



Electrotel Barcelona S.L.

C/ Suïssa 5 nave 3, P.I. Montigalà

08917 Badalona (Barcelona)

T. 93 433 03 03 – F. 93 455 71 71

electrotel@electrotel.net – www.electrotel.net

GalaXip
Desarrollo e Integración
DialApplet



www.electrotel.net

¿Qué es un CTI?

- **CTI** (*Computer telephony integration*, que puede traducirse como "Integración de Telefonía Informática") se refiere en el contexto empresarial a un sistema informático destinado a la interacción entre una llamada telefónica y un ordenador de manera coordinada. Como los canales de comunicación de las empresas se han extendido más allá del teléfono, englobando actualmente el e-mail, la web (chat), el fax, los SMS, etc., el término CTI se ha ampliado para tomar también a otros canales de comunicación entre la empresa y sus clientes. La tecnología CTI apunta a integrar todos los canales de comunicación de la empresa y las informaciones que ésta recaba sobre sus clientes o potenciales clientes.
- Las interacciones registradas en el CTI pueden ser atendidas automáticamente si existen procesos predefinidos para ello o bien con el soporte manual de un agente, también llamado teleoperador. Los sistemas CTI disponen de funciones adicionales como son identificación de llamadas (quién es el cliente iniciador de la comunicación) o enrutamiento de llamadas (por ejemplo, en función de criterios geográficos o de negocio redirigir la llamada a un agente u otro) que facilitan la trazabilidad de los contactos realizados con los clientes y la automatización de tareas.



Funciones habituales

- Las siguientes funciones pueden ser implementadas usando CTI:
 - Información sobre la llamada (número origen (ANI), número marcado (DNIS), completado de información sobre el cliente).
 - Marcación automática y control informatizado (control de campañas, marcado predictivo, marcado previsualizado).
 - Control de posiciones de *Call Center*: hablando, sonando, conferencias, registro en el sistema, etc.
 - Transferencia de llamadas con datos adjuntos (por ejemplo, los datos que ha recibido o rellenado un agente pueden ser pasados a otro agente cuando se le transfiere la llamada).
 - Funciones avanzadas como enrutamiento de llamadas, funciones de informes, automatización de procesos, mezcla multicanal (peticiones por teléfono, e-mail y web).
 - Control del estado del agente (disponible, trabajo administrativo post-llamada, descanso).
 - Monitorización de la calidad del servicio y grabado de llamadas.

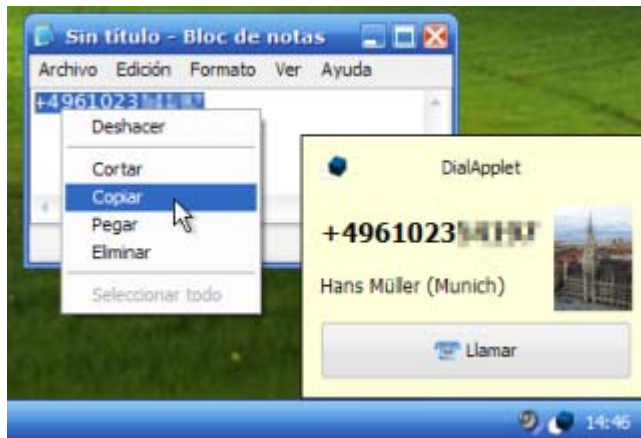
galaXip

Funciones DialApplet Free

www.electrotel.net

Copy to call

- Copie un número desde otra aplicación y llame. Así de fácil, así de rápido.



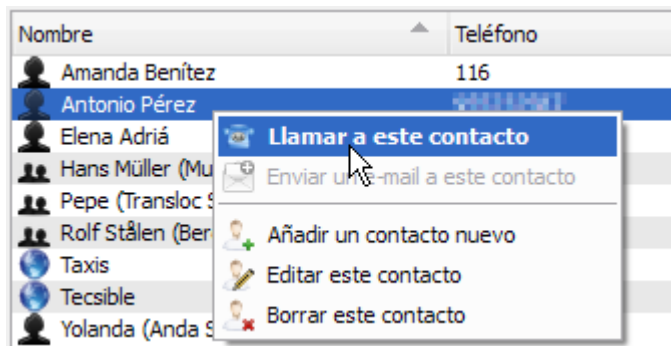
Quick call

- Llame rápidamente y en cualquier momento pulsando F11.



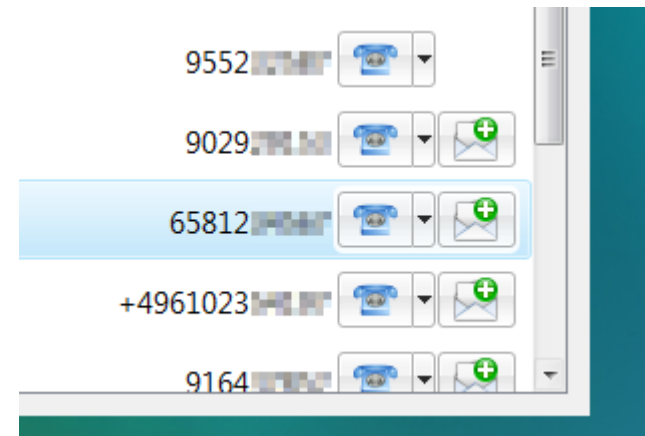
Click to call

- Haga doble click en un contacto para llamarlo.



