



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

SUTIL: la mejor opción como centralita de Empresa



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>

La importancia de la Telefonía en la Empresa.

Las comunicaciones son un factor básico y clave para el éxito empresarial. En los últimos años, para una empresa, los servicios de Atención al Cliente han adquirido una gran importancia ya que representan un Valor Añadido fundamental para sus productos o servicios.

Hoy por hoy, la atención telefónica ocupa un importante lugar en las comunicaciones entre empresa y cliente, consolidándose como una de las relaciones más directas con este.

Atender telefónicamente las necesidades de nuestros clientes es, con seguridad, mucho más difícil que hacerlo de forma presencial, ya que es necesario generar en nuestro interlocutor las imágenes adecuadas para que entiendan de forma correcta el mensaje que queremos transmitir.

Por todo ello, se hace imprescindible disponer de una tecnología avanzada que nos permita valernos de toda la información que poseemos de nuestro cliente, antes de atender su llamada. Esto nos dará una amplia ventaja, pues de antemano conoceremos sus contactos con nuestra empresa: productos o servicios vendidos, personas de contacto, empleados con los que normalmente habla, problemas o quejas que ha tenido, etc..., lo que nos permitirá guiar la conversación en el sentido que más nos interese, haciendo que el cliente se sienta reconocido por nosotros, potenciando la imagen de la empresa y su eficacia y, finalmente, dando seguridad al cliente.

La convergencia Informática-Telefonía.

La evolución de los mercados y el avance de la tecnología hace que los clientes finales sean más exigentes y valoren de una empresa, aspectos que no hace mucho, no eran muy tenidos en cuenta. Es en esta nueva situación, donde se hace necesario el que las empresas dispongan de mejores herramientas, aplicaciones, dispositivos más flexibles y una mejor interoperabilidad entre ellos, todo esto para atender eficientemente las necesidades de los clientes.

En este nuevo entorno se convierte en una pieza clave la convergencia entre los sistemas de telefonía y las aplicaciones informáticas CT.

Lo general es que el sistema informático de nuestra empresa y el telefónico (la centralita) estén aislados. Sin embargo, las conversaciones telefónicas son un dato más que fluye por los cables de nuestra empresa al igual que el resto de la información. Integrar el sistema telefónico con el informático supone que aplicaciones como correo electrónico, programas de gestión, fax, emails, etc, puedan ser manejadas e intercambiar información con el sistema de telefonía. Esto supone enormes ventajas para la empresa, ya que nos permite archivar conversaciones en el disco duro, generar listados e informes de las llamadas emitidas y recibidas, hacer que el ordenador interactúe con nuestros clientes a



Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

través del teléfono, integrar servicios de buzón de voz con nuestro correo electrónico, etc.

Hasta ahora, a esto sólo podían acceder las grandes empresas mediante carísimos sistemas CTI (Computer Telephony Integration). Pero a partir de ahora las cosas han cambiado. **Grupo EI** ha creado **SUTIL (Sistema Unificado para el Tratamiento Inteligente de Llamadas)**.

SUTIL es un sistema que va más allá de los sistemas CTI, es un sistema CT, donde no hay que integrar nada, pues SUTIL es en si mismo un sistema de Telefonía Computarizada.

Nuestro sistema proveerá una mayor eficiencia y soluciones más efectivas en el campo de los negocios. SUTIL posee la capacidad de mostrar la información sobre todas la comunicaciones con los clientes. Las empresas podrán convertir esta información en conocimiento y usarlo para conseguir acuerdos rentables. Esto sólo puede lograrse a través de unas herramientas de gestión y comunicación que estén completa y correctamente integradas.

SUTIL: La solución perfecta.

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 e internacional.

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.



Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

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.

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) o lo que es lo mismo síntesis vocal.

Además hemos creado una nueva y mejorada consola de usuario para facilitar el trabajo de estos y hacer el entorno más amigable e intuitivo.

Necesidades que debe cubrir una centralita empresa:

Una centralita, para poder satisfacer todas las necesidades tecnológicas de la empresa, debe tener implementadas una serie de funcionalidades imprescindibles; SUTIL, cubre absolutamente todas estas necesidades:

- Sistema IVR (interacción vocal automática) avanzado o lo que es lo mismo Operadora virtual, 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".
- Monitorización y grabación de conversaciones.
- Un sistema que sea capaz de enrutar las llamadas y gestionar dinámicamente las extensiones.
- 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 de la empresa.
- 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>

Entrando en detalle

Sistema IVR / Operadora Virtual.

