

# **SISTEMA DAL BASE**

---

***UNA SOLUCIÓN DE PREATENCIÓN, DERIVACIÓN,  
AUDIO TEXTO Y VOICE MAIL***

# ÍNDICE

---

<b>1. CARACTERÍSTICAS SOBRESALIENTES DEL SISTEMA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. SERVICIOS ESTÁNDAR .....</b>	<b>4</b>
2.1. PREATENCIÓN .....	4
2.2. DERIVACIÓN DE LLAMADOS ENTRANTES .....	4
2.3. VOICE MAIL.....	6
2.4. AUDIOTEXTO .....	6
2.5. PROBADOR DE LÍNEAS TELEFÓNICAS .....	6
2.6. ESTADÍSTICAS .....	6
2.7. CAMBIO MODO DIURNO / NOCTURNO EN FORMA AUTOMÁTICA.....	6
2.8. LISTAS DE DISTRIBUCIÓN.....	6
2.9. TRANSFERENCIA DE MENSAJES ENTRE CASILLAS .....	7
<b>3. SERVICIOS OPCIONALES .....</b>	<b>7</b>
3.1. MÚSICA EN ESPERA INSTITUCIONAL .....	7
3.2. MÓDULO TIE LINE .....	7
<b>4. SERVICIOS DE PRE Y POST VENTA .....</b>	<b>7</b>

Si Ud. **no puede atender** correctamente todas las llamadas entrantes a su Empresa por alguno de estos motivos:

- La operadora esta saturada de trabajo,
- La recepcionista además de atender el teléfono tiene que gestionar las llamadas salientes, enviar faxes y ocuparse del café para las visitas y los gerentes de la empresa,
- Sus empleados no pueden contestar el teléfono por encontrarse mucho tiempo fuera de su escritorio,
- Los internos de su empresa están frecuentemente ocupados durante la hora pico,
- Sus clientes llaman rutinariamente para solicitar siempre la misma información,
- Sus posibles compradores llaman para informarse de sus productos y sus vendedores están ocupados,
- En cierta época del mes su empresa debe informar lo mismo a mucha gente.

Nos es grato presentarles el **DAL BASE**, “la solución” a la problemática de **Derivación de Llamadas** por recepción de discados por pulsos y tonos, recepción de mensajes mediante el servicio de **Correo de Voz**, y emisión de información rutinaria mediante el servicio de **Audiotexto**, entre sus facilidades básicas.

De los creadores del DAL, la primer operadora automática que se comercializa con éxito en Argentina y latinoamérica desde 1991 gracias a su eficaz reconocimiento de los discados por pulsos y tonos, les ofrecemos entonces el DAL Base, integrable a todo tipo de central telefónica y configurable para todo tipo de empresa sin importar su envergadura.

## 1. CARACTERÍSTICAS SOBRESALIENTES DEL SISTEMA

- Atención automática inmediata - Preatención
- Derivación por discados (pulsos y tonos)
- Eficiencia en la detección de pulsos superior al 90%
- sin necesidad de dígito de calibración
- Distribución uniforme de llamadas (UCD)
- Voice Mail
- Audiotexto
- Estadísticas
- Música en espera institucional (opcional)
- Módulo Tie Line y CENTREX (opcional - transferencia sobre troncales)

## 2. SERVICIOS ESTÁNDAR

### 2.1. Preatención

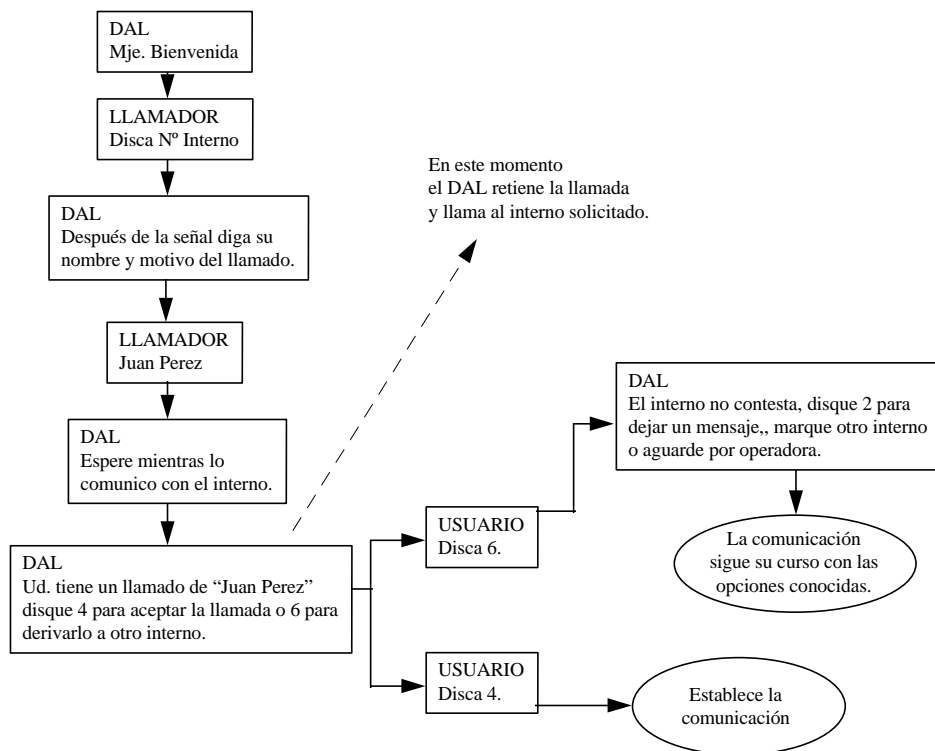
- Bienvenidas diferenciadas para servicio Diurno y Nocturno
- Mensajes de voz digitalizados administrables por el mismo usuario
- Servicio de Locución profesional
- Bienvenidas y Operadoras de desborde diferenciadas por puerta de atención (soporte de múltiples empresas)
- Maniobras de transferencia diferenciadas por cada puerta de atención ( soporte de múltiples PABX )

