



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

SUTIL: la mejor opción como Sistema para Call-Center



Grupo Estudio Informática
<http://www.grupoei.com>
<http://www.sutil.info>
tlf: 902 226 022
comercial@grupoei.com





GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Los Call-centers en la Actualidad

Hoy en día se considera al Call-center como un elemento esencial orientado a potenciar dos de las labores más importantes de una empresa, la Adquisición de clientes y la Fidelización de los mismos, todo esto, por medio de la comunicación telefónica.

Los Call-centers están diseñados para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas, ya sean entrantes o salientes, con el propósito de ofrecer un determinado servicio o producto. Se han convertido en una herramienta de gestión de recursos, en la que se da un servicio de atención al cliente a través del teléfono con unos altos niveles de calidad y profesionalidad.

Existen distintos tipos de Call-center, los hay especializados, en los que cada uno de los grupos de agentes que lo conforman sólo atiende un único tipo de llamada. Los hay en los que existe un único grupo de agentes que atiende todos los tipos de llamada existentes. O incluso aquellos Call-centers que son una mezcla de los anteriores, en los que existen varios grupos de agentes, cada uno preparado para atender un determinado tipo de llamada, pero con capacidad para atender las llamadas de cualquiera de los otros grupos.

Para mantener un alto grado de satisfacción en los clientes, así como un número elevado de resultados positivos y un total control del trabajo de los agentes, se hace imprescindible que los Call-centers posean un sistema tecnológicamente avanzado que les permita gestionar y controlar el Call-center de una forma rápida, fácil y eficaz. SUTIL se convierte en el aliado perfecto para este fin.

Necesidades de los Call-centers

Los Call-centers se están convirtiendo en la solución perfecta de comunicación entre las empresas y los clientes, es donde convergen resultados económicos, maximizando recursos, reduciendo costos y aumentando beneficios con relaciones de calidad y fidelizaciones de clientes.

Para que estos resultados se prolonguen en el tiempo, es necesario que las tecnologías estén diseñadas para permitir el desarrollo del Call-center y se adapte a las necesidades del mismo, proporcionando las herramientas necesarias de gestión, administración y control.

Los Call-centers cumplen una importante función como unidad de información entre la empresa y sus clientes. La información que obtienen es vital



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

para la dinámica y estrategia que adoptan las empresas que contratan sus servicios.

Pero los Call-center se encuentran a menudo con deficiencias en su trabajo diario :

- Se dedica mucho tiempo a trabajos de back-office.
- Los clientes tienen que esperar mucho tiempo a ser atendidos (en Call-centers de llamadas entrantes).
- Los agentes tardan mucho en conseguir una llamada con éxito (en Call-centers de llamadas salientes).
- Mala distribución de las llamadas a los agentes.
- El agente tiene que alternar entre distintas aplicaciones en el ordenador.
- Baja productividad,
- Etc.....

Por todo esto, un Call-center debe cubrir unas necesidades de infraestructura tecnológica básicas, que SUTIL satisface con diferencia:

- Sistema IVR (interacción vocal automática) avanzado, que permita al cliente de forma rápida y fácil comunicar con el servicio que desea.
- El mejor sistema que pueda distribuir las llamadas en función de ciertos parámetros y necesidades, lo que llamamos "ACD".
- Un sistema que proporcione un control absoluto sobre todo lo que sucede en el Call-center.
- Un sistema que sea capaz de enrutar las llamadas y gestionar dinámicamente las extensiones (a los agentes).
- Un sistema que disponga de informes y estadísticas detallados, monitorización en tiempo real, en definitiva que proporcione un control absoluto.
- Sistemas de respuesta automatizada.
- La atención simultánea de diversos servicios call-center.
- Conexión del sistema con bases de datos de clientes, o aplicaciones CRM.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

SUTIL : la solución ideal para Call-centers.

Una empresa que presta servicios de call-center profesionales, tanto en recepción de llamadas entrantes como salientes, tiene tres alternativas a la hora de adquirir el equipo telefónico para prestar estos servicios:

- Adquirir una centralita clásica. Con la cual 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. Podrá obtener las prestaciones que necesita un Call-center pero prepárese a pagar una cantidad muy elevada y a afrontar todos los problemas que conlleva la interconexión de los dos 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. Invierta en SUTIL y lo tendrá todo. En el precio de SUTIL está incluido todo el hardware y software necesario.

