



La solución que optimiza
las comunicaciones telefónicas
empresariales.



CONTROL INTEGRAL DE TRÁFICO, COSTES Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA | INTEGRACIÓN SIMULTÁNEA DE TODO TIPO DE CENTRALES Y MÚLTIPLES SEDES | EXPLOTACIÓN AUTOMÁTICA Y PROGRAMADA DE INFORMES DE GESTIÓN | CONTROL ACTIVO MEDIANTE ALERTAS Y ALARMAS POR RED, EMAIL O SMS | INTEGRACIÓN CON REPOSITARIOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN EXTERNOS | MONITORIZACIÓN DE LLAMADAS EN TIEMPO REAL VÍA WEB | GESTIÓN TELEFÓNICA DE USUARIO SOBRE PC | ENRUTAMIENTO INTELIGENTE DEL TRÁFICO ENTRANTE



uTile Empresa

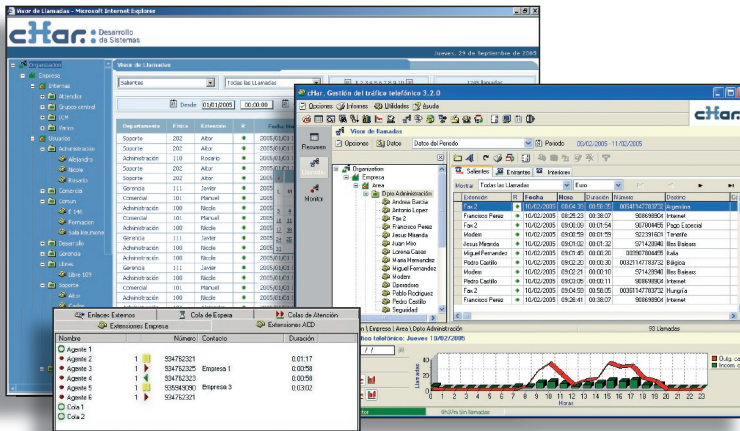
La solución más razonable.

char uTile es una suite de aplicaciones que proporciona el **más completo sistema de control de actividad y costes de las redes telefónicas empresariales.**

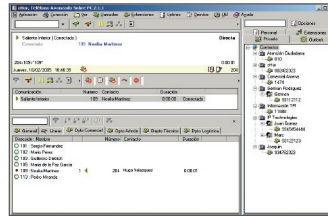
Su diseño incorpora nuevos conceptos de **informatización telefónica**, que superan las prestaciones básicas de los sistemas tradicionales de "tarificación de llamadas", y proporcionarán a su organización:

- **Información de control útil**, explotada de forma automatizada y activa.
- **Integración con terceras aplicaciones** y sistemas de gestión corporativos.
- Utilidades para configurar una **atención telefónica de mayor calidad.**

Con **char uTile** conseguirá extraer el máximo rendimiento de sus centralitas, controlando efectivamente la gestión del servicio telefónico e integrándolo con el resto de procesos de negocio de su organización.



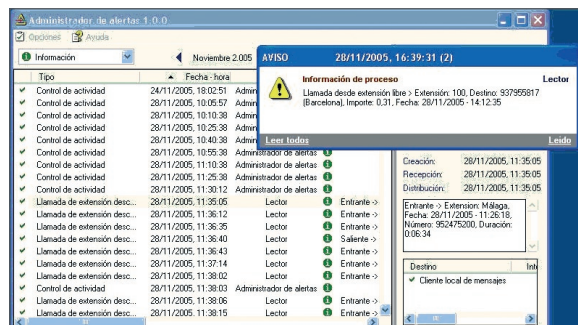
char uTile dotará a su organización de una **capacidad integral** de control del tráfico telefónico, con su sistema de gestión activa de la información.



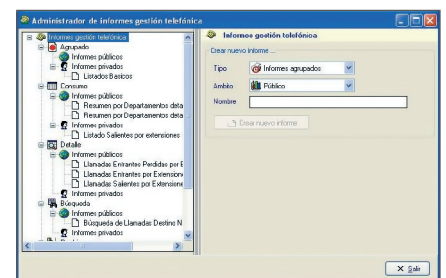
Teléfono sobre PC para usuarios.

