



GRUPO EI

<http://www.sutil.info>

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

## **SUTIL: la mejor opción como centralita de Hotel**



**Grupo Estudio Informática**  
**<http://www.grupoei.com>**  
**<http://www.sutil.info>**  
**tf: 902 226 022**  
**[comercial@grupoei.com](mailto:comercial@grupoei.com)**





# Grupo EI

<http://www.sutil.info>

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

## ***SUTIL: La Plataforma telefónica ideal para su Hotel o residencia.***

SUTIL es un sistema de telefonía computarizada construido sobre una arquitectura de Servidor industrial. Es un sistema totalmente autónomo, lo que le permite prescindir de la centralita de su Hotel ya que SUTIL proporciona los servicios que ofrecen las centralitas convencionales. SUTIL es capaz de hacer absolutamente todo lo que cualquier centralita del mercado y mucho más. Se trata de un producto "llave en mano" con todo el hardware y software necesario para ponerlo en marcha de forma inmediata.

SUTIL es un producto desarrollado en España por Grupo ei, un grupo empresarial con casi veinticinco años en el mercado nacional. Nuestro sistema 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, al ser un único sistema, 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 de su software permitirán que pueda realizar nuevas funciones sin necesidad de modificar su hardware. Esto jamás podrá hacerlo con las centralitas convencionales.

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.

## ***La importancia de la telefonía en los Hoteles.***

Un hotel es una empresa de servicios. Entre estos servicios, ocupa un puesto importante la atención telefónica, ya que en múltiples ocasiones se trata del medio por el que el cliente tiene una primera toma de contacto con el personal del Hotel. Con posterioridad, gran parte de las comunicaciones del cliente con el personal también las realizará por medio de comunicaciones telefónicas.

El propio Hotel utiliza el servicio telefónico como un medio imprescindible para intercomunicarse con los demás departamentos o con el exterior. En muchas





ocasiones los empleados utilizarán el teléfono para dejar mensajes, dar instrucciones, solicitar servicios, etc... Todo esto convierte este medio en un servicio con un importante papel que desempeñar.

El sector hotelero es de gran competencia y de continua mejora, obligando a las empresas hoteleras a aumentar continuamente la calidad del servicio, sus instalaciones, la atención al cliente y la comunicación interna. Todo para conseguir que el cliente tenga una experiencia de máxima comodidad y atención.

Teniendo en cuenta todas estas cuestiones, es necesario que un Hotel apueste por la innovación tecnológica en la telefonía, que le permita una atención personalizada al cliente, servicios rápidos y efectivos que eviten que en horas punta de llamadas, estas no sean atendidas de forma correcta, que ofrezca la posibilidad de realizar servicios automatizados, etc..., en definitiva disponer de un sistema de telefonía flexible, eficaz y eficiente.

Hoy en día los clientes apenas utilizan el teléfono de la habitación. Las llamadas que tiempo atrás se emitían desde la habitación, ahora se realizan desde el propio móvil del cliente.

Con SUTIL potenciamos la utilización del teléfono de habitación facilitando el acceso a los múltiples servicios del Hotel, proporcionando de esta forma un medio rápido y cómodo para acceder a ellos sin necesidad de desplazarse a recepción o a cualquier otro departamento del Hotel.

SUTIL es el sistema ideal, ya que le permitirá gestionar toda la telefonía del Hotel ofreciendo un valor añadido al cliente. Es un instrumento más que hará que se diferencie del resto de su competencia. Cuidar los detalles, hacer que su cliente se sienta el más importante, que recuerde a su Hotel por el agradable trato recibido, por la perfección de su organización o de sus servicios. Esto son algunas cosas, que SUTIL le ayudará a realizar.

## ***¿Qué ofrece SUTIL a su Hotel?.***

### **•Operadora virtual para atención de llamadas entrantes.**

Para un Hotel es de vital importancia transmitir una impresión adecuada de profesionalidad, calidad, atención y hospitalidad.

Con SUTIL podrá disponer de una operadora virtual que atienda al cliente de forma inmediata cuando llama, de esta forma le evitamos la espera a que alguien se quede libre para atenderlo. Será el sistema el que le salude con un mensaje de bienvenida totalmente personalizable ("Bienvenido al hotel..."), le ofrecerá opciones para elegir el idioma ("1 para castellano, 2 for English, ..."), e incluso le podrá dar la posibilidad de hablar directamente con la habitación que



deseada ("Pulse el número de habitación con la que desea hablar") o el departamento que necesite ("Pulse 1 para recepción, 2 para reservas, ...").