### 2.2. Derivación de llamados entrantes

- Deriva por discados de pulsos y tonos a:
  - Internos o Sectores
  - Grupos de Atención
  - Voice Mail
  - Audiotexto
- La transferencia de las llamadas es totalmente programable interno por interno mediante la configuración de los atributos de los mismos y las tablas de desbordes (directo a operadora, pregunta por Voice mail, marque otro interno)
- Discado sobre mensajes
- Call progress de la llamada por detección del dial tone, busy o ring back o por trama DTMF
- Call Screening: Esta modalidad permite que el DAL funcione en forma análoga a una secretaria. La función se activa o desactiva independientemente para cada interno. Cuando la misma está

activada, el sistema pide el nombre antes de derivar la llamada. Luego le da opciones al usuario interno para: "Atender la Comunicación o Derivar a otro interno". Si toma la decisión de Derivar a otro Interno, el DAL ofrece al llamador la posibilidad de dejar un mensaje en la casilla de Voz del Interno solicitado (si tiene habilitada una casilla) o discar otro interno o bien, esperar en línea y ser atendido por la operadora.

### Diagrama ejemplo del funcionamiento del sistema con la opción de Call Screening habilitada



### **2.3. Voice Mail**

- Administrable discando pulsos y tonos
- Completa el ciclo de llamado exitoso
- Cada usuario administra su propia casilla
- Capacidad de almacenamiento de 70 horas.
- Integración con Centrales Telefónicas por trama DTMF o por RS232 (protocolo SMDI o propietario de la central)
- Notificación por encendido de lámpara de mensajes, cambio de tono de discar ó por llamada temporizada al interno, según las facilidades de su central telefónica
- Lista de Distribución
- Transferencia de mensajes entre casillas

### **2.4. Audiotexto**

- Árbol de audio-texto de fácil administración por el usuario
- Capacidad desde 128 nodos
- Servicio de información por demanda durante las 24 hs.

i

### **2.5. Probador de líneas telefónicas**

- Totalmente automático y configurable
- Libera a la operadora de esta tarea
- Evita olvidos y errores humanos

### **2.6. Estadísticas**

- Cantidad de llamadas atendidas y derivadas a cada interno y sector
- Porcentaje de descarga de operadora
- Porcentaje de llamados no respondidos
- Porcentaje de ocupados

### **2.7. Cambio Modo Diurno / Nocturno en forma Automática**

Según sea recibida la llamada, dentro o fuera del horario laboral, el sistema emite un mensaje de preatención, y ofrece un árbol de opciones distinto.

### **2.8. Listas de Distribución**

El sistema permite el armado de listas de distribución que facilita el envío de un mismo mensaje para varios internos. Las listas son generadas por Software y permite integrar las casillas de voz que se requieran. De esta maneja, un usuario llama a la lista de distribución y deja un mensaje. Entonces el sistema se encarga de avisar a los internos involucrados que tienen mensajes y emitirlos cuando los responsables lo desean escuchar.

## **2.9. Transferencia de mensajes entre casillas**

Esta funcionalidad permite a un usuario, reenviar un mensaje que ha recibido en su casilla de Voz a otro usuario del sistema.

## **3. SERVICIOS OPCIONALES**

### **3.1. Música en espera Institucional**

- Larga duración
- Servicio de Locución opcional para la producción de la mezcla
- Servicio de digitalización del master del cliente en CD.
- No requiere operación humana

### **3.2. Módulo Tie Line**

Esta facilidad permite que el costo de ciertas llamadas salientes, realizadas desde fuera de la empresa, sea cargado a la misma.

Cuando el usuario llama, el sistema le solicita una clave de seguridad, y seguidamente, cual es el número con el que desea comunicarse. Entonces el DAL hace el llamado y pone al usuario en conferencia.

## **4. SERVICIOS DE PRE Y POST VENTA**

- Instalación llave en mano
- Configurador en español y portugués
- Cursos de Capacitación gratuitos
- Garantía local con más de 1500 instalaciones en Argentina y Latino América