



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

SUTIL: la solución perfecta para entornos 80X y telefonía de valor añadido



Grupo Estudio Informática

<http://www.grupoei.com>

<http://www.sutil.info>

Tlf: 902 226 022

Fax: 952 910 461

comercial@grupoei.com





GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

SUTIL: Entornos 80X

Los entornos de telefonía de valor añadido son servicios en los que se cobra una tarifa especial por el servicio prestado al cliente final.

En España, los Teléfonos de Tarificación Añadida tienen tres tipos diferentes de prefijos, que identifica que tipo de servicio se ofrece.

803 → Son líneas cuyo servicio es exclusivo para adultos. El más clásico es el “teléfono erótico”.

806 → Son líneas que ofrecen servicios de Tarot, concursos televisivos, etc..., aunque en los últimos tiempos las líneas 806 para concursos televisivos está siendo sustituidas por los 905.

807 → Son líneas destinadas a ofrecer servicios profesionales, como pueden ser servicios técnicos de empresas, asesoramiento legal, médico, laboral, etc, ...

905 → Son líneas destinadas a concursos televisivos, como puede ser el televoto. Este tipo de línea, tienen un precio único por llamada, sea cual sea la duración de la misma.

Las necesidades básicas de los entornos 80X

Las empresas de servicios 80X, se encuentran con una serie de necesidades básicas que cubrir:

- La necesidad principal y más importante es la de control total del sistema a nivel de llamadas y a nivel de operadores:
 - Control de las llamadas recibidas en cada número publicitado.
 - Control de los resultados de la publicidad realizada en los distintos medios.
 - Control de llamadas atendidas, abandonadas,...
 - Control de los minutos hablados por cada operador.
 - Control sobre la calidad de servicio que ofrecen nuestros operadores.
 - Control de los horarios realizados por nuestros operadores.
 - etc...
- Un sistema que sea capaz de interactuar con el cliente final, lo que se llama



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

“sistema IVR.

- Un sistema que sea capaz de enrutar las llamadas, bien a los agentes locales, a los que están en casa, bien a otros gabinetes,..., en función de ciertos parámetros y necesidades, lo que llamamos un sistema “ACD”
- Un sistema que proporcione informes y estadísticas detallados.
- Un sistema que pueda grabar las conversaciones.

Problemática que se encuentran las empresas de servicios 80X

Una empresa o persona que presta servicios bajo líneas de tarificación adicional 803 / 806 / 807, tiene tres alternativas a la hora de adquirir el equipo telefónico para prestar estos servicios:

– Adquirir una centralita clásica. Si adquiere una centralita convencional, puede que en principio ahorre dinero, pero desde luego no contará con toda una serie de funcionalidades básicas para su negocio y esto es algo que le traerá muchos quebraderos de cabeza.

– Adquirir una centralita de gama alta con un sistema CTI adjunto (integración de telefonía e informática). Podrá obtener algunas de las prestaciones que necesita un 80x pero prepárese a pagar una gran cantidad de dinero y a recorrer un largo camino hasta conseguir una completa y correcta integración de los sistemas.

– Adquirir **SUTIL (Sistema Unificado de Tratamiento Inteligente de Llamadas)**. SUTIL tiene el precio de una centralita de gama media y todas las prestaciones de cualquier sistema de telefonía computarizada de gama alta. Su arquitectura es única. Lo ofrece todo en un mismo equipo. No necesita adquirir una centralita y un sistema CTI y unirlos.

Tanto si su servicio 80x es proporcionado por operadores humanos, proporciona información pregrabada o una mezcla de ambas opciones, SUTIL es el sistema ideal para el funcionamiento de su sistema.

SUTIL: la solución perfecta para entornos 80X

SUTIL es único en el mercado. No existe nada parecido hoy por hoy. SUTIL es un producto desarrollado en España por el **grupo Estudio Informática**, un grupo empresarial presente en el mercado nacional desde 1985. SUTIL es la solución “llave en mano” asequible para todo tipo de empresas (pequeñas, medianas y grandes).





GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

La gran potencia de SUTIL radica en el hecho de que se encuentre en el mismo equipo toda la capacidad de proceso informático y toda la conmutación telefónica. Las centralitas telefónicas conectadas a ordenadores siempre tienen problemas y limitaciones insalvables por las características de la interconexión de sistemas diferentes. SUTIL supera todas estas limitaciones ampliamente, reduciendo además los costes de manera contundente.

De una centralita sabemos que es capaz de hacer unas determinadas funciones y así seguirá hasta que la retiremos. Sin embargo, SUTIL es un sistema que puede evolucionar en cualquier dirección. Periódicas actualizaciones del software de SUTIL permitirán que pueda realizar nuevas funciones sin necesidad de modificar su hardware. Esto jamás podrá hacerlo con las centralitas actuales.

Además, SUTIL podrá ser configurado por el propio cliente a través de un interfaz windows tradicional. Y puede ser adaptado a funcionalidades específicas a través de un potente y sencillo lenguaje script del que dispone. Incluso puede comunicarse con aplicaciones externas, acceder a BBDD, etc....

SUTIL 80X: entrando en detalle.

✓ Podrá programar un sistema de respuesta automatizada (IVR):

Podrá programar usted mismo sistemas que interaccionen con el cliente para proporcionarles cualquier tipo de información de forma automatizada sin necesidad de operadores.

Además, si así lo desea puede utilizar el número desde donde la llamada se ha originado como identificativo para sus clientes. Como ejemplo, éstas son algunas posibilidades:

- Puede proporcionar reproducción de mensajes de Tarot o de horóscopo a partir de datos proporcionados por el cliente, su número de teléfono o aleatorios. Por ejemplo, "Pulse su día de nacimiento... Su día de nacimiento es Pulse su mes de nacimiento... Su mes de nacimiento es.... Su horóscopo es.... Su horóscopo para hoy dice....."

- Puede proporcionar menús para reproducción de historias. Por ejemplo, para 803 eróticos. "Pulse 1 para elegir la historia.... y 2 para la historia.....".

- Puede ofrecer información y noticias de cualquier tipo. Por ejemplo, "Pulse 1 para conocer el estado de las carreteras. Pulse 2 para conocer la situación de las estaciones de esquí,...."

- Puede proporcionar información genérica: "Pulse 1 para conocer las películas que se emiten hoy o 2 para conocer las que se emiten en el fin de semana...."



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

- Puede ofrecer una información a sus clientes de forma automática: "pulse su clave de cliente para conocer el saldo de su cuenta..." o "pulse el código de pedido para conocer su estado...".

- Puede proporcionar servicios a sus asociados: "Pulse su código de socio, seguido del número de servicio que desea...".

- Puede proporcionar de forma automática reserva de citas: "la próxima hora disponible es el martes a las cinco. Pulse 1 para confirmar esta cita, 2 para una cita ese mismo día más tarde o 3 para una cita en un día posterior...."

Las posibilidades son infinitas.....

✓ Enrutamiento de las llamadas y Voz sobre IP (VoIP)

Sutil le permite el enrutamiento de menor coste. De esta forma en el caso de que tenga que desviar una llamada, el sistema llama automáticamente a través del operador más económico en cada caso.

Gracias al enrutamiento de llamadas, sus operadores podrán trabajar, tanto desde la oficina o gabinete, como desde casa. Y por supuesto sea cual sea el caso, podrá disponer de los minutos hablados de cada agente, con total facilidad:

Sus operadores podrán utilizar cualquier mesa de trabajo con cualquier tipo de horario. Cuando un operador comienza su trabajo, teclea su código de entrada (login) y al acabar, teclea su comando de salida (logout). De igual manera, si trabajan desde casa pueden llamar a su oficina a través de un número especial para darse de alta o de baja en el sistema, en cualquier momento. SUTIL adquiere automáticamente el número de teléfono desde donde se "loga" para pasarle las llamadas a partir de ese momento.

De esta manera se configuran dinámicamente las extensiones que atienden una llamada. Es decir, el sistema sabrá en todo momento cuantos operadores están disponibles y en que extensiones o teléfonos exteriores y sólo les pasará las llamadas a ellos. Los operadores pertenecerán a diferentes grupos según sus características, por ejemplo los idiomas que hablan o los servicios que son capaces de atender. Gracias a ello, SUTIL conocerá en tiempo real de que operadores dispone para atender cada servicio que se ofrece.