La funcionalidad de Operadora Automática también permitirá la escucha selectiva de información, de anuncios promocionales, servicios del Hotel, etc...

Podrá usted mismo seleccionar qué desea que el sistema pregunte y como debe interactuar con el cliente que llama. Esto es lo que llamamos IVR, que significa literalmente, respuesta vocal interactiva. Si por ejemplo decide que haya un sistema de selección de idioma, el sistema podrá ser programado para que la llamada se le pase solamente a aquellos empleados que hablen ese idioma. Esto puede saberlo, si cada empleado ha tecleado su código en su extensión telefónica al comenzar a trabajar.

Con nuestro sistema facilitamos que el cliente pueda hablar con la persona adecuada de forma rápida, evitamos las largas esperas colgados al teléfono, escuchando una melodía repetitiva o largos silencios, que hacen que el cliente se impaciente. Esto lo conseguimos haciendo que el cliente interactúe con el sistema indicándole que tipo de servicio necesita o el departamento con quien desea hablar.

Podremos configurar los servicios de información telefónica de forma flexible y fácil. Tras elegir entre una serie de opciones, el sistema IVR atiende al llamante y le va guiando a través de un árbol de decisiones hasta llegar a la persona o servicio deseado.

Sutil automatiza y agiliza las solicitudes de los clientes por teléfono y satisface la necesidad de información telefónica atendiendo todas las llamadas. Filtra las necesidades del cliente a través de una serie de opciones lo que optimiza el tiempo de nuestros empleados. Además proporciona la atención al cliente sin estar atados a horarios y en el idioma que selecciona el huésped.

## • **Plataforma de Atención Multi-Idioma**

Como es lógico, no podemos disponer de personal suficiente para cubrir servicios en todos los idiomas. Sin embargo, telefónicamente si que podremos ofrecer al cliente todos los servicios en su idioma.

Sutil posee una plataforma que permite disponer de todos los menús y servicios de atención automática en todos los idiomas, de manera que cuando llame un cliente o un huésped descuelgue el teléfono de su habitación, todas las locuciones estén en su idioma.

Este servicio, se convierte en imprescindible cuando hablamos tanto de Hoteles de servicios turísticos o de Hoteles urbanos.



## • **Buzones de voz para las habitaciones.**

Cada habitación podrá disponer de un buzón de voz telefónico. El cliente podrá saber que tiene mensajes en su buzón por un indicador luminoso en el teléfono o por un mensaje en el display del mismo si dispone de él.

Podremos programar el sistema para que borre el buzón de voz cuando el cliente deje la habitación.

Si la llamada es pasada directamente a la habitación deseada, el llamante podrá dejar un mensaje en el buzón de voz.

Otro servicio a disposición del cliente es la posibilidad de que él mismo ponga el teléfono de su habitación en modo no molestar. Así evitará el recibir llamadas en momentos que no desea.

Por supuesto, este servicio de buzones de voz también estará totalmente operativo para todos los departamentos u oficinas del hotel. De esta forma, los empleados podrán dejar avisos a sus compañeros por medio de mensajes de voz en las extensiones de teléfono.

## • **Servicio despertador para las habitaciones.**

Podemos configurar SUTIL para que los clientes puedan programar su propio despertador telefónico automático sin necesidad de intervención humana. Con ello, no depende de que el empleado de recepción llame al cliente, SUTIL lo hará de forma automática, evitando así posibles incidencias, lo que proporcionará al cliente la fiabilidad de que será despertado o avisado a la hora deseada.

## • **Automatización de Servicios para Clientes.**

SUTIL ofrece al cliente la comodidad que da solicitar servicios de forma automatizada. De esta forma el cliente podrá consumir estos servicios de forma automática y desde el teléfono de su habitación.

El cliente desde el teléfono de su habitación podrá interactuar con SUTIL podrá solicitar servicios sin necesidad de hablar con ningún empleado:

- Indicar una avería en la habitación.
- Consultar actividades que ofrezca el hotel: excursiones, eventos, etc.
- Apuntarse a alguna de las actividades seleccionando horario.
- Peticiones al servicio de habitaciones.



- Podrá reservar mesa en el restaurante, o bien reservar hora en el Spa.
- Alquilar un coche.
- Comprar películas o servicios ppv,.....
- Consumir servicios para adultos con código de seguridad (para protección de menores).

Estos servicios podrían ofrecerse en todos los idiomas que se deseen. El personal del hotel recibiría la información a través de su ordenador, o recibiendo una llamada de SUTIL para indicarle la información.