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 empleados.

Podrá programar usted mismo sistemas que interaccionen con el cliente para proporcionarles o recabar cualquier tipo de información de forma automatizada sin necesidad de personal que atienda 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, la Operadora Virtual Multinivel le va a permitir hacer cosas como por ejemplo:

- Podrá configurar el sistema como usted quiera. Puede escoger todos los mensajes y puede decidir exactamente lo que quiere que haga en cada momento.
- Ahorrará trabajo de su personal en atender el teléfono y, por lo tanto, costes.
- El llamante podrá teclear su opción en cualquier momento, sin tener que esperar a que la locución acabe.
- Ahorrará tiempo a las personas que llaman. Si el llamante es habitual, sabrá lo que tiene que hacer para hablar con la persona que desea. En lugar de tener que dar explicaciones a una operadora, marcará directamente lo necesario y se le pasará con la persona que quería hablar.
- El sistema permite preguntar al llamante su nombre para indicárselo al receptor de la llamada antes de que éste decida si responde o no.
- Casi todo el mundo está ya acostumbrado a las operadoras virtuales, pero los que no lo estén no se encontrarán con problemas, ya que podrá configurar el sistema para que después de unos segundos sin que el llamante teclee nada, la llamada pase directamente a un operador humano.



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

- En cualquier caso, puede programar la operadora virtual para que sólo funcione en caso de que los operadores humanos estén ocupados. Esto le permitirá atender los picos de llamadas sin aumentar personal.

- 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...."

- Puede proporcionar información genérica a sus clientes: "Pulse 1 para conocer las películas que emitimos hoy o 2 para conocer las que emitimos en el fin de semana...."

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

- Las posibilidades son infinitas. Lo que se le ocurra....

El lenguaje script de SUTIL 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.

Concretamente, resulta muy fácil poder recuperar información de las bases de datos de las que ya disponga en su empresa para poder proporcionar dicha información a través del teléfono de forma automatizada.

Sistema ACD de distribución de llamadas.

Los sistemas ACD están diseñados para enrutar las llamadas entrantes hacia grupos de extensiones, con personal especializado 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 empleados o departamentos, de la forma en que usted decida, incluso de maneras complejas en las que en otros sistemas son implantables.

Los empleados podrán estar incluidos en grupos según departamentos. Un empleado podrá pertenecer a varios grupos simultáneamente.



Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

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 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.
- En función del número llamado.
- etc.

Monitorización y Grabación de Llamadas.

SUTIL le ofrece la posibilidad de saber todo lo que está ocurriendo en su empresa, 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 personas las están 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 empleados: Desde el momento en que llegan los empleados hasta que finalizan su jornada, usted puede saber detalladamente que han estado haciendo. Cuantas llamadas han atendido, el tiempo que tardan en descolgar el teléfono, 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 empresa. Es probable que quiera verificar de que manera atienden las llamadas sus empleados para formarlos convenientemente o tal vez quiera disponer de la conversación mantenida en negociaciones complejas o en situaciones delicadas para poder disponer de pruebas ante posibles futuras disconformidades, o seguramente necesitará de esta funcionalidad de SUTIL para realizar la contratación verbal de servicios o compra de productos. También puede ser muy útil la grabación de cualquier información que se reciba telefónicamente para su posterior transcripción a papel: direcciones, datos numéricos, pedidos, etc.

En cualquiera de los casos, es muy interesante que en situaciones en las que no recuerde bien lo que habló con cierto cliente hace meses, con un par de pulsaciones de ratón pueda escucharlo. Además, podrá vincular estas grabaciones con la ficha del cliente correspondiente en su aplicación de gestión o CRM.

Para disponer de todas las conversaciones, cuenta con dos posibilidades:





Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

- 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 director de la empresa o del departamento.

Uno de los usos, bastante frecuentes, de las grabaciones, es para automatizar procesos, por ejemplo la grabación de pedidos telefónicos.

