

SUTIL: la solución ideal para centros de negocios



**SISTEMA UNIFICADO
PARA EL TRATAMIENTO
INTELIGENTE DE
LLAMADAS**

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

SUTIL: La Plataforma telefónica ideal para su centro de negocios.

SUTIL es un sistema de telefonía computarizada construido sobre una arquitectura de PC industrial. SUTIL es un sistema totalmente autónomo, por lo que sustituye a la centralita. SUTIL es capaz de hacer absolutamente todo lo que cualquier centralita del mercado y mucho más. SUTIL es un producto “llave en mano” con todo el hardware y software necesario para funcionar inmediatamente.

SUTIL es único en el mercado español. No existe nada parecido hoy por hoy. SUTIL es un producto desarrollado en España por el **grupo Estudio Informática**, un grupo empresarial con más de veinte años 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.

Estas son algunas de las características con las que cuenta SUTIL orientadas a su uso como sistema telefónico para centros de negocios:

- Operadora virtual con identificación de la empresa que llama.
- Extensiones dinámicas.
- Tarifación a las empresas alojadas.
- Servicios a las empresas alojadas: buzones de voz, listados de llamadas, grabación de conversaciones, multiconferencia, etc.

Operadora virtual: Dé un tratamiento personalizado a sus llamadas entrantes.

Si así lo desea, cada empresa que aloje en su centro podrá tener su propio número de teléfono. De forma fácil, se puede preparar para que según el número de teléfono al que se ha llamado, SUTIL haga una tarea diferente. Si utiliza líneas RDSI básicas o primarias, puede tener muchas menos líneas que números de teléfonos diferentes.

Gracias a esto, el llamante puede tener la total sensación de que está llamando a una oficina exclusiva de la empresa, sin tener sensación de que está albergada en un centro de negocios.

Por ejemplo, según el número de teléfono, podemos programar SUTIL para que haga algunas de estas cosas secuencialmente:

- Reproducir una locución con el nombre de la empresa llamada.
- Ofrecer al llamante que deje un mensaje en un buzón de voz de la empresa.
- Intentar pasar la llamada a los despachos que estén utilizando.
- Redireccionar la llamada a un número de teléfono externo de forma transparente para el llamante.
- Ofrecer un menú de opciones adicional para según que elija hacer cosas diferentes.
- etc.

Extensiones dinámicas: Ofrezca movilidad a sus clientes dentro de sus instalaciones.

Puede asociar a sus clientes uno o más número de extensión. Cuando su cliente ocupe uno de sus despachos, pulsará su código en el teléfono y ese teléfono pasará a ser su extensión. Si su cliente se encuentra en una sala de reuniones o un aula, por ejemplo, puede hacer lo mismo para que su extensión esté siempre asociada al teléfono de la habitación dónde se encuentre.

De esta manera, SUTIL puede saber si su cliente se encuentra en sus instalaciones o no y en qué habitación. Así, podrá pasar las llamadas entrantes dirigidas a él o redireccionarlas a teléfonos externos. Además, así se tarificarán las llamadas salientes que realice, las haga desde dónde las haga.

El sistema se puede preparar además para que los clientes se conecten externamente de forma dinámica para definir números de teléfonos externos (móviles o fijos) como extensiones virtuales de su centro de negocios. Cuando el sistema llame a esas extensiones, se llamará a los números telefónicos definidos por su clientes.

Tarificación telefónica a las empresas alojadas.

Por supuesto, el sistema le proporcionará detalle del consumo telefónico por cliente y día para que su aplicación de facturación pueda facturarlos.

Servicios varios a las empresas alojadas en su centro de negocios.

Además de todo lo anterior, puede ofrecer a las empresas que aloje en su centro de negocios múltiples servicios telefónicos avanzados. Estos son algunos de ellos:

- Buzones de voz, generales o por empleado de la empresa. Estos buzones pueden ser habilitados para su consulta desde el exterior.
- Listados detallados y estadísticas de las llamadas recibidas y emitidas.
- Grabación de todas las conversaciones recibidas y/o emitidas.
- Multiconferencia de varias extensiones con varias fuentes externas.

Características técnicas generales.

Características generales:

- Sistema basado en una arquitectura abierta de PC industrial.
- Sistema totalmente autónomo que sustituye a la centralita telefónica. No necesita ningún equipo adicional para funcionar.
- Puede aumentar totalmente sus características vía actualizaciones software.
- Total control de todo el sistema telefónico de la empresa, por lo que sus posibilidades de crecimiento son ilimitadas.
- Todas las funciones de cualquier centralita de gama alta del mercado.
- Configuración del sistema por el propio cliente a través de un interfaz Java-windows desde cualquier ordenador de su red o incluso externamente.
- Escalable desde 4 hasta varios miles de extensiones.
- Utilización de enlaces RTC, accesos RDSI primarios y básicos.
- Utiliza extensiones telefónicas estándar, cuyo coste es muy bajo. Puede utilizar aparatos telefónicos con display e incluso inalámbricos, con un bajo precio.
- Conexión de equipos SUTIL a través de VoIP.