SUTIL es un producto desarrollado en España por el **grupo EI**, un grupo empresarial con cerca de veinte años de experiencia en el mercado nacional. SUTIL tiene un precio similar al de una centralita de gama media, por lo que es un producto asequible para todo tipo de empresas pequeñas, medianas y grandes.

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.





GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Nuevas prestaciones adicionales

Grupo EI, continuamente desarrolla nuevas funcionalidades para SUTIL, de esta forma aseguramos a nuestros clientes que sus sistemas se encuentran en constante desarrollo. SUTIL es un sistema que nunca quedará obsoleto gracias a la actualizaciones periódicas de software que permitirá al cliente incluir en su sistema el último avance tecnológico. Siguiendo esta filosofía de trabajo, ahora Sutil permite la posibilidad de integración con aplicaciones de reconocimiento de voz y TTS (Text to Speak).

Además hemos creado una nueva y mejorada consola de usuario para facilitar el trabajo de estos.

Entrando en detalle

Sistema IVR.

El sistema IVR (respuesta interactiva por voz) va a permitirle automatizar las llamadas rutinarias que demandan mucho tiempo y que podrían atenderse perfectamente de forma automática por el sistema. De esta forma podemos rentabilizar el tiempo de nuestros agentes.

Podrá programar usted mismo sistemas que interaccionen con el cliente para proporcionarles o recabar cualquier tipo de información de forma automatizada sin necesidad de agentes que atiendan la llamada.

Usted mismo podrá programar el funcionamiento de SUTIL a través de un sencillo y potente lenguaje script. Además, si así lo desea podrá utilizar el número desde donde la llamada se ha originado como identificativo de los clientes para posteriores usos.

En resumen, el sistema IVR le va a permitir entre otras cosas:

- Contestar una llamada telefónica entrante.
- Solicitar información específica del cliente (vía teclado del teléfono).
- Proveer información o servicios al cliente basado en sus datos o su identificación.
- Enrutar la llamada de acuerdo a la información que ha ido seleccionando el cliente.





GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Sistema ACD de distribución de llamadas.

Los sistemas ACD están diseñados para enrutar las llamadas entrantes hacia grupos de extensiones, con agentes especializados para asegurar que serán atendidas de manera eficiente, o colas de espera, reduciendo el número de llamadas abandonadas o perdidas así como los tiempos de espera.

Gracias al sistema exclusivo de programación de scripts de SUTIL, la versatilidad como ACD (distribución automática de llamadas) es total. Puede distribuir las llamadas entrantes a sus agentes y administrar las colas de llamadas, de la forma en que usted decida, incluso de maneras complejas en las que en otros sistemas son implantables.

Los agentes podrán estar incluidos en grupos según sus capacidades: idiomas que habla, servicios que es capaz de atender, ... Un agente podrá pertenecer a varios grupos simultáneamente.

SUTIL dispone de la capacidad de distribuir las llamadas en base a ciertos criterios, pudiendo mezclar varios de ellos en la forma que desee, como por ejemplo:

- En base a la capacitación de los agentes para atender la llamada.
- En base a los idiomas que hable el agente.
- Asignando llamadas a los agentes que llevan más tiempo sin hablar.
- En base a información que se almacene del cliente en su ficha.
- Utilizando el número de teléfono del llamante para su identificación.
- Preguntando información previa al llamante.
- Asignando llamadas a la(s) última(s) persona(s) que hablaron con él.
- etc.

Control Absoluto.

SUTIL le ofrece un control absoluto sobre todo lo que sucede en su Call-center, sin que sea necesario de su presencia física. Para ello dispone de herramientas para:

- Control de las llamadas: En cualquier momento podrá saber cuantas llamadas entrantes o salientes hay en el sistema, qué agentes las está atendiendo, la duración de estas llamadas e incluso saber el contenido de las conversaciones mantenidas. Todo esto podrá conocerlo, bien en tiempo real, o bien a través de las diferentes estadísticas que le proporciona el sistema.