Cualquier empresa que reciba pedidos por teléfono debe plantearse la grabación de los mismos como una importante necesidad. Es la única manera de eliminar malentendidos y garantizar un servicio adecuado a sus clientes.

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 empleados podrán trabajar, tanto desde la empresa donde está físicamente SUTIL, como desde otros puntos u otras delegaciones. Y por supuesto sea cual sea el caso, a todos los efectos tendrá el tratamiento de una extensión más del sistema.

Sus empleados podrán utilizar cualquier mesa de trabajo con cualquier tipo de horario. 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. 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 que empleados están disponibles y en que extensiones o teléfonos exteriores y sólo les pasará las llamadas a ellos.



Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Monitor de estado de SUTIL							
Información de Extensiones Dinámicas Autenticadas							
	Núme...	Nombre	Dir. Física	Estado	Activa	Conectada	Tiempo
	251	sbleiva	Ext:030	Colgada	Activa		01:42:58
	261	Fernando Gamez & Jua...	Ext:022	Colgada	Activa		00:56:09
	262	Alvaro & Patri	Ext:011	Colgada	Activa		05:43:22
	265	Rafa Dominguez	Ext:013	Con. Interna	Activa	Ext:267	00:00:02
	266	Ana Mesa	Ext:010	Descolgada	Activa		00:00:25
	267	Alberto	Ext:025	Con. Interna	Activa	Ext:265	00:00:02
	269	jmcardenas	Ext:020	Colgada	Activa		01:44:00
	271	Eva Perez	Ext:018	Colgada	Activa		01:08:20
	272	Jesus Chacon	Ext:029	Colgada	Activa		01:20:19
	273	Oscar Manuel Carlón Gó...	Ext:027	Colgada	Activa		07:55:30
	274	Alejandro Díaz Ortiz	Ext:019	Colgada	Activa		95:33:36
	275	Maria Jose Aguilera Mat...	Ext:023	Colgada	Activa		01:10:11
	276	modems	Ext:009	Colgada	Activa		01:08:45

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

- ✓ Extensiones situadas físicamente en la Empresa: 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 empleados 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.





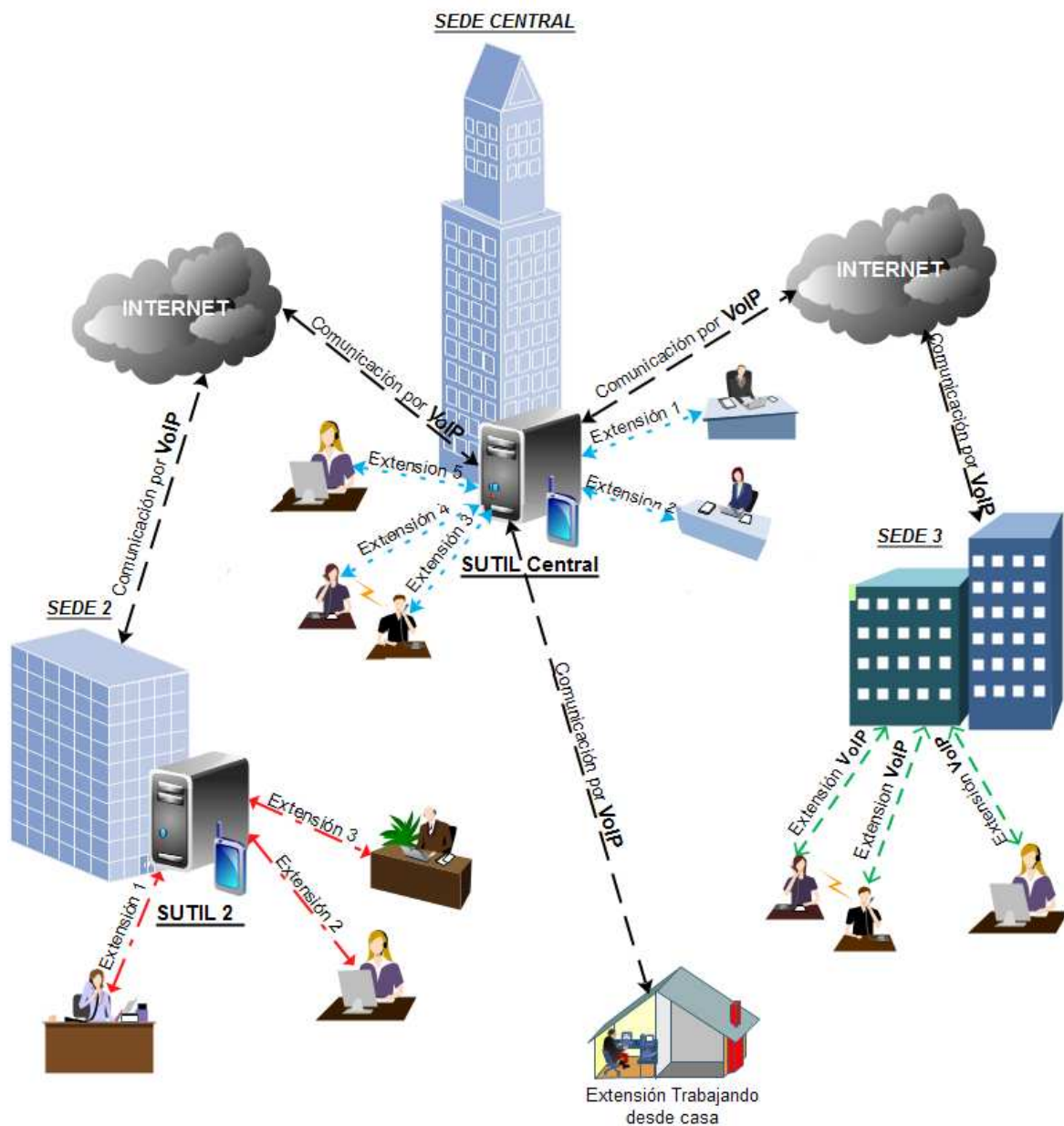
Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

