
utile

PYME



Perfil del producto

CONTROL INTEGRAL DEL TRÁFICO TELEFÓNICO, COSTES, Y CALIDAD DE ATENCIÓN | 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 SISTEMAS DE GESTIÓN EXTERNOS | EXPORTACIÓN DE LLAMADAS A BASE DE DATOS EXTERNAS EN TIEMPO REAL | MONITORIZACIÓN DE LLAMADAS | CONTROL DE GRUPOS DE ATENCIÓN Y MONITORIZACIÓN DE COLAS Y AGENTES | PERSONALIZACIÓN DE TARIFAS

char

Soluciones Razonables.

Presentación del producto

utile PYME es una aplicación software que proporciona el más completo sistema de gestión y de control de actividad y costes de las redes telefónicas empresariales. Incorpora nuevos conceptos de informatización telefónica, que superan las funcionalidades básicas de los sistemas tradicionales de tarificación de llamadas.

Prestaciones principales

Tarificación de llamadas

Métodos avanzados de imputación de costes en las llamadas procesadas.

utile PYME proporciona las herramientas mas avanzadas para el procesamiento de la información recibida de la central telefónica, permitiendo una asignación de costes a las llamadas realizadas en base a las tarifas utilizadas por el usuario, independientemente del operador que éste utilice.

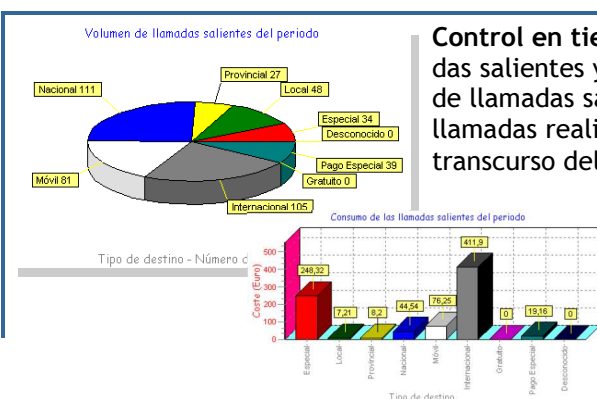
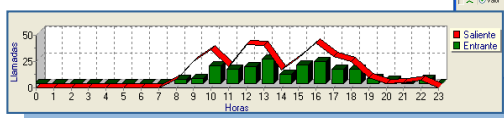
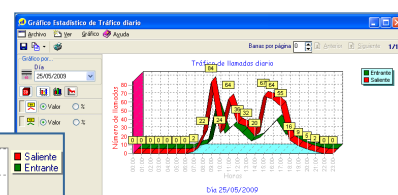
Llamadas Salientes	• Asignación de coste a llamadas realizadas (por duración / destino o pasos enviados). • Personalización de tarifas utilizadas. • Control de llamadas salientes realizadas y no contestadas por destino. • Procesamiento de Códigos de Usuario / Códigos de Negocio. • Posibilidad de integrar telefonía móvil con la fija del tráfico de llamadas. • Asignación de contacto en llamadas realizadas. • Indicación de operador telefónico utilizado en la realización de cada llamada. • Posibilidad de utilización de múltiples operadores en base al tipo de llamada (móviles, internacionales, nacionales, ...) • Etc.
Llamadas Entrantes	• Procesamiento de llamadas entrantes. • Asignación de contacto en llamadas recibidas en base al número de origen (ANI). • Tiempo de respuesta. • Llamadas entrantes no contestadas. • Procesamiento de Códigos de Negocio. • Etc.
Interiores	• Control de llamadas interiores recibidas / realizadas.

* Si bien la aplicación contempla las especificaciones mencionadas, las mismas dependerán de la central telefónica instalada, consulte con su proveedor.

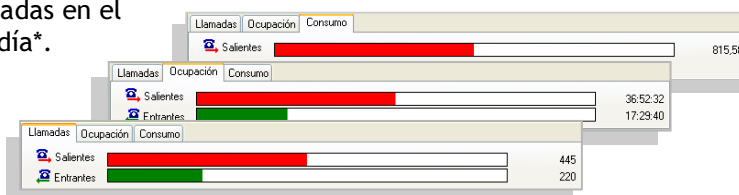
Control y gestión de llamadas

Supervisión en tiempo real de la actividad telefónica.

Control en tiempo real de las llamadas salientes y entrantes realizadas, para una visualización rápida y ágil del comportamiento del tráfico telefónico de la organización hora a hora y día a día, simplificando la detección de franjas horarias con mayor volumen de llamadas.



Control en tiempo real del consumo (cantidad y ocupación) diario de llamadas salientes y entrantes, conociendo, sin necesidad de listados, el volumen de llamadas salientes y entrantes de la organización y el coste total de las llamadas realizadas en el transcurso del día*.

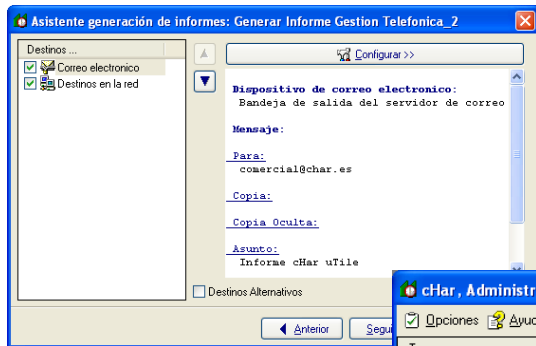


* Utilizando 'Inicio de periodo' diario automático mediante Administrado de Tareas cHar

Automatización de listados

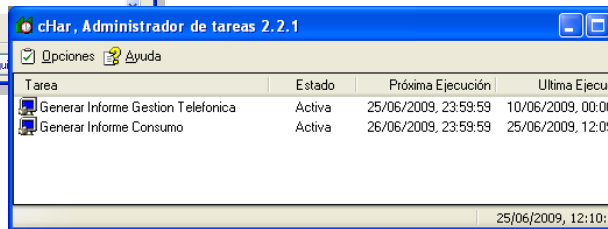
Simplifica al máximo la obtención de la información telefónica de la empresa.

La aplicación proporciona informes de manera **automática**, siendo éstos enviados por **correo electrónico** a los destinatarios especificados o **almacenados** en un servidor para su posterior consulta. Los informes pueden ser programados para ser enviados en la frecuencia que se requiera (diario, semanal, mensual, etc.) no existiendo límites en la cantidad de informes y envíos realizados.