Este tipo de servicio automatizado es del agrado de muchos clientes del hotel y puede ser un complemento a la atención por parte de las personas de recepción o un sustituto, con la gran ventaja de que nunca comunica y siempre estará disponible.

Muchos clientes no consumen estos servicios por la barrera del idioma, (por ejemplo el empleado de recepción no habla el mismo idioma que el huesped), y la falta de rapidez en la atención y privacidad que proporciona un sistema automático como SUTIL. Ante servicios del tipo alquilar películas para adultos, el cliente puede sentirse coartado por la falta de privacidad. Con SUTIL eliminamos este obstáculo ya que el cliente puede solicitar el servicio a un sistema automático, desde el teléfono de su habitación.

SUTIL no sólo nos permite solicitar servicios de forma confidencial y privada, también nos permite evitar que los hijos consuman servicios no adecuados para ellos mientras los padres no están en la habitación. Podemos configurar el sistema para que no permita llamadas internacionales o llamadas a números premium.

De esta forma, a la llegada al Hotel, con el registro del cliente, además de darle la llave de su habitación, le proporcionamos un código, que le servirá para solicitar servicios sólo aptos para adultos.

Este mismo código será válido para cargar en su cuenta servicios que se pagan por adelantado, como puede ser una excursión, un tinte en la peluquería,.... Si el cliente se encuentra fuera del Hotel y quiere reservar mesa para la cena, podrá hacerlo desde su teléfono móvil y introduciendo el código que le hemos dado, el importe de la cena se cargará de forma automática en su cuenta.

Otra posibilidad es la de ofrecerle al cliente tarjetas prepago para realizar, por ejemplo llamadas internacionales o a móviles o números premium. Justo unos minutos antes de que se consuma el saldo, el sistema avisará al cliente. Una vez se agota el saldo, se corta de forma automática la llamada. Con esto evitamos que el cliente se marche del hotel sin abonar este tipo de llamadas o que abuse de ellas.



# GRUPO EI

<http://www.sutil.info>

TLF: 902 22 60 22

FAX: 952 650 460

Por supuesto podrá ofrecer al cliente un desglose de todos los servicios solicitados mediante el teléfono y para cuales de ellos se ha requerido el código de autorización.

## •Automatización Servicios para el personal del Hotel.

Facilitar el trabajo de nuestros empleados y automatizar ciertas tareas, ayudarán a agilizar las mismas y a la eficiencia del trabajo realizado.

Para este fin, podemos fácilmente programar SUTIL para que los empleados del hotel puedan descolgar la extensión de la habitación, marcar una extensión de servicio y mediante el teclado telefónico indicar por ejemplo algunas de estas cosas:

- Indicar que la habitación está arreglada y está disponible para un nuevo cliente.

- Indicar el consumo realizado del minibar y de esta forma saber que hay que reponer del mismo.

- Avisar de una avería en la habitación, indicando el tipo de la misma. (SUTIL podría a continuación hacer sonar un teléfono del personal de mantenimiento o dejarle un mensaje).

- Etc...

De esta manera, al mismo tiempo que estamos realizando estas acciones, quedan reflejadas en la aplicación de gestión del Hotel, lo que permite que quede constancia de todos los avisos dados en tiempo real y de quien los ha efectuado.

Este tipo de automatización de servicios, también proporcionará valiosa información sobre el trabajo de las camareras de piso, como puede ser tiempos medios que tardan en la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, número y tipo de averías más frecuentes,.....



## • **Tarifificación del consumo telefónico de las habitaciones**

Por supuesto, SUTIL puede estar enlazado con la aplicación de gestión de su Hotel para que "anote" el consumo telefónico por cada habitación y día y así poder facturarlos.

Pero para determinados entornos podemos programar SUTIL para hacer cosas como, por ejemplo, no permitir llamadas (todas o sólo algunas como las internacionales) hasta que el cliente no pre-pague una cantidad en recepción o compre una tarjeta telefónica. Así el sistema sólo va a permitir llamar hasta que se agote el saldo pre-cargado o la tarjeta comprada.

También podemos hacer que SUTIL permita llamar en modo post-pago hasta una determinada cantidad. Por ejemplo, permite llamar desde la habitación hasta que se acumulen 50 Euros y para poder seguir llamando desde la habitación, hay que pasar por recepción para abonar este consumo.

Además tener la información precisa de consumos por habitaciones, también podrá tener información sobre el consumo de extensiones de oficinas, líneas exteriores, etc..., tanto de una sola sede, como de todas las sedes de su Organización (Cadenas).