SUTIL, le permite ver, en tiempo real qué empleados están conectados al sistema y cuál es su situación (hablando, en espera, logados, deslogados, etc.). Posteriormente, podrá obtener listados de las llamadas atendidas por cada empleado, 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.





Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Buzones de voz para todos los empleados de la empresa.

SUTIL le permite que cada extensión virtual y grupo de extensiones disponga de un buzón de voz. Incluso personas que no tienen mesa de trabajo en la oficina pueden disponer de su propio buzón de voz. Y sin ningún límite de capacidad.

Cuando llame a una extensión y la persona a la que llama no se encuentre disponible, el sistema le ofrecerá la posibilidad de dejar un mensaje en su buzón de voz. Es algo muy cómodo y que no requiere formación de ningún tipo.

La persona receptora del mensaje sólo tendrá que descolgar y pulsar una tecla para escuchar sus mensajes pendientes. Todas las instrucciones se reciben de forma hablada, por lo que se utiliza de una forma intuitiva sin necesidad de formación previa. Además, incluso puede consultarlos desde fuera de la empresa.

Si en su empresa no hay un ordenador para cada empleado, es el sistema idóneo para disponer de un sistema de correo interno inmediato, de bajo costo y muy práctico. Y aunque disponga de un sistema de correo electrónico interno, por su comodidad e inmediatez, los buzones de voz resultan sumamente prácticos.

Otra de las funcionalidades de SUTIL es la posibilidad de oír los mensajes de nuestro buzón de voz, desde otro teléfono, ya sea desde casa, el móvil etc...Es más esta función podemos automatizarla. Por ejemplo:

Para aquellos buzones de voz que tengan mensajes no oídos, podemos programar el sistema para que a partir de la hora que indiquemos, haga una llamada (bien a un fijo, bien a un móvil) a cada uno de los propietarios de los buzones y se le reproduzcan los mensajes no oídos.

Listados, Informes y Estadísticas.

Con SUTIL puede tener un control total de todas las llamadas recibidas y emitidas desde / hacia cualquier extensión con detalle del gasto telefónico

Poder disponer de listados y estadísticas de todas las llamadas que se producen en el sistema es muy útil para poder tomar muchas decisiones empresariales. Estas son algunas de sus utilidades:

- Poder conocer el gasto telefónico que se realiza por extensión o por departamento. Este dato puede ser útil a la hora de aplicar medidas de recorte de gastos.
- Conocer los destinos de las llamadas telefónicas que se realizan para reducir gastos. Es decir, conocer cuantas llamadas hay a móviles, cuantas nacionales, cuantas internacionales, etc.