- Control de los agentes: Desde el momento en que llegan los agentes hasta que finalizan su jornada, usted puede saber detalladamente que han estado haciendo. Cuantas llamadas han atendido, la duración de cada llamada, el tiempo



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

que tardan en descolgar el teléfono, tiempo en trabajos de backoffice, e incluso el número de veces que se ausentan de su puesto. Además de poder conocer el contenido de las conversaciones mantenidas.

- Grabación de las conversaciones: Monitorice y grabe las llamadas de su Call-center. Es probable que quiera verificar de que manera trabajan sus agentes para formarlos convenientemente o tal vez quiera disponer de la conversación mantenida con un cliente problemático, o seguramente necesitará de esta funcionalidad de SUTIL para realizar la contratación verbal de servicios o compra de productos. 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. Esta extensión podrá estar situada físicamente en un lugar distinto a la ubicación de SUTIL, por ejemplo desde un móvil o desde el teléfono de casa del supervisor del Call-center.

Enrutamiento de Llamadas.

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.

Gestión Dinámica de Extensiones.

Sus agentes podrán trabajar, tanto desde el Call-center donde está físicamente SUTIL, como desde otros puntos u otros Call-centers. Y por supuesto sea cual sea el caso, podrá disponer de los minutos hablados de cada agente, con total facilidad:

Sus agentes podrán utilizar cualquier mesa de trabajo con cualquier tipo de horario. Cuando un agente comienza su trabajo, teclea su código de entrada (login) y al acabar, teclea su comando de salida (logout). De igual manera, si trabajan desde otro punto, 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 agentes están disponibles y en que extensiones o teléfonos exteriores y sólo les pasará las





GRUPO EI

<http://www.sutil.info>

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

llamadas a ellos. Los agentes 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 agentes dispone para atender cada servicio.

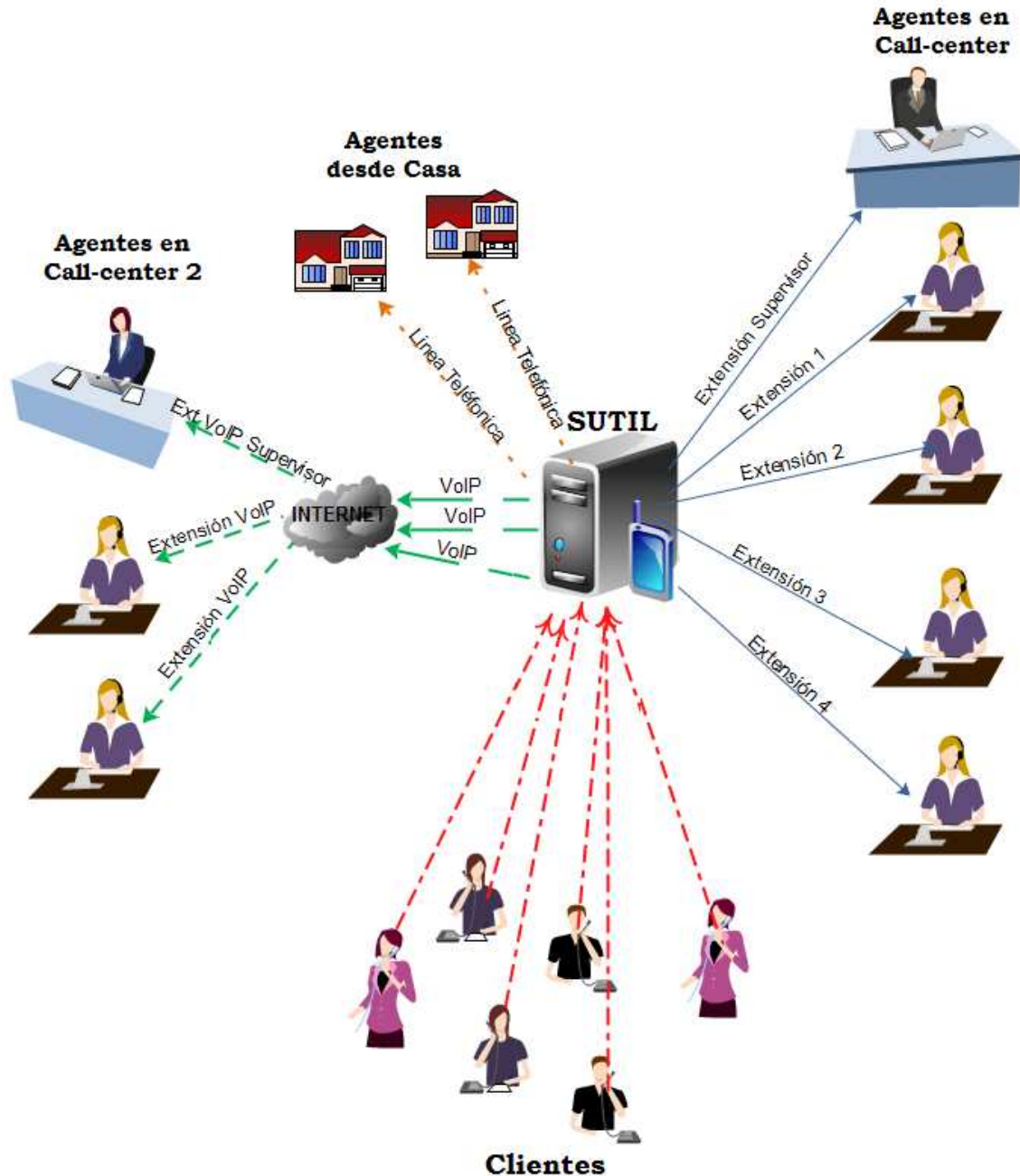
Las extensiones que podemos configurar en SUTIL, pueden ser de distintos tipos:

- ✓ Extensiones situadas físicamente en el Call-center: estas extensiones pueden ser tanto extensiones analógicas, que necesitan un cableado de voz, como extensiones VoIP, que utilizan la misma infraestructura que la red de datos. Estas extensiones se encuentran físicamente situadas en el mismo lugar en el que está SUTIL, pasar las llamadas a estas extensiones no ocupan líneas.
- ✓ Extensiones que son un número de teléfono externo: en este caso, las extensiones pueden estar situadas en casa de los agentes o incluso en el teléfono móvil. Cuando pasamos una llamada a este tipo de extensiones, sí se ocupa una línea del sistema, por lo que es necesario disponer de dos líneas para cada llamada a transferir.
- ✓ Extensiones VoIP remotas: 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 los agentes. Pasar una llamada a este tipo de extensiones no ocupa líneas. A todos los efectos, este tipo de extensiones tienen el mismo tratamiento y funcionalidades que las demás.

SUTIL gestiona todos los tipos de extensiones de la misma forma. Las extensiones pueden ser configuradas como extensiones normales o con derechos de Administrador, desde estas últimas, se pueden realizar funciones de control avanzadas.

Las llamadas entrantes se pueden encolar en extensiones o en grupos con diferentes prioridades, para ser atendidas en el momento de que haya agentes disponibles.

SUTIL, le permite ver, en tiempo real que agentes 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 agente, 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.



Listados, 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 Call-center.

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.
- × Las personas que están esperando a ser atendidas en cada cola de servicio que se haya definido.

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:

- × Actividad de operadores por extensiones.
- × Actividad de operadores por fecha o por intervalo horario.
- × Listado de la evolución de una extensión.
- × Análisis de llamadas entrantes por fecha o intervalos horarios.
- × Análisis de llamadas entrantes por llamantes.
- × Análisis de llamadas entrantes por idioma.
- × Análisis de llamadas entrantes por servicio.
- × 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 hojas de cálculos o aplicaciones externas para obtener listados personalizados.



