

Masvoz incorpora la escucha de llamadas en tiempo real en todos sus servicios de voz

Esta nueva funcionalidad complementa a la de grabación de llamadas y permite a los supervisores de un Centro de Atención al Cliente gestionar y auditar con mayor precisión la calidad del servicio.

Barcelona, 30 de agosto de 2010. Los clientes de Masvoz disponen de la nueva funcionalidad de escucha de llamadas on-line, para que responsables y supervisores puedan escuchar en tiempo real cualquier llamada en curso atendida por un agente, ya sea través de prefijos comerciales (900/901/902), servicios premium (803/806/807/905) o numeración internacional.

Esta nueva funcionalidad se añade a la puesta en marcha del **nuevo módulo de supervisión** el pasado mes de mayo y de los **nuevos informes estadísticos** en marzo, y responde al objetivo de Masvoz de desarrollar continuamente mejoras y nuevos servicios de valor para sus clientes.

Acerca del Sistema Virtual de Agentes de Masvoz

El Sistema Virtual de Agentes ofrece a los centros de Atención al Cliente todas las ventajas de disponer de un completo sistema de distribución de llamadas (ACD), sin tener que realizar ninguna inversión en adquisición de equipos y licencias de agentes.

El modelo ASP en el que se basa la solución de Masvoz, permite a los **agentes** conectarse al ACD desde cualquier ubicación con conexión a Internet y una línea de teléfono, que puede ser fija, móvil o Ip, nacional o internacional. Para ello, el agente utiliza una aplicación web a través de la cual puede modificar su estado, transferir llamadas a otros agentes, grabar llamadas bajo demanda, tipificar los contactos mantenidos y ver el listado de las llamadas atendidas.

Asimismo, los **supervisores y responsables** del Centro de Atención al Cliente disponen de un perfil avanzado que les permite ver en tiempo real las llamadas en curso, comprobar el estado de los agentes, seguir las colas en espera, consultar el detalle de las llamadas recibidas y escuchar on-line las conversaciones mantenidas por los agentes para auditar la calidad del servicio.

El sistema dispone de cuatro informes estadísticos de gran utilidad para seguir con detalle la actividad del call center: informes de Colas, de Agentes, de Actividad por Agente y de Estados por Agente.

Finalmente, gracias a una completa e intuitiva herramienta de gestión on-line, los supervisores también pueden crear nuevos grupos de agentes, modificar el tamaño y comportamiento de las colas, y aplicar a las distintas campañas toda la lógica de enrutamiento inteligente disponible en el Panel de Control de Masvoz.

Contacto

Departamento de Comunicación
comunicacion@masvoz.es
www.masvoz.es