- Conocer qué departamentos reciben mayor número de llamadas. Puede ser útil para decidir poner números directos u operadoras virtuales.
- Conocer el número de llamadas que se producen entre delegaciones. Un número excesivo de llamadas entre delegaciones de la propia empresa puede reflejar un defecto de organización interno.
- Conocer las frecuencias de llamadas en cada horario o época del año. Es un dato muy importante para dimensionar el personal y organizar sus turnos.
- Obtener un listado de las llamadas que ha habido (tanto entrantes como salientes) con un cliente concreto, con el fin de analizar algún problema o malentendido. También podrá obtener un listado de llamadas perdidas a su empresa. Recuerde que una llamada no atendida puede suponer perder una venta.



Estadística por fecha

Datos del 01/05/2009 al 18/05/2009 Franja horaria : 00:00 - 23:5

Nums. Servicio : TODOS

Fecha	Entrantes		Salientes	
Vie 01/05/2009	371	44:55:36	207	42:36:09
Sab 02/05/2009	769	55:46:38	248	49:24:16
Dom 03/05/2009	269	43:58:24	175	42:51:08
Lun 04/05/2009	752	63:10:38	350	55:03:20
Mar 05/05/2009	362	49:38:39	302	46:30:41
Mie 06/05/2009	442	50:46:12	321	46:50:03
Jue 07/05/2009	457	53:27:58	328	49:00:10
Vie 08/05/2009	796	55:04:09	279	47:13:48
Sab 09/05/2009	395	58:16:41	210	55:09:22
Dom 10/05/2009	326	53:38:33	210	52:11:06
Lun 11/05/2009	671	59:35:56	298	53:04:39
Mar 12/05/2009	520	53:30:21	303	48:23:35
Mie 13/05/2009	374	46:12:24	291	44:08:06
Jue 14/05/2009	389	45:43:08	310	44:03:24
Vie 15/05/2009	733	55:09:01	373	49:46:26
Sab 16/05/2009	522	45:34:43	191	41:20:29
Dom 17/05/2009	326	45:34:42	225	44:15:55
Lun 18/05/2009	462	25:37:06	192	21:30:41
	8.936	905:40:4	4813	833:23:1

Toda la información de las llamadas 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.

Atención simultánea de distintos servicios.





Con un único sistema SUTIL puede estar proporcionando múltiples servicios a la empresa 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.

Generación Automática de Llamadas.



Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

Para las empresas que no poseen Call-center propio o no pueden contratar los servicios de estos, esta puede ser una prestación con gran importancia, puesto que con un esfuerzo mínimo, podrá crear y llevar a cabo sus propias campañas. 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, pasando las llamadas bien a los empleados, bien reproduciendo una locución con un mensaje.

- 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, e-mails,...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



GRUPO EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

ejemplo, 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'. The main area is 'Ficha de la Persona' (Person Card) for 'ESTUDIO INFORMATICA SOFTWARE, S.L.U.' with reference '4.599'. It includes tabs for 'Generales 1', 'Observaciones', 'Financieros', 'Otros Datos', 'Contactos', 'Contactos próximos', and 'Roles'. Fields include 'Dirección: C/ SAN BARTOLOME N° 9 1ª', 'Cod.Postal: 29013 MALAGA', 'Provincia: Málaga', 'Pais:', 'URL:', 'Sexo:', 'Fecha Nacimiento:', 'Tipo:', 'NIF: B92140722', and 'N. Fiscal:'. There are sections for 'Atributos' (listing '2 10' and '2 4 Esta usando la aplicación, pero no'), 'Roles' (listing '1 Instalaciones'), and 'Agentes por defecto' (listing '0'). A 'Contacto Actual' section is at the bottom 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.
- ✗ 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.



Grupo EI

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

<http://www.sutil.info>

- × Por ejemplo podemos definir que la llamada la atiende 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.

Gestión y Administración propia de SUTIL.

Grupo EI, con la entrega de SUTIL, proporciona al cliente todos los manuales necesarios para la gestión y administración del sistema. De esta forma concedemos a nuestros clientes la posibilidad de ser totalmente autónomos en el manejo de SUTIL.