Por último, cabe destacar la posibilidad de contar con más de un operador telefónico proveedor de servicio, siendo SUTIL capaz de gestionar las llamadas para que en función de franjas horarias y de destinos emita la llamada por un operador u otro. Permitiendo que el Hotel ahorre costes en llamadas internacionales o a móviles.

## • **Tipo de terminales telefónicos que puede utilizar.**

Podrá conectar a SUTIL terminales telefónicos analógicos estándar, por lo que puede proporcionar elementos de lujo a bajo coste como son teléfonos inalámbricos, manos libres, con display, etc. Esto le va a permitir disponer de varios modelos de sustitución a muy bajo precio.

## • **Integración con aplicaciones de Gestión de Hoteles**

Sutil, es uno de los sistemas más potentes del mercado que además le permitirá ser integrado con los sistemas de gestión de hoteles. Ofreciendo de este





modo una solución integral para la gestión y administración del Hotel a todos los niveles.

La integración de voz y datos facilitará el trabajo del personal del Hotel y hará que este sea más eficaz y eficiente. La eficiencia, rapidez y disponibilidad del personal repercute directamente en la atención al cliente, lo que se reflejará en el grado de satisfacción del mismo

SUTIL además de poder ser integrado con aplicaciones de gestión, puede ser integrado con otro tipo de aplicaciones, como son aplicaciones para el envío y recepción de sms. Este tipo de integraciones pueden dar un servicio añadido al cliente como es el envío de un sms al cliente para confirmaciones de reservas realizadas, bien de una habitación o de uno de los servicios del hotel,... Incluso este tipo de integración puede ser usado con fines comerciales, por ejemplo, ofrecer a clientes V.I.P. Promociones especiales, o incluso felicitaciones.... (por qué no).

Otra de las posibilidades de Sutil es la integración con TPV virtual, lo que va a permitirle al cliente que desde su misma habitación o desde cualquier teléfono, realice el pago por anticipado de un servicio extra solicitado, de una excursión contratada al hotel, una recarga de una tarjeta del hotel,...en definitiva todos aquellos servicios que ofrece el Hotel y que deben ser abonados por anticipado con tarjeta de crédito.

## • **Servicios Avanzados de Voz sobre IP (VoIP).**

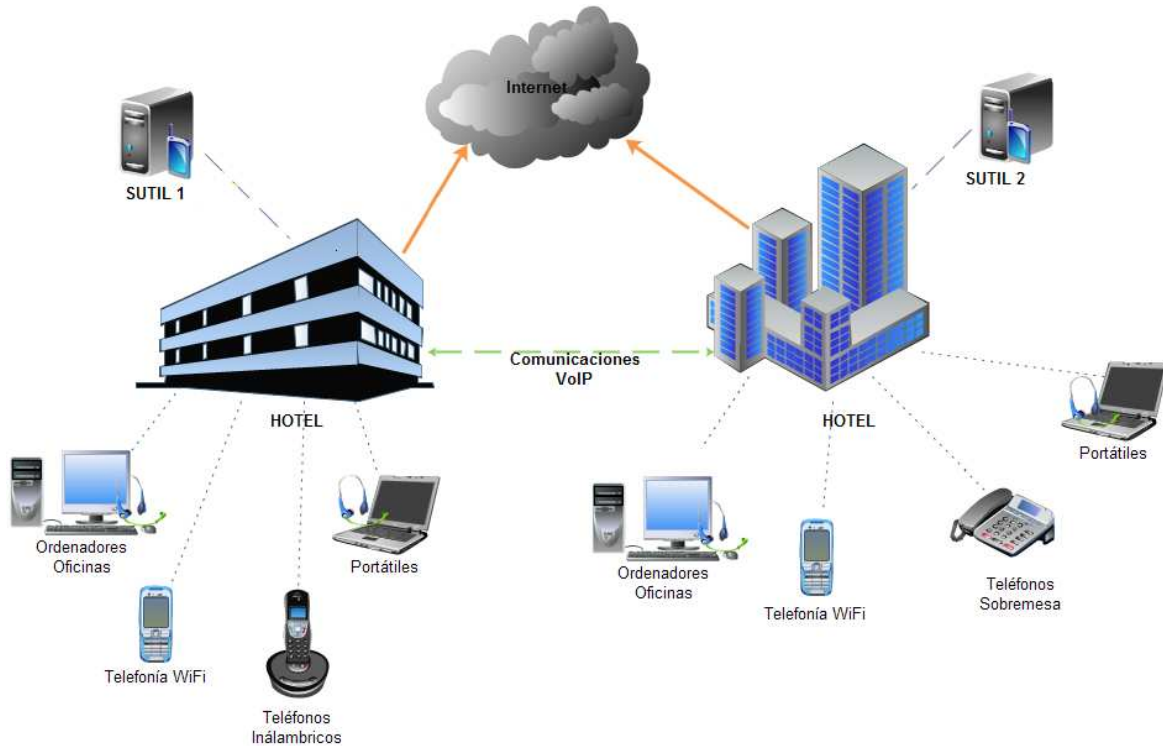
La Voz sobre Ip consiste en llevar las señales correspondientes a la voz (telefonía) sobre la misma red de datos. SUTIL le permite utilizar esta tecnología para compartir los recursos e integrar todos los medios de Gestión y Comunicación de su Hotel.

