954574781	"Salva" <157>		salva	3-10-2011 11:46:16	0 h 1 m 5 s	   

La búsqueda de grabación se puede hacer filtrando por:

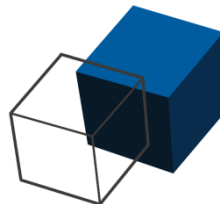
Todos

Y por rango de fechas.

Las grabaciones se pueden:



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



Grabación - Argumentario

Escuchar grabación en: SIP/

Selecciona el filtro de los resultados:

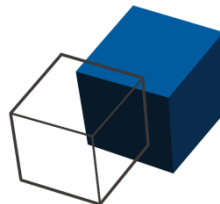
Desde: Agente: Argumentario:

Hasta: Ciudad: Resultado:

- Ciudad
- Teléfono
- Nombre
- Empresa
- Ciudad

Id	Id. Llamada	Usuario	Número de teléfono	Fecha	Grabaciones	Argumentario	Resultado
8	63	Agente 1	7010003	2011-10-18 16:34:02	Secuencia 0 <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="📄"/>	Asegura Credit	

- Búsquedas de grabaciones además de por los datos de la llamada por los datos del contacto.
- Anclamos las respuestas del argumentario a la grabación de la llamada.



Actividad de usuario

Agenda Planning **Activity** Grabaciones Notificaciones Llamadas Quality Metrics Campañas Show Flow Estado Cuadro de Mandos Admin Cerrar sesión


3 de octubre de 2011













Usuario	Acción	Fecha
PILAR	 Inicio sesión	09:42:53
PILAR	 Disponibles	09:42:53
PILAR	 De vacaciones	13:56:33
PILAR	 Disponibles	16:12:52
PILAR	 Cierre sesión	19:10:26

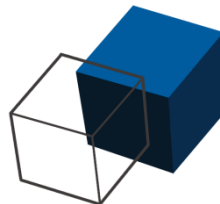
Total de horas trabajadas: 7:11:14 -- Sin atención telefónica: 2:16:18

- 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.

Mi extensión

 **Agente 1**
100

-  Disponible
-  Administración
-  Comiendo
-  De vacaciones
-  Enfermo
-  Formación
-  Fuera de la oficina
-  Gestiones internas
-  Ocupado
-  Reposo
-  Reunido
-  Soporte
- Tramitando



Informes

is

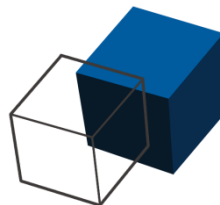
Agente

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

Call center



- Ranking por tipo de llamada
- Duración media de la llamada por tipo
- Ranking llamadas por cola
- Promedio, mínimo, máximo de duración por día de la semana
- Promedio, mínimo, máximo de duración por hora
- Detalle llamadas fecha y hora
- Detalle llamadas entrantes por fecha y hora
- Detalle llamadas salientes por fecha y hora
- Detalle llamadas perdidas por fecha y hora
- Detalle llamadas sin respuesta por fecha y hora
- Llamadas salientes que se están realizando en real
- Datos rellenos por el IVR de Asterisk

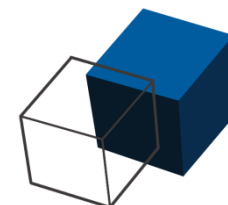
DialApplet tiene una gran variedad de informes que muestra los datos de la actividad del call center. Control de los agentes y Control de todas las llamadas gestionadas.



Cuadro de mandos

TODOS	Histórico	17-Oct	18-Oct	19-Oct	20-Oct	21-Oct	22-Oct	23-Oct	Semanal	Negociado	Tendencia
Volumen de llamadas	99	81	0	0	0	0	0	0	81	-	▶
Atendidas	79	53	0	0	0	0	0	0	53	-	▶
Desbordadas	3	2	0	0	0	0	0	0	2	-	▶
Perdida	17	26	0	0	0	0	0	0	26	-	▶
Nocturnas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	▶
Abandonadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	▶
Nivel de servicio en s	-	-	-	-	-	-	-	-	-	%	-
No Atendidas %	17,17%	32,1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	32,1%	%	-
Tiempo medio de respuesta cola	0 s	0	0	0	0	0	0	0	0 s	-	▶
Duración media	4 m 30 s	2 m 49 s	0	0	0	0	0	0	2 m 49 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

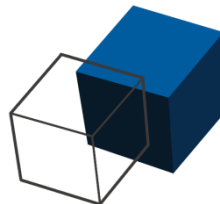
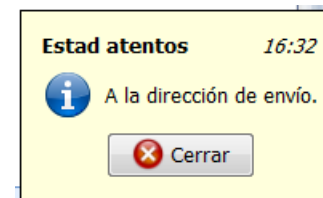
Título:

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.



Planning

8:00						
8:30						
9:00				Evento 2		
9:30				Evento 2		
10:00			Evento 1	Evento 2		
10:30			Evento 1			
11:00			Evento 1			
11:30						
12:00						

- Los agentes pueden agendar citas a los comerciales.
- Estos pueden acceder a su agenda y comprobar las citas que los operadores les han conseguido.
- Sólo tendrán acceso a la pestaña Planning.

Comercial: Luis

Nombre:

Fecha inicial: 

A :

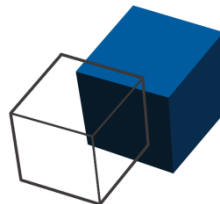
Fecha final: 

A :

Primera visita.

No tiene adsl en casa. Interesado en conocer oferta.

Descripción



Síguenos en:



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.

