



Solución de gestión de las
telecomunicaciones para Centros
de Negocio.

TARIFICACIÓN Y FACTURACIÓN DEL CONSUMO TELEFÓNICO DE ALTA PRECISIÓN | SISTEMA DE INFORMACIÓN ACTIVO DE LAS COMUNICACIONES MEDIANTE ALERTAS Y ALARMAS | INTEGRACIÓN TRANSPARENTE CON SISTEMAS DE GESTIÓN EXTERNOS SUPERVISIÓN EN TIEMPO REAL DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA | AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN Y DE CONTROL DE TRÁFICO | OPTIMIZACIÓN DE LOS FLUJOS DE CAPTACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LLAMADAS



La solución que optimiza la gestión telefónica de los Centros de Negocio.

uTile bCENTER es una solución de cHar, específicamente diseñada para responder a los especiales requerimientos del sector, pensada para **gestionar los servicios telefónicos que los Centros de Negocio y establecimientos similares prestan a sus usuarios empresariales.**

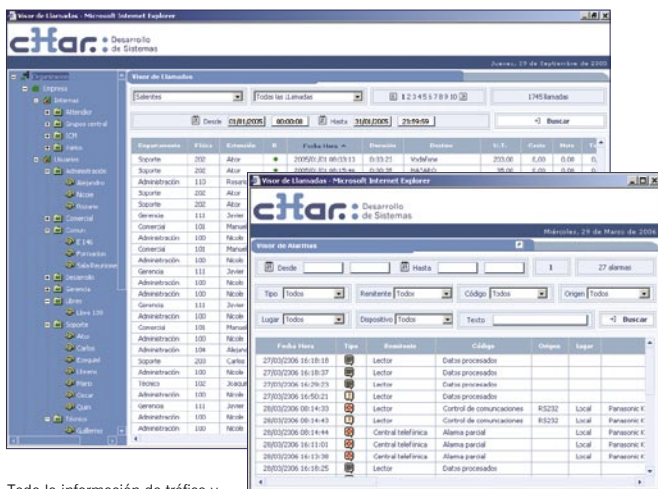
uTile bCENTER está construido en torno a la exitosa solución software uTile H+ y a otros productos de cHar especialmente orientados a la **optimización del proceso de atención y comunicación telefónica** empresarial.

Con uTile bCENTER la administración del Centro de Negocio dispondrá de un **sistema de gestión telefónica ágil y fiable**, con numerosas prestaciones avanzadas que le permitirán:

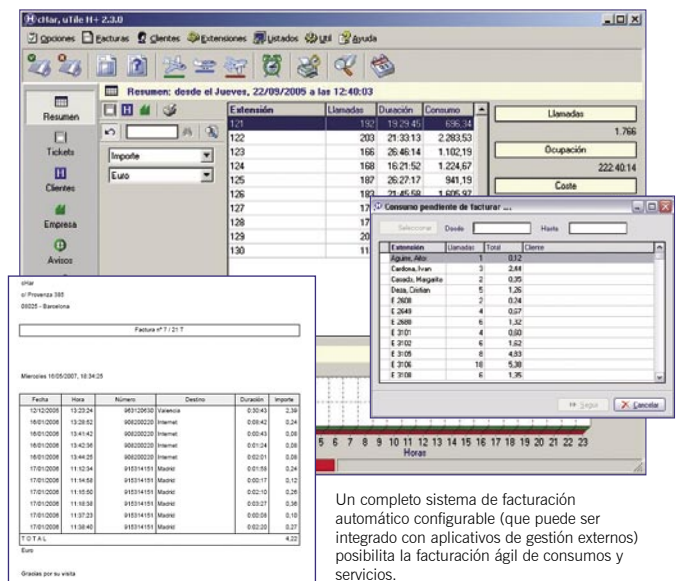
- **Tarificar con total precisión el tráfico telefónico** saliente, con un sistema de costes y precios totalmente personalizable y adaptable a los requerimientos de los distintos clientes/usuarios.
- **Agilizar el proceso de facturación de consumos y servicios telefónicos**, con sistemas automáticos dotados de gran flexibilidad y numerosas posibilidades de parametrización.

- **Integrar en los aplicativos de gestión externos** con los que realiza su gestión el Centro de Negocio los costes y la facturación telefónicos.
- **Optimizar el flujo de atención y despacho de llamadas**, identificando llamantes y destinatarios de forma automática y en tiempo real, mediante la integración de datos con BDs y listas de contactos externas.
- **Habilitar nuevos sistemas de mensajería interna vía email, red o SMS**, para agilizar el proceso de comunicación de llamadas o detección de incidencias relacionadas con el sistema telefónico y el uso que de él hacen sus clientes.