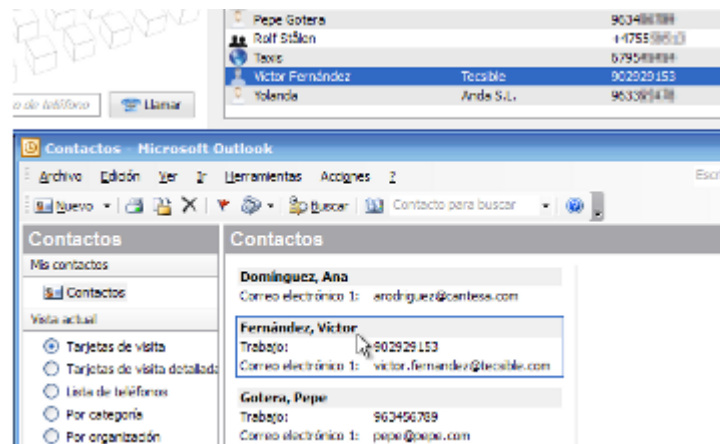
Click to e-mail

- Puede enviar e-mails desde la agenda DialApplet .



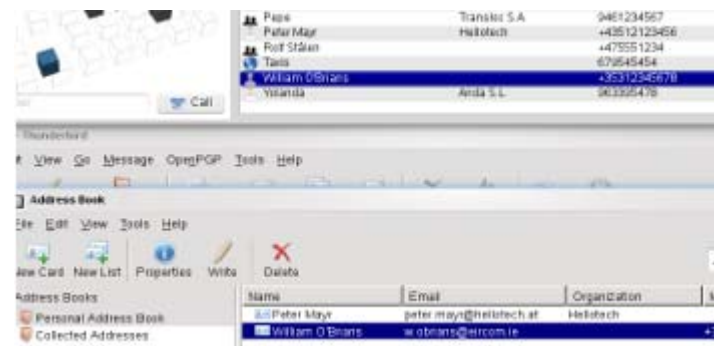
Integración con Outlook

- Todos los contactos del gestor de correo en DialApplet de forma nativa.



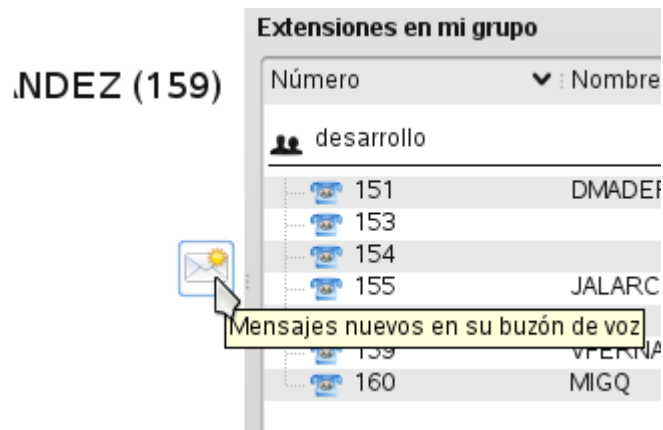
Integración con Thunderbird

- Todos los contactos del gestor de correo en DialApplet de forma nativa.



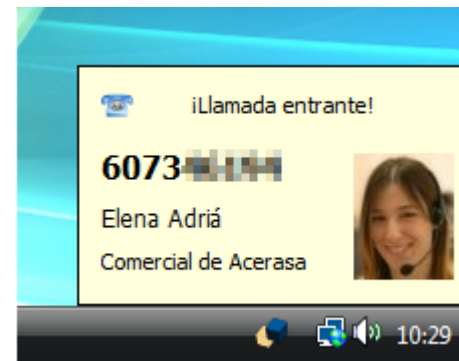
Click for voice mail

- Aviso de mensajes nuevos en el buzón de voz.



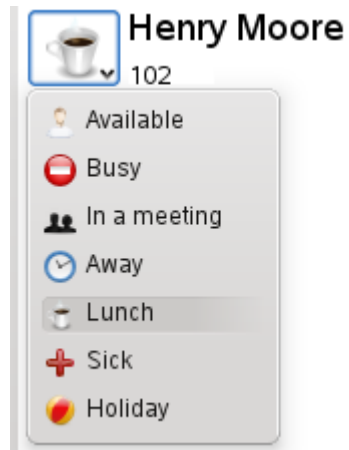
Ventana emergente

- Aviso de llamadas. Ventana emergente con detalles del llamante.



Presencia activa

- Permite saber si la extensión o agente está en modo no disponible y el motivo (reunión, descanso, enfermo ...).



Registro de llamadas

- Lista de llamadas entrantes, salientes y perdidas.

*Resto de funciones posibles a licenciar.