Monitor de comunicaciones			
Organización\Empresa 1\Area 1\Departament 1			
	Extensión	Duración	Comunicación
Organización	109 (109)	0:00:37	110 (110)
Empresa 1	110 (110)	0:00:46	109 (109)
Area 1	205 (205)	0:01:35	620906369
Departament 1	1 207 (207)	0:01:35	913600305
	102 (102)		
	104 (104)		
	105 (105)		
	106 (106)		
	108 (108)		
	111 (111)		

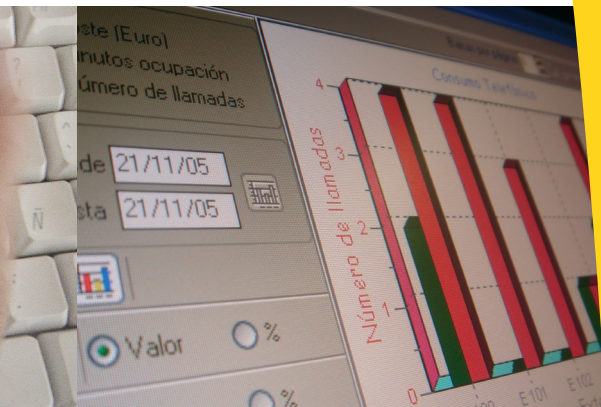
Monitorización de llamadas en tiempo real.



Control activo mediante alertas.



Reporting automatizado y programable.



Beneficios.

cHar uTile aporta funcionalidades clave, únicas en el mercado, para la optimización de su sistema telefónico, sea cual sea su dimensión y complejidad:

- Información integral de tráfico.
- Control en tiempo real mediante alertas.
- Acceso web a informes.
- Control de entornos multi-central y multi-sede.
- Utilidades de configuración de centrales telefónicas.
- Explotación simplificada, con informes y alertas automatizados.
- Conectividad con sistemas de gestión corporativos.
- Acceso a funciones telefónicas desde terceras aplicaciones.
- Enrutamiento y distribución inteligente de llamadas entrantes.
- Notificación de alarmas de centrales telefónicas.

cHar uTile potencia la integración productiva de telefonía y datos, facilitando una total capacidad de supervisión y mejora del ciclo de gestión telefónico y de sus costes.

Versiones especiales de cHar uTile.

Además de la versión genérica para Empresa, cHar uTile cuenta con versiones de producto especializadas para gestión y facturación telefónica del sector Hospitality (Hostelería y residencial) y para Centros de Negocio.

Principales características.

Una solución totalmente adaptable y escalable.

Gracias a su concepción modular, cHar uTile es adaptable a todo tipo de entornos organizativos, de infraestructura de telecomunicaciones y de volumen de tráfico. Las funcionalidades de sus distintos módulos pueden ser implementados de forma selectiva, de acuerdo a los requerimientos de gestión de cada empresa, y parametrizados en base a los distintos perfiles y tipos de usuario existentes.

Un sistema de información y control ágil y útil.

cHar uTile automatiza la obtención de información relevante de control, y su integración en sistemas externos, lo que simplifica y reduce los costes de explotación de datos y de administración.

Control integral del tráfico telefónico.

Con cHar uTile obtendrá información completa sobre la actividad telefónica dirigida a o realizada por su organización:

- Llamadas salientes, entrantes, internas; detalles y coste.
- Tráfico realizado o en curso.
- Llamadas atendidas, no atendidas, tiempo de respuesta.
- Orígenes, destinos, números, duración.
- Fecha, hora, usuarios, centros de coste, ubicaciones.
- Tarificación e imputación de costes de llamadas.
- Análisis de enrutamiento saliente óptimo por coste.

Informes configurables y programables.

El contenido y formato de los informes se define con total flexibilidad. Su difusión planificada y periódica, a vía red, web o e-mail, es programable y no requiere supervisión por parte de los administradores del sistema.

Gestión de alertas y puntos de control.

cHar uTile actúa como sistema activo de información gracias a su módulo de alertas.

Los usuarios pueden fijar puntos de control del sistema para recibir (automáticamente y por múltiples medios: e-mail, SMS, display...) información clave del sistema (Llamantes no atendidos, coste excesivo...) o de la propia central telefónica (p.ej., alarmas de funcionamiento).

Monitorización instantánea de tráfico en curso.

El control de la ocupación de las comunicaciones en tiempo real le permitirá optimizar inmediatamente los recursos dedicados por su organización a la atención telefónica.