Listado de actividad de operadores por extensiones

Datos del 01/04/2009 a las 00:00 hasta el 06/04/2009 a las 23:59

Extensiones : 271 272 265 266 267

Ext. Autenticada	Núm	Tiempo	Tota	Colgado Inactivo			Colgado Activo			Sonando			Descolgado			Comunic. Interna			Comunic. Entrante			Comunic. Saliente			Comunic. IVR		
				Núm	Tiempo	%	Tiempo	%	Tiempo	%	Tiempo	%	Núm	Tiempo	%	Núm	Tiempo	%	Núm	Tiempo	%	Núm	Tiempo	%	Núm	Tiempo	%
265	133	26:34	0	0:00:00	0,00	130	57:13	98,13	0:05:12	0,06	0:10:22	0,13	49	0:58:01	0,72	8	0:44:24	0,55	11	0:28:41	0,36	12	0:02:41	0,03			
266	114	54:10	0	0:00:00	0,00	113	20:20	98,64	0:03:32	0,05	0:04:01	0,06	26	0:33:13	0,48	11	0:20:58	0,30	10	0:27:36	0,40	18	0:04:28	0,06			
267	60	53:07	0	0:00:00	0,00	59	10:55	97,20	0:01:55	0,05	0:03:10	0,09	5	0:01:21	0,04	5	0:16:42	0,46	19	1:11:12	1,95	25	0:07:52	0,22			
271	133	17:43	0	0:00:00	0,00	131	22:18	98,56	0:05:45	0,07	0:09:02	0,11	34	0:27:57	0,35	16	0:42:24	0,53	9	0:26:12	0,33	16	0:04:05	0,05			
272	132	12:41	0	0:00:00	0,00	126	29:03	95,67	0:03:11	0,04	0:10:41	0,13	55	1:30:40	1,14	52	2:31:24	1,91	24	1:23:15	1,05	44	0:04:27	0,06			
574:44:15				0	0:00:00	0,00	561:19:49	97,67	0:19:35	0,06	0:37:16	0,11	169	3:31:12	0,61	92	4:35:52	0,80	73	3:56:58	0,69	115	0:23:33	0,07			





GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Atención simultánea de distintos servicios.

Con un único sistema SUTIL puede estar proporcionando múltiples servicios Call-center de naturaleza totalmente diferente. Si dispone de enlaces RDSI básicos o primarios, puede programar un script IVR diferente para números de teléfonos diferentes, de forma que el sistema ejecutará distinto tipo de instrucciones, en función del número que haya marcado el cliente.

Puede reservar número para diferentes idiomas o números para diferentes servicios y puede utilizar simultáneamente líneas para emitir llamadas salientes.

Gestión de las llamadas entrantes o salientes:

- Reconocimiento del número telefónico entrante sea cual sea el interface utilizado (RTC o RDSI). Pudiendo utilizar esta información para el filtrado de la llamada.
- Grabación selectiva de cualquier conversación: Para entrenamiento, registro de operaciones, etc. Sin límite a las conversaciones que pueden grabarse.
- Para cada número de teléfono de servicio se puede asociar un fichero script diferente que haga acciones diferentes.
- Sistema interactivo de respuesta (IVR). Se puede configurar para que responda automáticamente a las llamadas externas, programando mensajes, menús interactivos (pulse 1 si...).
- Buzones de voz sin límite de capacidad.
- LCR: Enrutamiento de menor coste. El sistema llama automáticamente a través del operador más económico en cada caso.
- Multiconferencia. Varias personas mantendrán una conversación simultánea.
- Posibilidad opcional de sistema TTS (Text-To-Speak) y reconocimiento de voz. Lectura con síntesis de voz de textos almacenados en bases de datos sin necesidad de pregrabación.
- Visualización de mensajes en el display del teléfono o en el pc del agente. Si las extensiones están habilitadas con displays compatibles recibirán el número de teléfono del llamante en llamadas externas o del servicio al que se ha llamado. En llamadas internas recibirán el nombre del propietario de la extensión desde donde se llama. En caso de que el agente tenga un ordenador, estos mensajes pueden aparecer en el pc.
- Las llamadas pueden ser monitorizadas (escuchadas, sin intervenir o con posibilidad de intervención) en tiempo real desde una extensión de administrador.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Generación Automática de Llamadas.