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). Lectura con síntesis de voz de textos almacenados en bases de datos sin necesidad de pregrabación.
- Visualización de mensajes en el display del teléfono. Si las extensiones están habilitadas con displays compatibles recibirán el número de teléfono del llamante en llamadas externas. En llamadas internas recibirán el nombre del propietario de la extensión desde donde se llama.
- Las llamadas pueden ser monitorizadas (escuchadas, sin intervenir o con posibilidad de intervención) en tiempo real desde una extensión de administrador.

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.

Gestión de extensiones dinámicas:

- Las extensiones pueden estar asociadas de forma permanente a extensiones físicas, extensiones IP o números de teléfono externos o bien asociarse de forma dinámica a cualquiera de estos accesos físicos.
- Cuando un operador comienza su trabajo, si se dispone así, teclea su código de entrada y al acabar teclea una orden de salida. Así, se configuran dinámicamente las extensiones que atienden una llamada. Se pueden obtener listados por extensión dinámica, independientemente desde donde hayan trabajado.
- Hay extensiones normales o con derechos de Administrador, desde las que se pueden realizar funciones de control avanzadas.
- Las extensiones se pueden agrupar en grupos. Una extensión puede pertenecer a varios grupos.
- Las llamadas entrantes se pueden encolar en extensiones o en grupos con diferentes prioridades, para ser atendidas en el momento de que haya operadores disponibles.

Listados e información en tiempo real:

- Aplicación cliente-servidor JAVA de monitorización de la centralita con gran cantidad de información. Esta aplicación puede utilizarse remotamente a través de internet si así se desea.
- En la pantalla de monitorización se puede consultar el estado de las extensiones, de los grupos y de las líneas exteriores.
- Se pueden obtener listados detallados de las llamadas filtradas por fecha, hora, extensión, número de servicio, etc.
- Existen estadísticas por fecha, número exterior, intervalo horario, número de servicio, etc.
- 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.
- Listados y estadísticas del uso de las extensiones (agentes): tiempo que han estado autenticados, que han estado hablando, que han estado en espera, que han estado descolgados sin hablar, que han estado en situación de desactivado, que han estado sonando sin descolgar, etc.

¿Qué necesito para instalar SUTIL?

Todas las configuraciones de SUTIL cuentan con todas las características del producto (buzones de voz, grabación de conversaciones, operadora virtual, lenguaje script de programación de IVRs, listados, etc.). Sólo tiene que dimensionar su sistema según el número de líneas y extensiones que quiera controlar.

Dimensionar SUTIL: Líneas y Extensiones.

A la hora de dimensionar su sistema SUTIL, debe tener en cuenta:

- Cuantas personas quiere que puedan estar accediendo a su sistema simultáneamente. Esto es el número de líneas que necesita su sistema. Estas podrán ser líneas telefónicas ordinarias (RTC), accesos RDSI básicos (BRI) o accesos RDSI primarios (PRI), que es la opción más recomendable.

- Cuantos operadores quiere tener en sus instalaciones con aparatos telefónicos sobre su mesa. Eso es el número de extensiones que necesita el sistema. Tenga en cuenta que para tener operadores externos que trabajen desde su casa, no necesita extensiones, sino más líneas exteriores.

- Cuantos recursos de voz necesita. Para que SUTIL pueda “hablar” o “escuchar”, es decir reproducir una voz hablada o grabarla del usuario (o interactuar con él a través de teclado), SUTIL necesita disponer de lo que llamamos “recursos de voz”. Los recursos de voz son utilizados solamente durante el tiempo en el que se realiza esta interacción, quedando libres inmediatamente después para su uso en otra línea. Si una conversación está siendo grabada y al mismo tiempo se está interaccionando (reproduciendo locuciones y/o reconociendo tonos DTMF) se necesitarán simultáneamente dos recursos de voz.

Líneas de comunicación.

Evidentemente, necesitará contratar con un operador (Telefónica, Uni2, Auna, etc.) las líneas que necesite. Estas podrán ser líneas ordinarias (RTC) o líneas RDSI. A partir de unas 15 líneas, es muy recomendable la opción de RDSI primario. Si tiene dudas a este respecto, nosotros podemos facilitarle muy buenos precios con varios operadores.

Aparatos telefónicos estándar.

Al precio base deberá añadir el de los aparatos telefónicos que necesite conectar, uno para cada extensión. A SUTIL se le conectan equipos telefónicos ordinarios, así que puede utilizar los que ya tenga, adquirirlos en cualquier otro suministrador o instalar los que nosotros proveemos.

Cableado.

La conexión hasta los PTRs (puntos de terminación de red) que le proveerá su operador de telefonía es inmediata y la puede hacer usted mismo. Lo que sí necesitará, es realizar el cableado desde SUTIL hasta las mesas dónde se sitúe cada aparato telefónico, en caso de que utilice extensiones para operadores telefónicos. Puesto que SUTIL utiliza aparatos telefónicos estándar le valdrá cualquier instalación previa de cable telefónico de la que disponga. Si lo necesita, nosotros podremos realizarle dicha instalación de forma muy profesional a un muy buen precio.