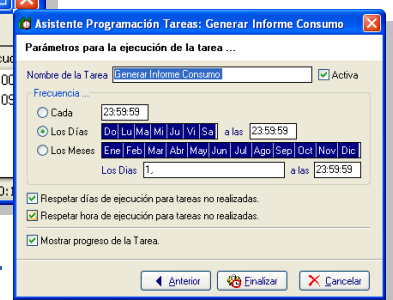


Destinatarios de Informes

Mediante la automatización de listados, utile PYME se convierte en una solución **proactiva** para el usuario de la aplicación. Una de las ventajas de utilizar la automatización de listados es la de lograr un autocontrol del funcionamiento de la aplicación ya que de existir alguna incidencia, será rápidamente detectada por el usuario al consultar los listados (o que éstos no sean recibidos), por lo que se minimiza al máximo la pérdida de información por desatención del sistema.



Administrador de tareas char



Frecuencia de envío

La automatización de listados permite el envío a cada trabajador de la empresa (en forma diaria, semanal, mensual,...) de un informe con su propia actividad telefónica, detallando las llamadas salientes realizadas (destino, duración, coste, ..) y las llamadas entrantes atendidas y no contestadas para el propio control por parte del trabajador.

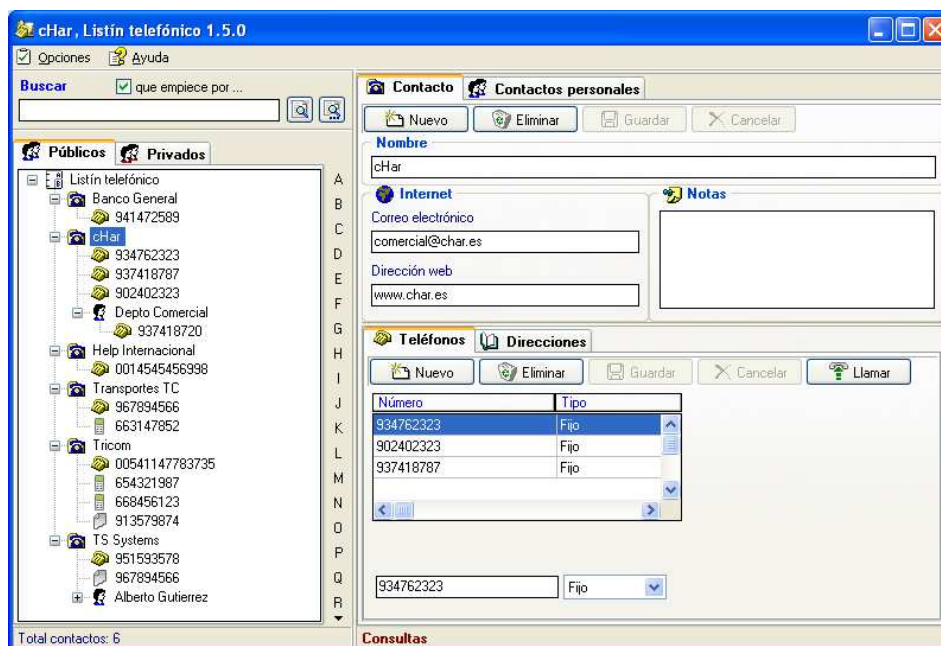
A su vez, el responsable del Departamento dispondrá del mismo listado con todas las extensiones pertenecientes a su Departamento.

Directorio Telefónico

Listín de contactos de la organización.

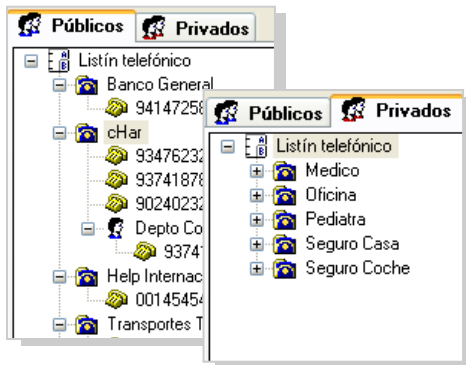
utile PYME incorpora un completo listín telefónico para dar de alta a todos los contactos de la organización, permitiendo a su vez la **obtención de listados** en base a las llamadas recibidas o realizadas por cada uno de los contactos dados de alta en el listín.

Si la central telefónica dispone de integración TAPI (CTI), es posible la realización de llamadas desde la propia aplicación Listín.



Tipo de Contacto

El listín permite la asignación de contactos en un entorno Público o Privado, dependiendo de la privacidad del mismo.



- Los **contactos públicos** podrán ser accedidos desde cualquier 'Cliente en red' de utilite.
- Los **contactos privados** serán únicamente accedidos por parte del propio usuario de la aplicación.

Detalle de contactos asociados

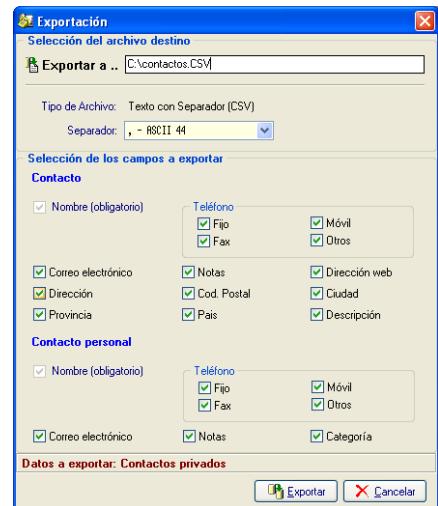
Por cada contacto principal dado de alta en el listín, existe la posibilidad de asignar 'contactos personales', logrando un detalle exhaustivo de la información de los contactos de la organización.

Exportación - Importación de contactos

El listín permite la exportación de los datos a un fichero .CSV y la importación de contactos desde múltiples formatos diferentes (archivo con separador de campos, MS Access, dBase, ...).



Importación de contactos al listín

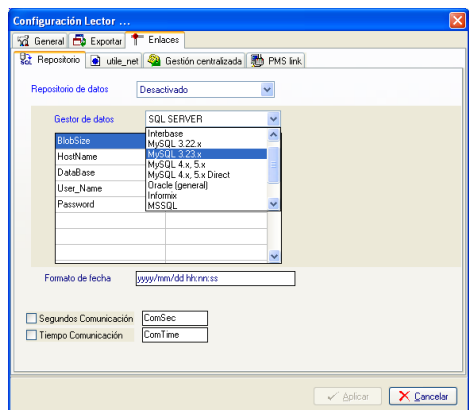


Exportación de listín telefónico

Exportación de llamadas a Base de Datos externas

Integración en tiempo real con base de datos externas.

utilite PYME incorpora la exportación de llamadas a Base de Datos externas, tanto en tiempo real como en forma diferida, de las comunicaciones procesadas por la aplicación (llamadas entrantes, llamadas salientes, llamadas interiores, alertas y mensajes, ...).



La exportación de datos podrá ser realizada a diferentes Bases de Datos, tales como:

- Oracle
- MySQL
- SQL Server
- Informix
- Oracle Net
- MSSQL
- Interbase
- BD2
- ...