Para los Call-centers de emisión de llamadas , esta es una de las prestaciones más importantes del SUTIL. LA emisión de llamadas se puede realizar de dos formas diferentes:

- Con la integración de un automarcador (EI-Phoning); en este caso se carga una base de datos con números de teléfono a la aplicación EI-Phoning y el sistema va llamando a los registros de forma correlativa y pasando las llamadas a los agentes.

- Con un marcador predictivo (EI-CRM), en este caso, además de cargar la base de datos con números de teléfonos, podemos incluir todo tipo de datos, ya sean nombres, direcciones, números de cuenta,...así como recoger todo tipo de información.

Conexión de ei-CRM con SUTIL.

La conexión ei-CRM con Sutil nos proporciona un producto único llave en mano, con un gran potencial.

Se automatizan procedimientos y se optimizan tiempos al convertir cada intervención con el Cliente en un proceso en tiempo real. La solución ei-CRM + SUTIL permite la administración de la relación con los Clientes. Se atienden a los clientes por cualquier canal que hayan contactado con nosotros (vía teléfono, fax, mail, sms,...) desde cualquier puesto de la Empresa con toda la información de la Base de Datos integrada disponible en una misma plataforma; de esta manera es posible mantener un histórico de toda los contactos que se han mantenido con ellos, permitiendonos ofrecer profesionalidad y evitando perder ese valor de la información. Información que estará disponible para todos los empleados autorizados en cualquier momento.

En conexión con nuestro ei_CRM, SUTIL le permitirá entre otras cosas las siguientes:

- Llamar automáticamente desde la ficha del cliente en el ordenador. Simplemente pulsando una tecla o el ratón. Sólo tendrá que descolgar el auricular del teléfono o los cascos conectados al ordenador.
- Pantallas POP-UP: Cuando reciba una llamada externa o le pasen una llamada desde otra extensión, de forma automática se abrirá una ventana en la pantalla de su ordenador con los datos de la persona o empresa que está llamando. Si desea pasar esta llamada a otro compañero, podrá hacerlo directamente desde el pop-up y antes de descolgar, pasando tanto la llamada como la pantalla pop-up.
- Sistemas ACD: Dependiendo de la información contenida en la ficha de la persona o empresa que está llamando a su empresa, el sistema podrá decidir de forma automática quién debe contestar la llamada en primer término. Por ejemplo,



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

en la ficha del cliente puede estar almacenado quién es su comercial preestablecido. Pero si éste se encuentra de vacaciones o está ocupado, el sistema podrá decidir transferir la llamada a otro comercial, permitir directamente que le pueda dejar un mensaje en su buzón o pasar la llamada a la última persona que habló con el cliente.

ei-CRM + SUTIL ofrece además la posibilidad de trabajo de forma remota, en cualquier ubicación en la que el empleado tenga un acceso a internet, podrá utilizar la aplicación ei-CRM y disponer del teléfono (ya sea el móvil, unos cascos conectados al ordenador o el teléfono definido en SUTIL) como si estuviese trabajando desde la oficina a todos los efectos. Podrá consultar datos, añadir o modificar en la aplicación ei-CRM; las llamadas destinadas a usted se desviarán de forma automática a su teléfono, las llamadas que deba realizar se emitirán a través de Sutil, de forma que, a la persona llamada, le aparecerá el teléfono de la empresa.

Algunas de las ventajas de la solución ei-CRM + SUTIL son:

- Integración de voz y datos de la Empresa.
- Centralización de la gestión con los clientes y contactos(CRM).
- Centralita telefónica, Call Center y Gestión de Clientes totalmente integrados.
- Reducción del tiempo de gestión de incidencias, contactos, etc.
- Marcación automática de las llamadas
- Monitorización de agentes, campañas y eventos telefónicos automáticos.
- Posibilidad de dar instrucciones a los empleados a través de argumentarios.
- Creación de campañas de llamadas salientes, entrantes, envíos de faxes, sms y gestión de las mismas y sus resultados.
- Seguimiento de incidencias.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

The screenshot shows a software window titled '952910400' with a tabbed interface. The main tab is 'Ficha de la Persona', which contains the following information:

- Referencia: 4.599 ESTUDIO INFORMATICA SOFTWARE, S.L.U.
- General: 1 | Generales 2 | Observaciones | Financieros | Otros Datos | Contactos | Contactos próximos | Roles
- Dirección: C/ SAN BARTOLOME N° 9 1ª
- Cod.Postal: 29013 MALAGA
- Provincia: Málaga
- Pais: [empty]
- URL: [empty]
- Sexo: [dropdown]
- Fecha Nacimiento: [calendar icon]
- Tipo: [dropdown]
- NIF: B92140722
- N. Fiscal: [empty]

Below the main form are several panels:

- Atributos:** A table with columns for ID, value, and description. It contains two rows: (2, 10) and (2, 4) 'Esta usando la aplicación, pero no'.
- Roles:** A list containing '1 Instalaciones'.
- Agentes por defecto:** A list containing '0'.
- Agentes Asociados:** An empty list.

At the bottom, there is a 'Contacto Actual' section with tabs for 'General', 'ID Llamada / Grabacion', and 'Observaciones'.

** Ejemplo de pantalla Pop-Up

Puntos que contempla ei-CRM

ei-CRM es un completo sistema de control de contactos con los clientes que incluye:

- ✘ Unas fichas completas de las personas con las que nos relacionamos, ya sean clientes, proveedores, referencias comerciales, empleados, etc...
- ✘ En estas fichas, además de todos sus datos personales, podemos asignarles a cada persona unos roles, de forma que a cada uno de estos roles le definimos otros datos específicos que podamos necesitar. Por supuesto todo esto, totalmente configurable y personalizable por el usuario.
- ✘ Además, en estas mismas fichas podemos consultar todos los contactos que hemos tenido con ellas.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

- ✘ Una completa y muy potente definición de servicios, de forma que para cada uno de nuestros números de servicio (o grupo de ellos) podemos definir a que extensión o grupo pasar la llamada, mediante varios algoritmos.
- ✘ Por ejemplo podemos definir que la llamada la atienda la última persona que le atendió, y en caso de que comunique o nunca haya sido atendida esa persona, pasarla a un grupo, etc...
- ✘ Una Gestión completa de Campañas, con un control completo de contactos realizados, impactos obtenidos, etc...El mejorando los esfuerzos de ventas y Marketing permitiendo a las organizaciones proporcionar un mejor servicio a los clientes. Se ganan nuevos clientes, se conservan los existentes y ofrecen servicios de valor añadido. Los usuarios finales se benefician al recibir un mejor servicio y obtienen los productos y servicios que quieren, cuando los quieren. Una empresa que no tiene una estrategia de CRM o no utiliza aplicaciones de CRM se encuentra hoy en desventaja competitiva.
- ✘ Una Definición muy completa y potente de argumentarios, de forma que podemos facilitar muchísimo al operador el desarrollo de la llamada, indicándole en todo momento que preguntas hacer y en cada caso según las respuestas que camino seguir.

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 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.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

En Resumen

Para un Call-center, cada contacto con un cliente es una oportunidad de fortalecer o devaluar la imagen de la empresa y la relación con el cliente. Es de vital importancia, para que la relación con el cliente tenga éxito, el asignar el agente adecuado al cliente adecuado en el momento adecuado. Si esto se gestiona correctamente, los clientes están más satisfechos, las ventas son mayores, y los clientes se sienten tratados de forma individual.

SUTIL permite que su Call-center ofrezca mayor nivel de eficiencia y satisfacción por parte, tanto del cliente como de las empresas que contratan los servicios, y por supuesto un aumento en la productividad y una reducción de costos.

Con SUTIL mejoran considerablemente:

- Los tiempos de respuesta a las necesidades de la persona que llama.
- La satisfacción del cliente.
- Las peticiones resueltas en la primera llamada.
- El número de personas atendidas por tiempo.
- El tiempo que el cliente debe esperar en cola hasta ser atendido.
- La automatización de ciertas tareas telefónicas que roban tiempo a los agentes.
- La generación automática de llamadas
- La información recogida del cliente.
- La disponibilidad de datos exactos de la atención telefónica que se presta.
- Control total sobre el Call-center.
- La posibilidad de crecimiento del sistema.
- Etc...