Las extensiones que podemos configurar en SUTIL, pueden ser de tres tipos:

- Extensiones situadas físicamente en el gabinete u oficina: son aquellas extensiones que se encuentran físicamente situadas en el mismo lugar en el que está SUTIL.

- Extensiones que son un número de teléfono externo: en este caso, las extensiones pueden estar situadas en casa de los operadores o incluso en el teléfono móvil.

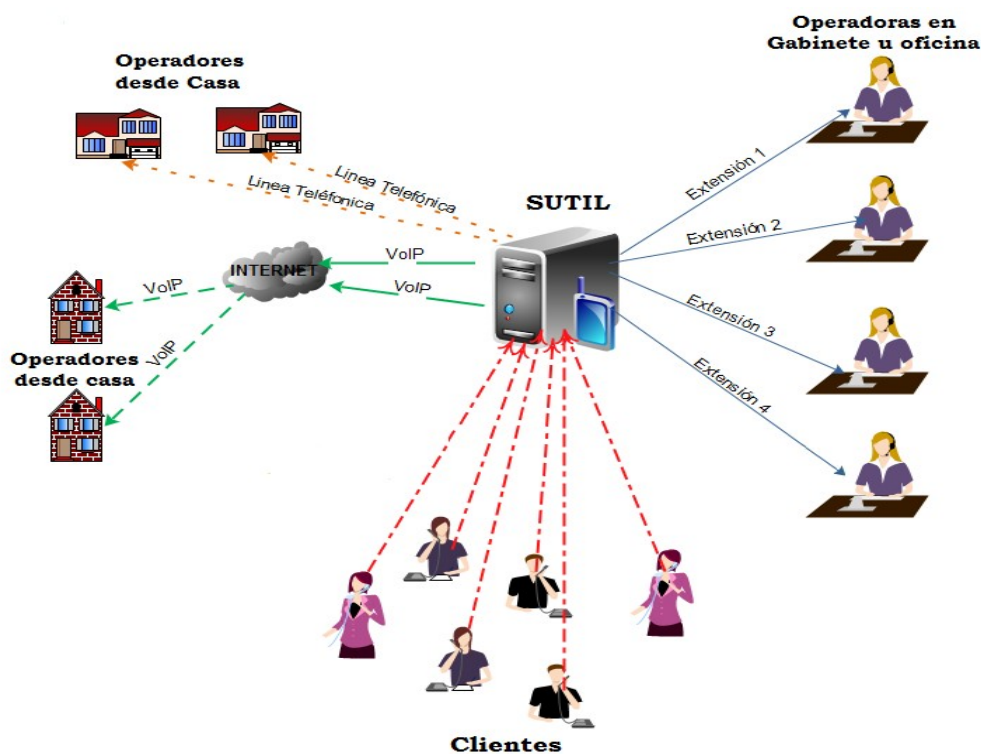
- Extensiones **VoIP**: en este caso, las llamadas se van a pasar a través de



una conexión a Internet. Para esto, hay que dimensionar adecuadamente tanto el ancho de banda de la conexión de SUTIL, como el ancho de banda de la conexión a internet de los operadores. A todos los efectos, este tipo de extensiones tienen el mismo tratamiento y funcionalidades que las demás.

Las extensiones pueden ser configuradas como extensiones normales o con derechos de Administrador, desde estas últimas, se pueden realizar funciones de control avanzadas.

SUTIL, le permite ver, en tiempo real que operadores están conectados al sistema y cuál es su situación (hablando, en espera, logados, deslogados, etc.). Posteriormente, podrá obtener listados de los minutos trabajados por cada operador, independientemente de la extensión desde la que lo hayan hecho y el horario en que lo hayan hecho. También podrá saber el tiempo que han estado con la extensión descolgada, en situación de inactividad, o dejándola sonar.