Control de Grupos ACD

Monitorización en tiempo real de agentes y grupos de atención de la central telefónica.

utíle PYME incorpora un módulo específico para el control de grupos ACD de la central telefónica, proporcionando un completo control en tiempo real* de las comunicaciones gestionadas por cada uno de los agentes del grupo.

Monitorización de agentes en tiempo real

Agente	Login/out	Actividad	Realizadas	Ocupación >	Recibidas	Ocupación <	Llamadas	Ocupación
Aitor Rodriguez	29/04/09,19:13:44		0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00
Carlos Garcia	11/05/09,15:18:58	15:18:56	0	0:00:00	4	0:33:34	4	0:33:34
Daniel Perez	11/05/09,16:44:41	17:02:34	2	0:00:30	15	1:08:07	17	1:08:37
Eduardo Fernandez	11/05/09,16:30:20	16:30:18	4	0:25:55	15	1:16:29	19	1:42:24
Javier Gomez	07/05/09,10:52:41		0	0:00:00	0	0:00:00	0	0:00:00
Juan Martinez	11/05/09,15:01:36	16:44:31	1	0:00:30	16	1:10:39	17	1:11:09
Luis Soto	11/05/09,15:57:10	16:38:43	1	1:12:13	15	1:58:32	16	3:10:45

★ Agente disponible (Login)
Ⓜ Agente desconectado (Logout)

Monitorización de colas en tiempo real*

 Colas

 Llamadas

 Presencia

Origen	Espera
 937418787	0:00:15

Fecha	Origen	Destino	Duración
11/05/09 - 09:45:09	937418787	Soporte	0:00:29
11/05/09 - 09:44:46	937981921	Soporte	0:00:09
11/05/09 - 09:38:08	665980771	Soporte	0:02:06

Colas	Llamadas	Presencia
Origen	Espera	
937418787	0:00:11	
910001234	0:00:15	
929994321	0:00:55	

* Se requiere posibilidad de monitorizar colas por parte de la central telefónica.

Control de presencia (login-logout) en tiempo real

Colas	Llamadas	Presencia
Agente	Fecha	Estado
Luis Riva	22/05/09 - 18:00:21	Ausente
Luis Riva	22/05/09 - 17:54:21	Presente
Luis Riva	22/05/09 - 16:16:37	Ausente
Luis Riva	22/05/09 - 15:17:39	Presente

El control de presencia de los agentes puede ser realizado mediante:

- Códigos de login / logout realizados desde el propio teléfono por parte del agente.
- En forma **automática** mediante definición de horarios de entrada y salida en aquellos entornos donde no se permite realizar a través de códigos por parte de la central.

Control diario y hora a hora de la actividad de agentes

Colas	Llamadas	Presencia
Agente	Fecha	
Carlos López	11/05/09 - 09:33:13	
Carlos López	11/05/09 - 09:32:32	
Carlos López	11/05/09 - 09:11:47	

Registro de la totalidad de llamadas recibidas y realizadas por cada agente durante la permanencia en el grupo de atención.

La totalidad de prestaciones ofrecidas por el 'Control de Grupos ACD' por parte de la aplicación útil dependerá pura y exclusivamente de las prestaciones ofrecidas por la central telefónica, pudiendo existir casos en que cierta información no pueda ser mostrada por no disponer la propia aplicación de información concreta por parte de la central telefónica utilizada.

Para la monitorización en tiempo real es imprescindible disponer de TAPI (3rd Party) licenciado en la central telefónica.

Para mayor información o conocer el alcance de compatibilidad de cada central, contacte con char.

Listados específicos

El módulo 'Grupos de ACD' proporciona listados específicos de la atención de llamadas para cada uno de los grupos configurados:

Grupo Soporte, De 21/05/2009,00:00:00 a 21/05/2009,23:59:59						
Agente	Realizadas	Ocupación >	Recibidas	Ocupación <	Llamadas	Ocupación
Alfonso Perez	0	0.00:00	0	0.00:00	0	0.00:00
Carlos Lopez	0	0.00:00	0	0.00:00	0	0.00:00
Daniel Martinez	1	0.04:49	18	2:09:55	19	2:14:44
Eduardo Garcia	1	0.09:55	14	2:16:35	15	2:26:30
Javier Fernandez	0	0.00:00	0	0.00:00	0	0.00:00
Juan Quintero	0	0.00:00	0	0.00:00	0	0.00:00
Luis Riva	2	0.20:2				
TOTAL	4	0.35:1				

Detalle de llamadas Luis Riva						
Agente	Fecha	Origen	Destino	Duración	Respuesta	Costo
Luis Riva	21/05/09 - 10:00:18	OUT 212		0:00:00	0:00:00	0.00:00
Luis Riva	21/05/09 - 17:42:52	OUT 212		0:00:00	0:00:00	0.00:00
Luis Riva	21/05/09 - 18:18:39	937418787	Soporte	1:18:04	0:00:00	0.00:00
Luis Riva	21/05/09 - 19:00:21	OUT 212		0:00:00	0:00:00	0.00:00
Luis Riva	21/05/09 - 14:43:25	910239410	Cabecera	0:00:22	0:00:00	0.00:00
Luis Riva	21/05/09 - 14:23:57	212 910470875		0:18:47	0:00:00	0.00:34
		667980955	Cabecera	0:05:02	0:00:00	0.00:00
		212 910470875		0:01:41	0:00:00	0.00:16

Grupo Soporte, De 21/05/2009,00:00:00 a 21/05/2009,23:59:59						
Horas	En cola	Perdidas	Realizadas	Ocupación >	Recibidas	Ocupación <
09	1	0	0	0.00:00	8	0:59:15
10	0	0	0	0.00:00	7	0:41:55
11	0	0	0	0.00:00	6	1:20:04
12	0	0	0	0.00:00	8	0:31:14
13	1	0	0	0.00:00	11	0:31:14
14	0	0	2	0:20:28	10	
15	0	0	0	0.00:00	3	
16	0	0	1	0:04:49	6	
17	1	0	1	0:09:55	10	
18	0	0	0	0.00:00	4	
TOTAL	3	0	4	0:35:12	73	

Colas de espera						
Fecha	Origen	Destino	Duración			
21/05/09 - 17:00:35	937418787	Soporte	0:00:21			
21/05/09 - 13:59:34	911234567	Soporte	0:00:40			
21/05/09 - 09:49:32	947654321	Soporte	0:01:09			

- Actividad detallada de cada agente
- Actividad del grupo detallado hora a hora
- Detalle de llamadas que han entrado a colas de espera
- Control de presencia (login-logout) de cada agente

Monitorización de extensiones

Supervisión de estado de extensiones.

utile PYME incorpora un módulo para la monitorización de extensiones en tiempo real, específicamente creado para entornos con funcionalidades TAPI.

Extensión	Duración	Comunicación
100		
101		
102		
103		
104		
105		
106	0:01:17	665980771
107		
108	0:00:07	cHar (937418787)
200	0:03:03	937418725
201		
202		
203		
204		
209	0:00:15	937981821
221		
400		

Visor de llamadas

Control del tráfico telefónico personalizado.