Explotación desde entornos de gestión externos.

cHar uTile puede configurarse como fuente de datos para su sistema de información corporativo, permitiendo integrar datos del

proceso telefónico (ocupación o costes por puesto o área, etc.) con los del resto de procesos de negocio.

Acceso remoto a la información.

Con el módulo uTileNet tendrá el acceso remoto (vía web) a determinadas opciones de gestión e información del sistema:

- Monitorización de tráfico.
- Registro de llamadas procesadas o en curso.
- Consulta de informes de control.

Una atención telefónica más productiva.

cHar uTile incorpora utilidades de gestión informatizada para usuarios y grupos de atención telefónica, idóneas para explotar al máximo las prestaciones CTI de las centrales telefónicas de su organización:

Puestos telefónicos sobre PC.

Dispondrá de módulos de gestión telefónica sobre PC, avanzados y básicos para optimizar la realización y atención de llamadas y su contextualización (asociando, en integración con aplicaciones externas, información clave a números de origen). Favorecerá una mejor identificación de sus interlocutores y la personalización de su atención.

Gestión de enrutamiento entrante.

cHar uTile cuenta con un módulo específico destinado a gestionar la atención de llamadas entrantes, integrable con aplicaciones y dispositivos externos.

Gracias a esta utilidad, podrá aplicar de forma flexible de pautas de enrutamiento (por horarios, orígenes, disponibilidad etc.) y la distribución inteligente de llamadas a grupos de atención internos o externos, racionalizando la atención telefónica.

Máximo rendimiento de las centrales telefónicas.

cHar uTile aporta una integración bidireccional con las centrales telefónicas, procesando información y comandos de configuración, lo que ofrece mayores posibilidades de control del sistema telefónico.

Esta prestación permite, por ejemplo, habilitar o limitar los servicios accesibles desde extensiones y grupos de extensiones y personalizar ciertos parámetros del sistema (p.ej. nombres, desvíos...)

Administración simplificada y automatizada.

Además del proceso de información y alertas, cHar uTile automatiza completamente la mayor parte de las tareas de administración y de control, como por ejemplo el proceso de datos de sedes remotas, reduciendo significativamente los costes de operación.

Requisitos mínimos de instalación (recomendados):

cHar uTile puede ser instalado en un servidor o PC de gama media/alta (P IV, 2 Ghz, 512 RAM, 40 GB, CD-DVD, S.O. Microsoft® Windows® 2000 Prof. SP3 / Windows® 2003 Server / Windows® XP Prof. SP1, acceso a Internet y acceso a servidor de correo SMTP, 1 puerto USB disponible). El servidor o PC debe estar integrado con la central telefónica a través de enlace RS232 directo o de red Ethernet. Para la habilitación de funcionalidades asociadas a entornos TAPI es preciso contar con la correspondiente licencia de software específico (TSP), proporcionada por el fabricante de la central telefónica. La licencia de uso del producto se suministra contenida en una protección Hardware HASP tipo USB (opcionalmente LPT).

La disponibilidad de algunas prestaciones citadas en este documento puede verse limitada por las características de ciertos modelos o versiones de centrales telefónicas, su software interno o por el entorno general de comunicaciones de cada empresa.

Confíe en cHar.

Con más de 10 años de experiencia y miles de aplicaciones de control y facturación telefónica implementadas en España y otros países del mundo, somos especialistas en el desarrollo de soluciones útiles de gestión, que aportan un valor añadido y diferencial a fabricantes, integradores y usuarios.

Colaboramos con las principales firmas del sector telefónico, creando soluciones exclusivas o versiones especiales de producto, para potenciar las prestaciones de sus sistemas y los servicios que ofrecen a sus clientes.



cHar® y cHar uTile® son marcas registradas de cHar Desarrollo de Sistemas, S.L.
Todos los derechos reservados.

El resto de marcas que aparecen en este documento son propiedad de sus respectivos titulares y propietarios.

El contenido de este documento tiene una finalidad publicitaria y promocional de un producto sujeto a evolución a lo largo de su ciclo de vida. Es posible que existan discrepancias entre este documento y las características de las distintas versiones de producto, cuyas especificaciones cHar se reserva la facultad de modificar en cualquier momento.

[cHar Desarrollo de Sistemas, SL
T.: +34 93 741 87 23 / F.: +34 93 798 19 21
Pablo Iglesias 56, 1º 1ª Mataró 08302 Barcelona **]**