La VoIP es la mejor solución para interconectar sedes hoteleras de la misma cadena, de esta forma, las comunicaciones entre hoteles es a coste cero, puesto que utilizará la red de datos existente, ya sea el acceso contratado para internet con tarifa plana, ya sea una VPN (red privada virtual),.... Con esta interconexión de hoteles, podemos configurar los sistemas como si todos los hoteles estuviesen bajo una mega-centralita. Se pueden transferir llamadas entre ellos, contratar líneas (accesos primarios) en un sólo centro y que todas las comunicaciones de todos los hoteles estén centralizadas, etc...., con el consiguiente ahorre en costes fijos de alquiler de líneas, etc...

En los últimos tiempos se puede ver una clara tendencia a la utilización de tecnología WiFi para dar soluciones de acceso a Internet.

Aprovechando la red WiFi del complejo hotelero, se le puede proporcionar otro servicio adicional al cliente. Si le facilitamos un teléfono Ip WiFi o bien le ofrecemos la posibilidad de descargar en su pda o teléfono móvil (siempre que

posea conexión WiFi) una aplicación softphone, el cliente dispondrá en todo momento, mientras esté bajo cobertura WiFi del Hotel, de las mismas funcionalidades que posee con el teléfono de su habitación así como los servicios asociados a él.



## • **Callcenter de Reservas**

Para un Hotel grande o pequeño, disponer de un callcenter de reservas bien gestionado es imprescindible.

SUTIL le ofrece todas las funcionalidades necesarias para gestionar su callcenter de reservas. Podrá:

- Gestionar todas las reservas de todos los hoteles de la cadena con un sólo sistema, lo que le permitirá tener toda la información centralizada.
- Disponer de la información a tiempo real, integrando Sutil con la aplicación de Gestión del Hotel o de reservas.
- Atención simultánea de diversos servicios call-center.
- El mejor sistema de distribución de llamadas ACD.
- Control y gestión avanzada de sus operadores.
- Grabación y monitorización de conversaciones en tiempo real.
- Control absoluto: listados, estadísticas y monitorización de todo el sistema entiempos real.
- Sistemas de respuesta automatizada. IVR.



Las llamadas entrantes, podemos distribuirlas en base a distintos criterios, pudiendo mezclar varios de ellos en la forma que desee, por ejemplo :

- En base a la capacitación de los agentes para atender las llamadas en función de los distintos servicios.
- 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.

### • **Servicios tipo “Centro de Negocios”:**

Este tipo de servicio puede ser para el Hotel un punto diferenciador con la competencia.

En convenciones y congresos, el Hotel puede ofrecer a sus clientes el servicio que le puede dar un centro de negocios. Para ello, el si el Hotel le proporciona al cliente, uno o varios números de teléfono locales mientras dura el evento, éste podrá disponer de todos los servicios de una centralita virtual, incluidos los desvíos de llamadas, buzones de voz, grabación de conversaciones, operadora virtual personalizada, multiconferencias, etc...

### • **Otras Funciones de SUTIL para Hoteles:**

- 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.

- 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.

- Monitorización de llamadas, estas pueden ser escuchadas, sin intervenir o con posibilidad de intervención, en tiempo real desde una extensión de administrador.

- Y mucho más,....

## ***Características técnicas generales.***

### **• Características generales:**

- Sistema basado en una arquitectura abierta de Servidor 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.

### **• 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 comunice 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 clasificar 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.

Monitor de estado de SUTIL							
Archivo Ver Ventanas							
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



## • **Control del Tráfico de Llamadas.**

- Control de llamadas entrantes, salientes e internas.
- Control por fechas, horas, extensiones.
- Registro de llamadas por habitaciones.
- Registro de llamadas atendidas, no atendidas, abandonadas.
- Registro de duración de las llamadas y tiempos de respuesta.
- Registro de origen de la llamada, destino, duración.

## • **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.

## • **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.