El Visor de llamadas es una aplicación complementaria a utile PYME que puede ser instalada en los PC de los usuarios para el control personal del tráfico telefónico gestionado por su extensión, sin necesidad de generación de listados para disponer de dicha información.

Mediante el Visor de llamadas, el usuario podrá conocer en tiempo real, las llamadas que ha realizado y recibido, conociendo también todas aquellas llamadas que no fueron contestadas durante su ausencia y poder, de esta manera, devolver las llamadas perdidas.

A su vez, resulta una herramienta muy útil para el responsable de un área o departamento, permitiendo disponer de la información telefónica de todas las extensiones que pertenecen a su cargo.

La aplicación es configurable para visualizar solamente una extensión determinada, un área, un departamento o toda la organización.

cHar, Administrador de llamadas 2.2.3 [Departamento: Depto Comercial]						
Opciones	Datos	Datos del Periodo	Periodo	25/05/2009 - 26/06/2009		
Mostrar	Todas las Llamadas	Euro				
Extensión	R	Fecha	Hora	Duración	Número	Destino
EXT 103		25/05/2009	17:59:28	00:08:54	934762323	BARCELONA
Gustavo Perez		25/05/2009	17:59:40	00:05:49	00541147783735	Argentina
Juan Soler		25/05/2009	17:59:52	00:07:54	921234567	Segovia
Gustavo Perez		25/05/2009	17:59:55	00:05:47	902158014	Pago Especial
Gustavo Perez		25/05/2009	18:00:04	00:00:13	937418787	MATARIO
Gustavo Perez		25/05/2009	18:00:53	00:06:37	919879876	Madrid
Juan Soler		25/05/2009	18:01:35	00:09:17	902402323	Pago Especial
Gustavo Perez		25/05/2009	19:01:47	00:07:36	937418787	MATARIO
Patricia Riva		25/05/2009	19:01:59	00:01:55	668456123	Móviles
EXT 103		25/05/2009	19:02:11	00:04:47	654321387	Orange
Juan Soler		25/05/2009	20:02:23	00:03:37	902402323	Pago Especial
Juan Soler		25/05/2009	20:02:25	00:02:19	0021951236589	Internacional (G)
Juan Soler		25/05/2009	20:02:25	00:03:54	919009000	Madrid

utile eXpress: Visor WEB de las comunicaciones

Acceso vía WEB de la información del tráfico telefónico.

utile eXpress es un módulo complementario -plugin- a utile PYME, que permite el registro y análisis de las comunicaciones telefónicas accesible mediante navegador WEB, que permite el acceso 'natural' de los usuarios al registro de sus comunicaciones.

The screenshot shows the 'Llamadas > Resumen' (Calls > Summary) page. It features a sidebar with a tree view of the organization structure, including 'Extensiones' (Extensions) and 'Móviles' (Mobiles). The main area displays a table of call statistics grouped by hour. The table has columns for 'Horas' (Hours), 'Salientes Externas Completadas' (Outgoing External Completed), 'Salientes Externas Duración' (Outgoing External Duration), 'Salientes Externas Duración promedio' (Outgoing External Average Duration), 'Salientes Externas Total' (Outgoing External Total), 'Salientes Externas Coste' (Outgoing External Cost), 'Salientes Externas Coste promedio' (Outgoing External Average Cost), 'Entrantes Externas Atendidas' (Incoming External Answered), 'Entrantes Externas Atendidas (%)' (Incoming External Answered (%)), and 'Entrantes Externas Perdidas' (Incoming External Lost). The data is presented for various time slots from 09:00:00 to 17:00:00, with a 'TOTAL' row at the bottom.

Horas	Salientes Externas Completadas	Salientes Externas Duración	Salientes Externas Duración promedio	Salientes Externas Total	Salientes Externas Coste	Salientes Externas Coste promedio	Entrantes Externas Atendidas	Entrantes Externas Atendidas (%)	Entrantes Externas Perdidas
09:00:00 - 09:59:59	13	0:48:56	0:03:46	13	3,23	0,25	21	100 %	0
10:00:00 - 10:59:59	21	0:56:19	0:02:41	21	3,02	0,14	13	100 %	0
11:00:00 - 11:59:59	33	1:28:03	0:02:40	33	5,76	0,17	14	100 %	0
12:00:00 - 12:59:59	39	1:04:27	0:01:39	39	6,23	0,16	18	100 %	0
13:00:00 - 13:59:59	43	1:28:20	0:02:03	43	7,03	0,16	9	100 %	0
14:00:00 - 14:59:59	0	0:00:00	0:00:00	0	0,00	0,00	2	100 %	0
15:00:00 - 15:59:59	5	0:06:47	0:01:21	5	0,95	0,19	6	100 %	0
16:00:00 - 16:59:59	18	0:44:56	0:02:30	18	2,39	0,13	17	100 %	0
17:00:00 - 17:59:59	19	0:33:36	0:01:46	19	3,16	0,17	22	100 %	0
TOTAL	191	7:11:24	0:02:16	191	31,77	0,17	122	100 %	0

Acceso personalizado

Posibilidad de definir niveles de acceso a cada usuario dado de alta para definir el tipo de información a ser mostrada por parte de la aplicación.

The screenshot shows the 'Llamadas > Detalle' (Calls > Detail) page. It features a sidebar with a tree view of the organization structure, including 'Extensiones' (Extensions) and 'Móviles' (Mobiles). The main area displays a table of lost calls. The table has columns for 'Fecha' (Date), 'Origen' (Origin), 'Conectado' (Connected), 'Respuesta' (Response), 'Lugar' (Location), and 'DDI' (DDI). The data is presented for two specific dates: 22/10/2010, 17:52:00 and 22/10/2010, 16:18:00.

Fecha	Origen	Conectado	Respuesta	Lugar	DDI
22/10/2010, 17:52:00	93741E	Guillermo	0:00:01	MATARO	- SIN ASIGNAR -
22/10/2010, 16:18:00	93741E	Guillermo	0:00:10	MATARO	- SIN ASIGNAR -

Listados del tráfico telefónico

Reportes de la actividad telefónica.

Dispone de múltiples listados para el control del tráfico telefónico de la organización, altamente configurables para alcanzar el nivel de detalle que sea necesario visualizar.

Los listados principales que se pueden obtener de la aplicación son los siguientes:

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| • Listados de Consumo | • Listados de Ranking |
| • Listados de Detalle de Llamadas | • Listados de Búsqueda de Llamadas |

Mediante la herramienta de configuración de listados se puede filtrar la información para obtener listados de información específica, tales como:

- Llamadas con duración excesiva
- Llamadas con coste excesivo
- Llamadas entrantes / salientes por contactos
- Llamadas no atendidas (perdidas)
- Llamadas fuera de horario laboral
- Ranking de extensiones con mayor o menor cantidad de llamadas atendidas
- Ranking de extensiones con mayor o menor duración de llamadas realizadas
- Extensiones con tiempo de respuesta (atención) superior al valor medio.
- Llamadas a números no permitidos (90X, 80X, ...)
- Etc...