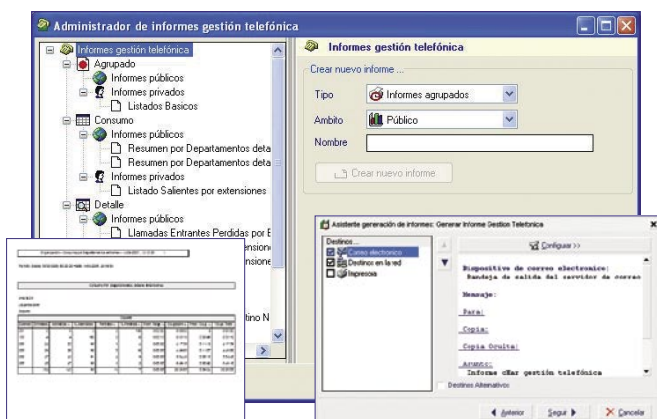
uTile bCENTER **automatiza todos los procesos asociados a los servicios telefónicos** del Centro de Negocio, incrementando su disponibilidad y **rentabilidad** y, por encima de todo, asegurando la **permanente satisfacción de sus usuarios con dichos servicios.**



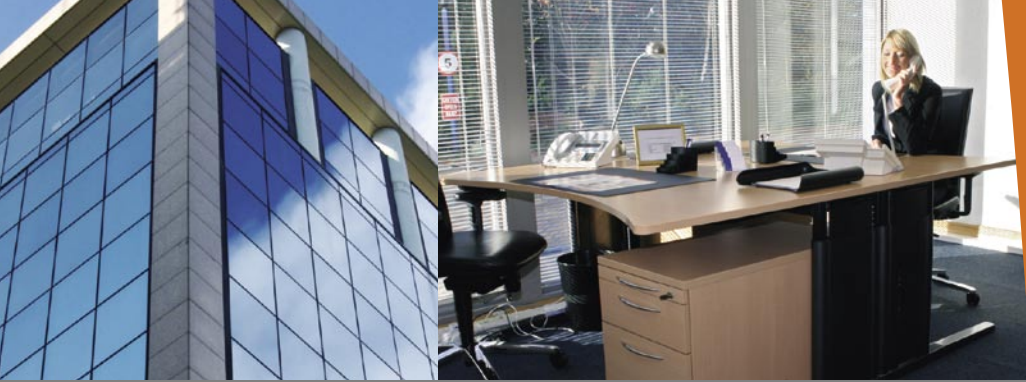
Toda la información de tráfico y sus datos resumidos así como el estado de los servicios son accesibles en informes para los clientes en entorno web.



Un completo sistema de facturación automático configurable (que puede ser integrado con aplicativos de gestión externos) posibilita la facturación ágil de consumos y servicios.



uTile bCENTER posibilita la emisión y distribución automática y periódica de múltiples informes de seguimiento y control de la actividad telefónica del Centro, tanto de uso interno como para los clientes/usuarios.



Una solución razonable en productos y servicios.

El núcleo de la solución uTile bCENTER se complementa con otros productos y servicios, configurando una solución escalable y adaptable a las características y necesidades de los distintos Centros de Negocio:

- Sistema ACD de distribución de llamadas que opera en base a múltiples criterios de organización del flujo de llamadas entrantes (disponibilidad de agentes de atención, horarios, números llamantes...).
- Equipo de atención telefónica automática con reconocimiento vocal, servicios de información interactivos, mensajería vocal y difusión por e-mail de los mensajes de voz.
- Interfaz para integración de centrales telefónicas con aplicativos externos que permite a éstos ofrecer prestaciones telefónicas avanzadas (gestión de llamadas, registro de datos telefónicos...)

Para una óptima implementación y soporte de los productos que configuran uTile bCENTER, cHar ofrece distintos servicios especializados de consultoría y asistencia:

- Consultoría de gestión e integración de las comunicaciones telefónicas y de explotación de datos y procesos.
- Formación especializada en configuración de la solución y de sus procesos, impartida de forma remota.
- Soporte técnico telefónico y remoto (vía Internet) para la resolución de incidencias de funcionamiento y dudas o consultas de uso o de explotación de la solución.
- Servicios periódicos de mantenimiento preventivo y correctivo, que asisten de forma telefónica y/o remota al personal administrativo del Centro de Negocio en el proceso de configuración de informes, tareas o procesos.

