

# CallBroker Operator

© 2012 Dafquest S.L.

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

E-mail: [comercial@dafquest.com](mailto:comercial@dafquest.com)

Tel. : 902 750 732

Ed. Europa, esc. C, 4-4 - 43007 Tarragona  
SPAIN



La solución perfecta para sacar el máximo partido a su infraestructura de telefonía.

#### CARACTERÍSTICAS

**Gestión de Terminal:** Podremos controlar cualquier terminal (teléfono) desde todos los Pc's que asignemos para ese cometido, podremos gestionar las llamadas entrantes, atenderlas, pausarlas, aparcarlas y transferirlas. Así como emitir llamadas desde cualquiera de los terminales que estemos gestionando en ese momento.

**Integración LDAP:** **CALLBROKER Operator** nos permite integrar los datos de los usuarios de nuestra compañía mediante conexiones LDAP, Active Directory, OpenLDAP, Novell, etc...

**Identificador CRM:** **CALLBROKER Operator** permite establecer una conexión con cualquier tipo de BBDD (Bases de datos), que permitan conexiones JDBC (Java Data Base Connection). Esto nos permitirá identificar las llamadas recibidas y agilizarle a la operadora la entrada del rapport de llamada.

**Nº Extensiones gestionables:** **CALLBROKER Operator** se licencia en función del número de extensiones que puede gestionar, es decir que se pueden asignar para el uso de la operadora.

**Gestión llamadas perdidas:** Permite recuperar las llamadas que no ha sido posible gestionar por la operadora (ya que éstas quedan almacenadas en la BBDD).

**Nº Operadoras concurrentes:** **CALLBROKER Operator** se licencia en función del número de operadores concurrentes.

**Nº Extensiones compañía:** **CALLBROKER Operator** se licencia en función del número de extensiones operativas en la compañía.

© 2012 Dafquest S.L. All rights reserved.

#### Proporciona una gestión profesional de las llamadas

**CALLBROKER Operator** es una solución de software para el operador/a que le permite gestionar con eficacia las llamadas entrantes y controlar el estado de los teléfonos del resto de operadoras.

Se integra con su directorio de empresa, le permite buscar los contactos, realizar llamadas con un solo clic e identificar la persona que le está llamando.

#### Dispone de un control sencillo con todas las funciones para el operador/a

**CALLBROKER Operator** gestiona y administra tantas líneas de teléfono como el operador tenga asociadas. No requiere costosas consolas telefónicas ni de "sidecar" adicionales, lo que reduce drásticamente los costes de su consola de operador/a. El modo de licenciamiento es por usuarios concurrentes con lo cual las licencias se pueden compartir entre varios operadores/as.

Entre las muchas características disponibles, destacan: marcación de llamadas, colgar y contestar, llamada en espera y restauración, transferencia ciega, consulta, transferir, aparcar, marcación rápida y gestión de historial de llamadas.



## Gestión de llamadas más rápida y eficiente

**CALLBROKER Operator** dispone de una interface visual e intuitiva, todas las acciones se pueden gestionar desde el teclado agilizando y facilitando la gestión del operador/a.

La integración con el CRM o ERP de la compañía aporta una información valiosa para valorar el tipo de atención que el operador/a ha de tener con el cliente. Así mismo en el apartado de contactos internos tendrá información en tiempo real de la disponibilidad de todas las extensiones de la compañía evitando tiempos de espera en gestiones innecesarias.

## Ofrecer un servicio profesional y personalizado para las llamadas

- Utilizar la información almacenada para contestar las llamadas de acuerdo a identificación de las mismas.
- Revisar la disponibilidad de personal y comunicar llamadas en su ausencia.
- Recuperar llamadas abandonadas rescatando las solicitudes del cliente.



© 2012 Dafquest S.L.

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

E-mail: [comercial@dafquest.com](mailto:comercial@dafquest.com)

Tel. : 902 750 732

Ed. Europa, esc. C, 4-4 - 43007 Tarragona  
SPAIN