Los listados proporcionados por la aplicación pueden ser mostrados en pantalla, enviados a la impresora, enviados por correo electrónico o ser guardados en un servidor.

Los reportes pueden ser visualizados en formato PDF, Word, HTML o formato propietario char.

A su vez, es posible automatizar la generación de listados mediante el Administrador de Tareas de char.

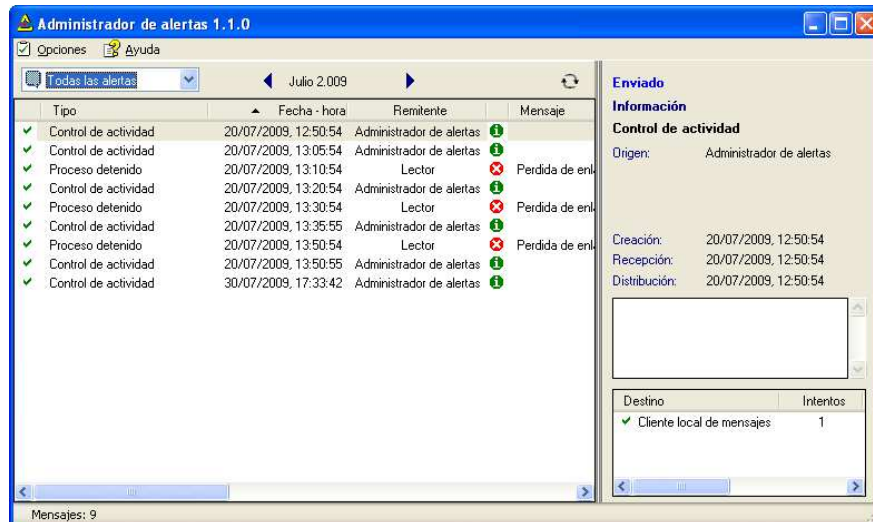
Módulo de Alertas

Supervisión y control de alertas enviadas a la aplicación.

Control de alertas recibidas por la central telefónica y/o sistemas externos

utile PYME incorpora el módulo de alertas para el procesamiento de alertas generadas por la **central telefónica** y/o **sistemas externos*** que proporcionen alertas mediante los mecanismos habituales soportados por char (archivo de texto, TCP/IP, RS232, ...).

Las alertas procesadas serán enviadas mediante correo electrónico, mensajes tipo pop-up y/o SMS** a los respectivos destinatarios previamente configurados.



Las alertas procesadas de la central telefónica pueden ser, por ejemplo:

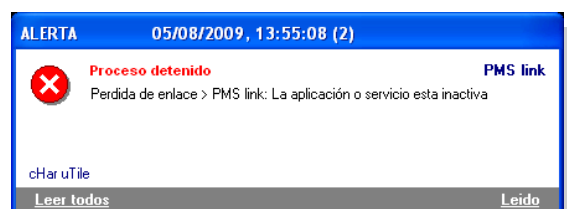
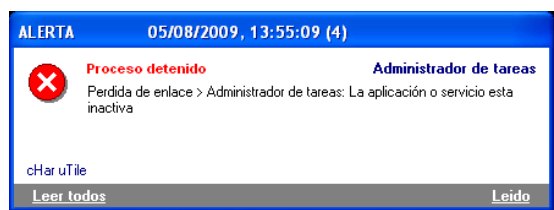
- Reinicios del sistema
- Pérdida de alimentación
- Sobrecargas
- Tarjetas desconectadas
- Espacio insuficiente en dispositivos de almacenamiento
- Desconexión de SMDR (tarificación)
- Errores de sincronización
- Errores de conexión de puertos
- Errores de comunicación
- Pérdida de enlaces en primarios
- Alertas CPU central y tarjetas
- Etc ...



*utile deberá estar debidamente licenciado para procesar la información proveniente de otros sistemas (dispositivo adicional).

Alertas y mensajes para el control de la propia aplicación

El módulo de alertas incorpora mecanismos para el **autocontrol de la propia aplicación**, enviando mensajes ante posibles incidencias detectadas.

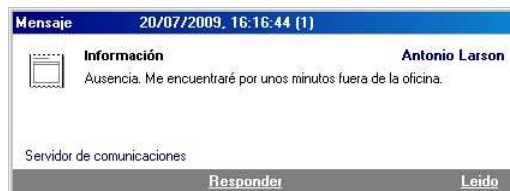


Gestión de Mensajes

El 'Cliente de Mensajería' de utile permite el envío de mensajes tipo pop-up entre los usuarios de la aplicación. La aplicación puede ser instalada en todos los puestos de trabajos sin licenciamiento específico.

Más allá de las múltiples prestaciones de la aplicación, la misma puede resultar muy útil para notificar a uno o todos los usuarios de determinadas situaciones en tiempo real, como por ejemplo la notificación de emergencias (incendio, contingencias, etc.) a toda la organización como así también de ayuda a la operadora para notificar a un usuario que se encuentra comunicando que tiene una llamada urgente que transferirle.

De la misma manera, puede ser utilizada para notificar a toda la organización de las ausencias temporales por parte del personal (generalmente del Dpto. Comercial al ausentarse por visitas a clientes) para conocer en todo momento la disponibilidad o no de las personas en su puesto de trabajo.



Gestión Multisede - Centralizada

Control de entornos multi-central en diferentes puntos geográficos.

La aplicación utile PYME permite el control de **múltiples centrales telefónicas** (independientemente de sus marcas y modelos) ubicadas en **diferentes puntos geográficos** de todo el mundo.