✓ **Distribución automática de llamadas (ACD):**

Podrá distribuir de forma automática las llamadas entrantes, ya sea en función de los operadores disponibles, en función de la persona que llama, del operador libre o de aquel que hace más minutos, siempre podrá elegir el criterio por el que desea distribuir sus llamadas.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

✓ Informes y estadísticas

SUTIL dispone de una aplicación con la que puede monitorizar en tiempo real el funcionamiento del sistema. Con ella verá con detalle todo lo que ocurre en su sistema 80x.

Podrá utilizar esta aplicación incluso a distancia a través de internet y estas son algunas de las cosas que puede consultar en tiempo real:

- Las llamadas activas, la duración que llevan y el número de teléfono de origen.
- El estado de cada extensión. Si se han autenticado, si están hablando, con el auricular descolgado, desactivas o en espera y el tiempo que llevan en ese estado.

Además de ello, se pueden obtener listados detallados de todas las llamadas que se han producido, las que han llamado por servicio o por agente. Esto es muy útil para localizar una grabación y escucharla.

Estas son algunas de las estadísticas que podemos obtener:

- El número de llamadas y duración por día.
- El número de llamadas y duración por intervalo horario (hora, 30min o 15min)
- El número de llamadas y duración por servicio (número 80x).
- El número de llamadas y duración atendidas por cada agente.
- Estadísticas avanzadas call-center de análisis de llamadas entrantes, con información de llamadas entrantes, atendidas, abandonadas en espera, expulsadas por saturación, número de usuarios diferentes en un período, etc.

La información se encuentra en un fichero que por sus características, además de las estadísticas de que dispone SUTIL, es muy fácil leer la información en hojas de cálculos o aplicaciones externas para obtener listados personalizados.

✓ Grabación de Conversaciones

Monitorice y grabe las llamadas de sus operadores. Es probable que quiera verificar de que manera trabajan sus operadores para formarlos convenientemente o tal vez quiera comprobar que no hay ningún operador que desvía llamadas a otros 80x. Para ello cuenta con dos posibilidades:

- La grabación de todas las conversaciones que quiera para su posterior audición selectiva.
- La monitorización en tiempo real de las llamadas a través de una extensión autorizada.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Funcionalidades Avanzadas

Con SUTIL puede proporcionar servicios avanzados en sus 80x.

Además de locuciones, menús de opciones y paso automático de llamadas a operadores, puede programar SUTIL para que realice todo tipo de tareas sofisticadas, como sistemas CARRUSEL donde unos usuarios se conectan con otros, sistemas de mensajería de voz con buzones personales, sistemas que llamen por teléfono a terceros, etc.... Todo en la misma plataforma y al mismo tiempo.

Ejemplos donde SUTIL es la mejor opción disponible en el mercado.

- Servicios de tarot, videncias o similares atendidos por operadores humanos.
- Servicios eróticos atendidos con operadores humanos.
- Teleconcursos de todo tipo.
- Sistemas con todo tipo de grabaciones (con o sin elección por parte del usuario).
- Sistemas de videncias automatizadas, con generación aleatoria e interactividad.
- Pago de navegación web a través de 80x. Se puede navegar, mientras el teléfono permanece descolgado.
- Sistemas de dedicatorias, donde SUTIL recoge la información y efectúa, de forma automática, la llamada de dedicatoria a posteriori.
- Sistemas con operadores situados en otro lugar (nacional o extranjero) conectados por telefonía tradicional o a través de voz sobre ip (VoIP).
- Suministro de información por teléfono: deportiva, rosa, el tiempo, etc.
- Salones party-line y sistemas de carrusel para hacer amigos.
- Buzones de contactos.
- 80x enlazados a programas de televisión con desvíos alternativos a plató.
- Recepción masiva de llamadas de cualquier tipo con gestión estadística.
- Tele-votación masiva por teléfono.
- 80x de bromas y chistes en directo.
- etc....



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Programe en SUTIL la respuesta para cada uno de sus servicios 80x.