Los servicios de cHar permiten a los usuarios beneficiarse desde el primer día de nuestra avanzada tecnología de optimización del proceso telefónico, sin ocasionar alteraciones a su entorno de operación y de trabajo.

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 donde se realice la instalación del producto o productos que componen la solución uTile bCENTER.

Beneficios para el Centro de Negocio.

Gracias a uTile bCENTER las comunicaciones telefónicas de los Centros de Negocio serán más eficientes y productivas, con grandes beneficios para la administración de los centros aunados a un excelente servicio para sus clientes:

- Procesos específicos de tarificación y facturación de consumos, con gran flexibilidad de configuración.
- Integración del consumo telefónico en los sistemas informáticos de gestión externos y en el proceso global de facturación.
- Sistema de avisos y alertas sobre incidencias en el proceso de servicio telefónico.
- Automatización de los procesos de facturación y control de consumo.
- Control en tiempo real del tráfico telefónico gestionado: llamadas atendidas, perdidas, tiempos de atención y despacho.
- Establecimiento de restricciones y límites de tráfico y/o consumo por períodos, orígenes, volumen o coste.
- Puesto de operadora telefónica sobre PC, con funcionalidades avanzadas de gestión de llamadas, totalmente integrable con BDs y aplicativos de contactos, con utilidades de mensajería unificada (voz y mail), control de comunicaciones tiempo real y grabación selectiva de llamadas.

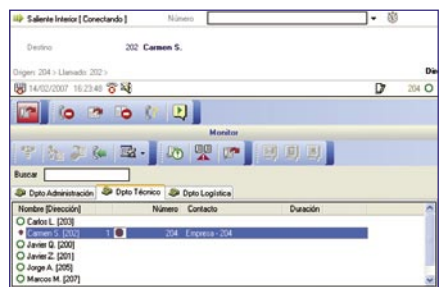
Beneficios para el Cliente.

Los clientes/usuarios disfrutarán de grandes ventajas a la hora de hacer uso del servicio telefónico del Centro de Negocio:

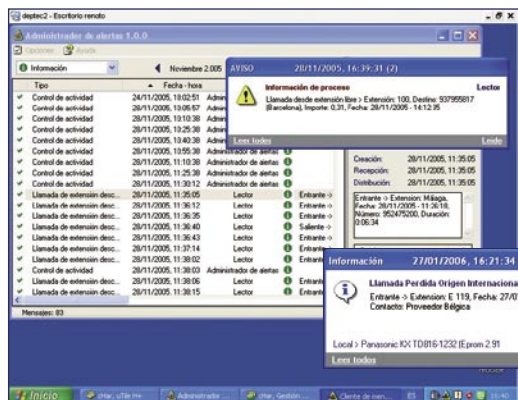
- Recepción automática de informes de control de consumo, vía email, web o red, con el detalle del tráfico recibido y realizado.
- Notificación automática en tiempo real de las llamadas recibidas en ausencia, con comunicación mediante alertas o mensajes de red, email o SMS.
- Consulta de actividad, tráfico y sus detalles accesible vía Internet.
- Grabación de notas audio de los mensajes transmitidos a las operadoras por los llamantes.
- Disponibilidad de los datos de consumo y tráfico para su informatización por parte de los usuarios.



Un sencillo interfaz convierte la gestión telefónica personal en un proceso más ágil y eficiente – con mucho más de lo que puede obtenerse con un terminal telefónico convencional.



uTile bCENTER permite la monitorización a tiempo real de las comunicaciones de la organización, con utilidades especiales de supervisión de las llamadas tales como intrusión o conferencia.



Un avanzado sistema de información basado en alertas y avisos automáticos permite el completo control de la calidad del servicio telefónico ofrecido y sus posibles incidencias

Confíe en cHar.

Con más de 10 años de experiencia y miles de aplicativos de informatización telefónica instalados en España y otros países del mundo, somos especialistas en el desarrollo de soluciones útiles de gestión telefónica, que aporten 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, que potencian las prestaciones de sus sistemas y los servicios que ofrecen a sus clientes.



cHar™, uTile™ y BUP™ 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 unos productos 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, S.L.
T: +34 934 762 323 . F: +34 934 762 327
Provenza 385, S/A 2 - E-08025 Barcelona - www.char.es