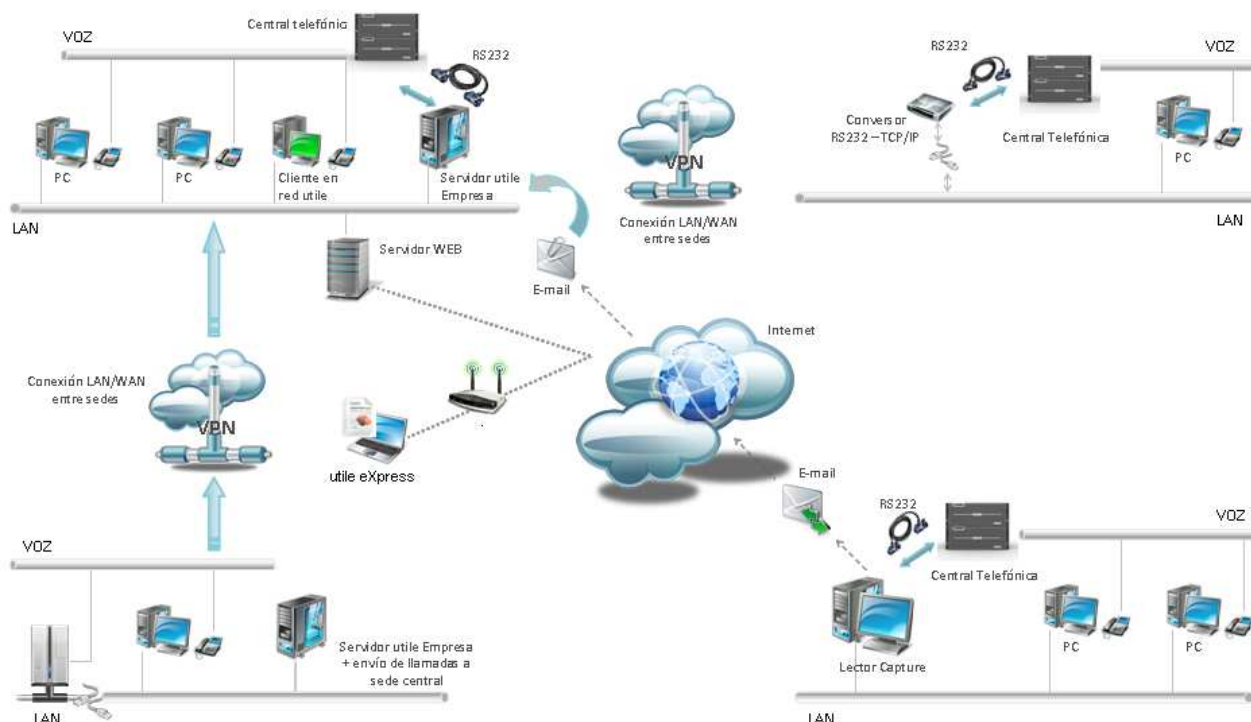
utile PYME centraliza en un único punto el tráfico telefónico producido por todos los nodos remotos, facilitando el análisis de la información y permitiendo a su vez, el envío de informes en **forma automática** a cada uno de los responsables de cada sede remota.

Para la obtención de la información desde cada una de las sedes remotas se pueden utilizar diferentes mecanismos de recopilación de datos, proporcionados por char, dependiendo de las características propias de cada instalación.

Las capacidades de integración múltiple que ofrece el Lector permiten una rápida implementación de utile PYME incluso en los entornos de telecomunicación mas complejos.

utile PYME puede recibir directamente los datos aportados por centrales de sedes remotas conectadas a la red corporativa o, en el caso que esa capacidad no esté disponible, a partir de una aplicación software (Lector Capture - gratuita) instalada en un PC ubicado en la correspondiente sede y conectado con la central telefónica. Este dispositivo software es el responsable de transferir los datos aportados por la central, con una frecuencia que es programable, a la aplicación central.

Alternativamente, si no existe un PC disponible en una sede del tipo descrito, se puede realizar la integración en la red de datos de la central telefónica local mediante un dispositivo hardware de conversión de señal RS232/TCP-IP (si existe conexión tipo VPN entre las sedes remotas y la central).

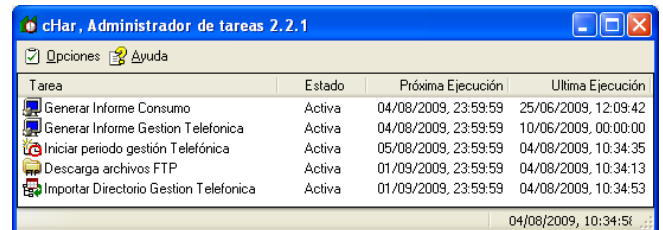


Administrador de Tareas

Automatización de tareas y procesos.

utile PYME proporciona un módulo adicional, incluido por defecto en la aplicación, para la automatización de diferentes acciones, tales como:

- Generar informes de tráfico telefónico.
- Iniciar periodo de gestión telefónica.
- Descargas de archivos FTP.
- Importar directorio de extensiones.
- Lanzar ejecutables.
- Generar informes de utile h+ (*entornos Hospitality*).
- Acciones sobre el Lector.
- Volcado de datos repositorio utile.
- Envío de archivos.
- Descargas e-mail conexiones remotas (multi-sede).



Tarea	Estado	Próxima Ejecución	Última Ejecución
Generar Informe Consumo	Activa	04/08/2009, 23:59:59	25/06/2009, 12:09:42
Generar Informe Gestion Telefonica	Activa	04/08/2009, 23:59:59	10/06/2009, 00:00:00
Iniciar periodo gestión Telefónica	Activa	05/08/2009, 23:59:59	04/08/2009, 10:34:35
Descarga archivos FTP	Activa	01/09/2009, 23:59:59	04/08/2009, 10:34:13
Importar Directorio Gestion Telefonica	Activa	01/09/2009, 23:59:59	04/08/2009, 10:34:53

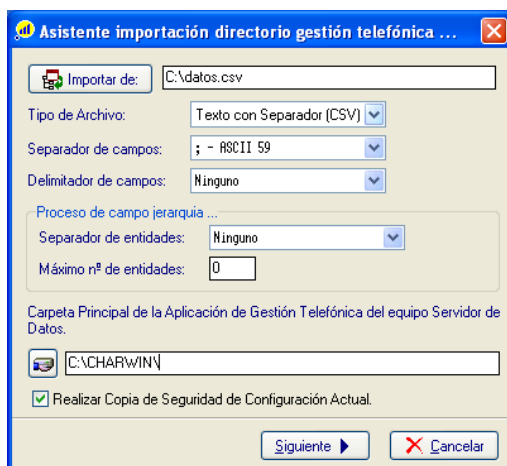
Importación de directorio

Control y gestión automática del árbol jerárquico de extensiones.

Mediante la importación de un archivo .CSV es posible realizar una importación del árbol jerárquico de la empresa, con el fin de reflejar fielmente la organización de la empresa de una manera rápida y segura. La importación del archivo creará de forma automática los correspondientes niveles de la organización:

- Empresas
- Áreas
- Departamentos
- Extensiones (Número de extensión y Nombre)

Este proceso puede ser programado, mediante el Administrado de Tareas de char, para ser realizado periódicamente y mantener de esta manera siempre actualizado el árbol jerárquico de la organización en aquellas situaciones en que son frecuentes los cambios a nivel organizativo de la empresa.



Asistente importación directorio gestión telefónica ...

Importar de: C:\datos.csv

Tipo de Archivo: Texto con Separador (CSV)

Separador de campos: ; - ASCII 59

Delimitador de campos: Ninguno

Proceso de campo jerarquía ...