Con un único sistema SUTIL, usted podrá proporcionar, de forma simultánea, múltiples servicios 80x de naturaleza totalmente diferente. Si dispone de enlaces RDSI básicos o primarios, puede programar scripts IVR diferentes para números de teléfonos diferentes. Un script para cada servicio 80x. Sin embargo, con cualquier otro producto del mercado tiene que adquirir un equipo diferente para cada servicio que quiera proporcionar.

Veamos un ejemplo. Ésta podría ser la configuración de un sistema SUTIL:

911 xxx 111 Número de cabecera del 806xxx111. Servicio de tarot con operadores humanos. Para este número colocamos un script que informa del máximo coste de la llamada y ofrece varias opciones para conectar con operadores que trabajan desde casa.

911 xxx 112 Número de cabecera del 806xxx222. Servicio de tarot automatizado. Para este número colocamos un script que de forma automatizada y sin intervención humana pide una serie de datos al cliente y le proporciona grabaciones aleatorias sobre su suerte y futuro.

911 xxx 113 Número de cabecera del 803xxx222. Servicio erótico con grabaciones. Para este número colocamos un script que proporciona diferentes opciones de grabaciones eróticas según los gustos del llamante.

911 xxx 114 Número de cabecera del 803xxx333. Servicio de carrusel erótico heterosexual.

911 xxx 115 Número de cabecera del 803xxx444. Servicio de carrusel erótico homosexual.

911 xxx 116 Número de cabecera del 900xxx111. Número de teléfono para que los operadores entren y salgan del sistema.

911 xxx 201 Número de teléfono de la centralita de la empresa. En este teléfono colocamos un script que actúe como operadora virtual de la empresa..



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Características del lenguaje script:

- Lenguaje script propio que permite el desarrollo de aplicaciones específicas de interacción vocal con el cliente (IVR).

- El lenguaje script dispone de un sistema de comunicación con otras aplicaciones a través de sockets estándar de comunicaciones. Mediante este interface cualquier programador podrá ampliar el interface de su aplicación fácilmente para que se comunique con SUTIL, interactúe con el sistema y le proporcione la información que necesite.

- Desde los ficheros scripts se tiene control total de las llamadas, de las líneas y de las extensiones.

- Se pueden gestionar los buzones de voz desde los ficheros script.

La Novedad: Aplicación EI-Premium

Esta aplicación ha sido creada por Grupo EI, especialmente para los entornos de tarificación adicional.

Con EI-Premium podrán llevar un control de:

- Servicios Ofrecidos, así podrán listar que servicios tienen, sus números asociados, las llamadas realizadas a cada servicio, así como poder controlar las tarifas de las llamadas telefónicas,....
- Agentes, así podrán listar los agentes que tienen, los distintos grupos a los que pertenecen, pueden tener una lista de tarifas de agentes, así como la posibilidad de generar las liquidaciones de cada agente,....
- Clientes, podrán crear fichas de clientes, disponer de listados, tarifas de clientes, así como listados de las operaciones de clientes , de sus consumos,....
- Contabilidad, esta aplicación le va a permitir llevar una pequeña contabilidad interna, así podrá tener un balance mensual de ingresos y gastos, llevar el mantenimiento de las cuentas contables, contabilizar apuntes automáticamente, e incluso contabilizar los gastos calculando el reparto entre servicios.

Además con EI-Premium, podrá ofrecer servicios a sus clientes que hasta ahora eran impensables o muy difícil llevarlos a cabo como son:





GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22
FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

- x Porporcionar la posibilidad de que el cliente posea un saldo, de forma que pueda ir consumiéndolo y en el momento que desee pueda recargarlo, ya sea una vez consumido, ya sea una recarga periódica que se realiza de forma automática o una recarga puntual.
- x Dar la posibilidad de consumir servicios prepagados, como pueden ser cupones promocionales, consumos regalo para determinados clientes, tarjetas prepago,....
- x Poseer un TPV virtual automático, que le permitirá al cliente pagar con su tarjeta de crédito (VISA) en el momento en que se queda sin saldo, o simplemente pagar una consulta o servicio puntual, etc...

En definitiva, se trata de una aplicación que va a ayudar al empresario de 80X a gestionar su empresa y a controlar tanto sus gastos como el resultado de sus servicios, agentes,etc.....