Separador de entidades: Ninguno

Máximo nº de entidades: 0

Carpeta Principal de la Aplicación de Gestión Telefónica del equipo Servidor de Datos:

C:\CHARWIN\

☒ Realizar Copia de Seguridad de Configuración Actual.

[Siguiente](#) [Cancelar](#)



Asistente Importación Directorio Gestión Telefónica ...

Archivo: C:\Extensiones.csv

Registro: 1 cHar;Administrativa;Administración;100;Operadora

Orden	Dato	Entidad
1	cHar	Empresa
2	Administrativa	Area
3	Administración	Departamento
4	100	Extensión 1
5	Operadora	Nombre
6		Ninguna
7		Ninguna
8		Ninguna
9		Ninguna
10		Ninguna
11		Ninguna
12		Ninguna

Campo 5

Entidad: Nombre

Ninguna
Empresa
Area
Departamento
Extensión 1
Nombre
Apellido 1
Apellido 2
Extensión 2
Jerarquia

[Anterior](#) [Siguiente](#) [Cancelar](#)

Operadores telefónicos

Personalización de tarifas telefónicas.

utile PYME permite utilizar múltiples tarifas telefónicas para la tarificación de llamadas dependiendo del o los operadores utilizados.

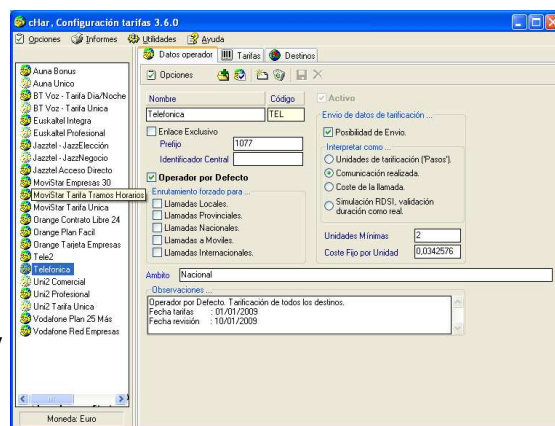
El usuario podrá personalizar las tarifas a ser utilizadas por la aplicación en base al plan tarifario aplicado por el propio operador.

De la misma manera, utile permite la creación de nuevos operadores y **asignar incrementos** a las llamadas procesadas.

utile PYME permite forzar el enrutamiento de llamadas por un operador específico dependiendo del tipo de llamada realizada (internacional, móvil, ...), tal como se encuentra configurado en la central telefónica.

Los operadores utilizados por utile pueden ser configurados para realizar la tarificación por duración / destino de la llamada o por pasos.

A su vez, es posible la obtención de listados de análisis del enrutamiento para realizar una comparación entre el operador utilizado y el resto de operadores con el fin de evaluar los beneficios de utilizar un operador u otro en base a las llamadas realizadas en la organización.



Características avanzadas

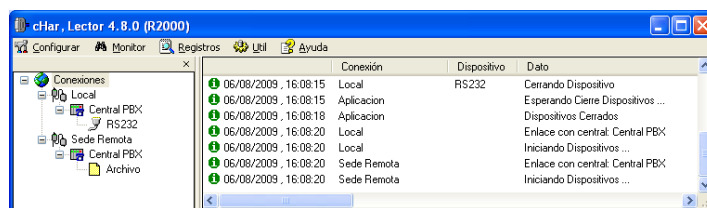
Conectividad con centrales telefónicas

Módulo Lector.

El módulo Lector es el núcleo de conectividad de la aplicación utile PYME. Actúa como concentrador de dispositivos, integrando y controlando el flujo de información y comandos realizados entre dispositivos telefónicos (centrales y otros equipos, como sistemas de mensajería) y de datos (p.ej. sistemas de gestión corporativos).

Soporta el rango más extenso de métodos y protocolos de conexión (RS232, TCP/IP, FTP, TAPI, RFC-SAP...) para poder asegurar la gestión eficiente y simultánea de formatos y fuentes de datos heterogéneas.

Las capacidades de integración múltiple del módulo Lector posibilitan una rápida implementación de utile PYME incluso en los entornos de telecomunicación más complejos.

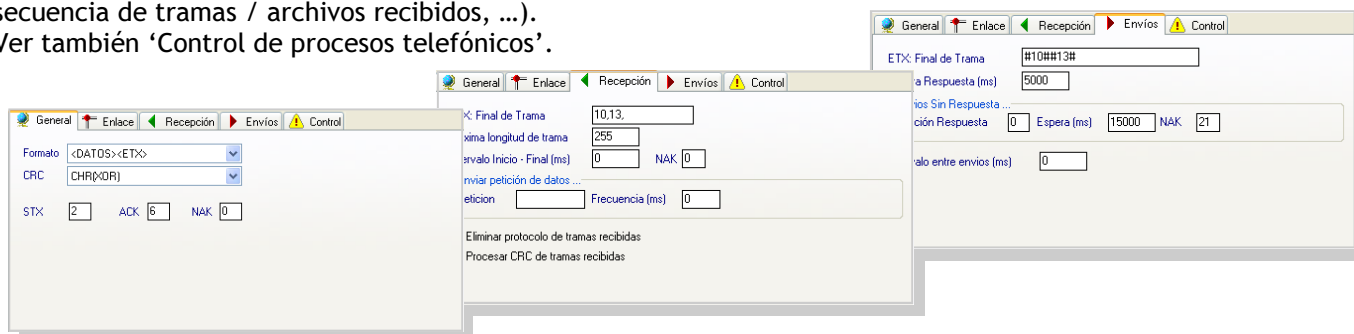


Seguridad en protocolos de comunicación

Control de datos recibidos.

El módulo Lector dispone de mecanismos para asegurar la fiabilidad de datos recibidos por parte de la central telefónica, implementando métodos de control en base al protocolo utilizado (control de CRC, mantenimientos de enlace, ACK, envío de petición de datos en frecuencias definidas, control de archivos recibidos, control de secuencia de tramas / archivos recibidos, ...).

Ver también 'Control de procesos telefónicos'.



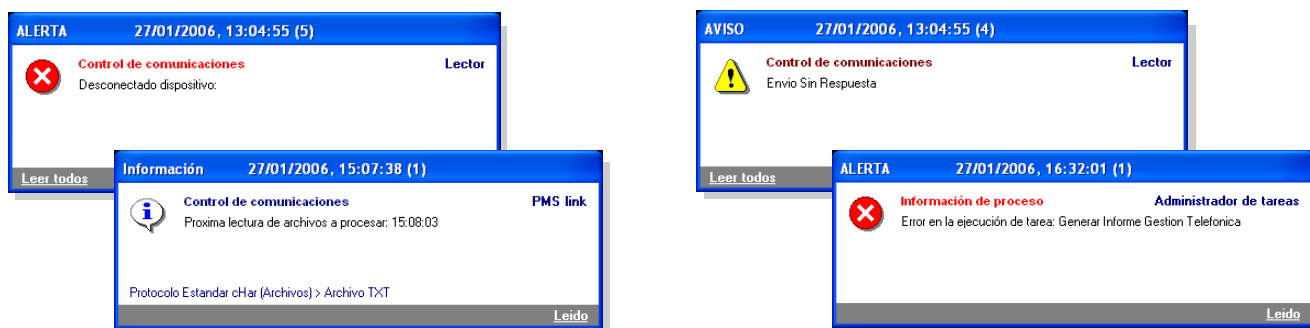
Control de procesos telefónicos

Comprobación de estado de dispositivos de la aplicación

La aplicación suministra métodos de control ante la ausencia de recepción de datos por parte de la central telefónica, notificando al usuario de la situación mediante correo electrónico, mensajes tipo pop-up y/o SMS*, aplicando mecanismos de auto-recuperación de datos para la normalización de la situación en el menor tiempo posible (reinicio de dispositivo, envío de cadena de inicialización, ...).

Las alertas generadas por la propia aplicación comprenden, entre otras, de las siguientes:

- Incidencias en inicio de aplicación
- Inactividad del sistema
- Pérdida de secuencia en información recibida por parte de la central
- Tiempo excedido sin recepción de datos
- Incidencias en enlaces con repositorio de datos, ...
- Control de las comunicaciones (conexión, información, errores y reinicios de dispositivos)
- Control de los diferentes módulos de utilidad (Administrador de Tareas, PMS Link, ...)
- Etc...



* Se requiere dispositivo hardware externo no suministrado por char.

Integración con centrales telefónicas

Comunicación bidireccional para el envío de comandos a la central telefónica

utile PYME contempla la posibilidad de adquirir una licencia especial para permitir el envío de comandos* a la central telefónica, permitiendo de esta manera la realización de determinadas acciones sobre las extensiones de la central

- Cambio de clase de servicio para permitir o negar la realización de llamadas desde determinadas extensiones (sala de reuniones, lugares comunes, etc.).
- Realización de programaciones básicas sobre la central telefónica (fecha / hora, nombre de extensión, categorías, etc.).
- Programación de alertas a determinados horarios sobre extensión.

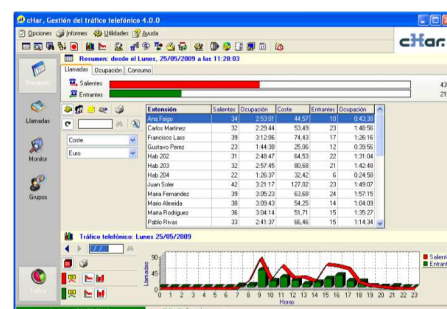
* Esta funcionalidad dependerá de la central telefónica utilizada. Consulte con el Dpto. Comercial de char para más detalles al respecto.

Cliente en red

Aplicación cliente para el acceso a datos del tráfico telefónico e informes

La solución utile PYME dispone de una aplicación cliente ('Cliente en red') para permitir el acceso a utile desde cualquier PC conectado a la red del usuario donde se encuentre instalado. No conlleva licenciamiento extra.

A través del 'Cliente en red' el usuario dispondrá de la misma ventana de Gestión de char utile PYME que se encuentra instalada en el servidor en su propio ordenador, lo que le permitirá visualizar el tráfico telefónico en tiempo real, crear y obtener informes, gestionar el árbol jerárquico de extensiones de la organización y todas las prestaciones que ofrece la aplicación desde su propio puesto de trabajo.



Licenciamiento de la aplicación

Configuraciones disponibles

utile PYME tiene una arquitectura de licenciamiento basada en el número de extensiones telefónicas y sedes o centrales telefónicas gestionadas, siendo fácilmente escalable.

- Configuraciones para 100 extensiones iniciales y ampliaciones de paquetes de 100 en 100 extensiones. Instalaciones para hasta 500 extensiones telefónicas. Para capacidades mayores a 500 extensiones, consultar con el departamento comercial de cHar.
- Control de una o más centrales telefónicas de forma centralizada.

Requerimientos del sistema

Requisitos mínimos recomendados

utile PYME puede ser instalado en un servidor o PC de gama media/alta, suministrado por el usuario, con los siguientes requisitos*:

- Dual Core o superior / 2 Ghz / 1 GB RAM o superior / 40 GB disco duro.
- Sistema Operativo Windows actual (Windows© 2016 Server / Windows© 7 / 8 / 10 / ...). Plataformas de 32 y 64 bits compatible.
- Licenciamiento virtual software tanto para entornos físicos como virtualizados.
- Acceso a Internet (para tareas de tele-mantenimiento)
- Acceso a servidor de correo SMTP (para la automatización de envío de listados por e-mail).

El servidor o PC deberá estar integrado con la central telefónica mediante su correspondiente medio de conexión (RS232, TCP/IP, Archivo, TAPI, etc.).

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 mediante licenciamiento virtual (software). Se recomienda el uso de Internet para la activación del licenciamiento virtual.

* Dependiendo del entorno donde la aplicación será instalada, los requerimientos mínimos pueden variar. Consulte con el Departamento Comercial de char para mayor especificación en entornos de gran volumen de tráfico telefónico o escenarios multi-sede.



char, soluciones razonables.

Desde 1996, lideramos el desarrollo de soluciones avanzadas en control, gestión y tarificación de tráfico telefónico.

Nuestras aplicaciones de gestión telefónica optimizan las comunicaciones empresariales, potenciando:

- la productividad y rentabilidad de los sistemas telefónicos,
- la explotación de prestaciones avanzadas de centrales y otros dispositivos telefónicos,
- la integración de los entornos de telefonía y datos,
- la calidad de la atención telefónica de las organizaciones.

Con más de 50.000 instalaciones realizadas, nuestros productos sirven a una amplísima representación de usuarios de múltiples sectores de actividad, empresariales o públicos.

No dude en solicitar más información sobre nuestra empresa y nuestras soluciones en comercial@char.es o en el teléfono 93 741 87 20.

Estaremos encantados además de poderle facilitar la referencia de aquellos clientes, usuarios y socios tecnológicos que avalan la calidad de nuestros desarrollos.

char® y 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.

Este documento y su contenido no pueden ser reproducidos, total o parcialmente y por ningún medio, sin la autorización expresa de char Desarrollo de Sistemas SL.

Algunas de las prestaciones del producto descrito en este documento pueden verse limitadas, en casos particulares, por las características de los modelos o versiones de las centrales telefónicas, su software interno o por la estructura de telecomunicaciones de cada empresa.

El contenido de este documento pretende reflejar fielmente las características de un producto que evoluciona permanente. A lo largo del tiempo, pueden darse variaciones entre las características descritas y las que presente el producto en cada etapa de su ciclo de vida. Aunque nos esforzamos en mantener al día esta información, char no puede asumir ninguna responsabilidad por esas posibles discrepancias.