

Masvoz incorpora l'escolta de trucades en temps real en tots els seus serveis de veu

Aquesta nova funcionalitat complementa a la de gravació de trucades i permet als supervisors d'un Centre d'Atenció al Client gestionar i auditar amb major precisió la qualitat del servei.

Barcelona, 30 d'agost de 2010. Els clients de Masvoz disposen de la nova funcionalitat d'escolta de trucades on-line, per tal que responsables i supervisors puguin escoltar en temps real qualsevol trucada en curs atesa per un agent, ja sigui a través de prefixos comercials (900/901/902), serveis premium (803/806/807/905) o numeració internacional.

Aquesta millora s'afegeix a la posta en marxa del **nou mòdul de supervisió** el passat mes de maig i dels **nous informes estadístics** el mes de març, i respon a l'objectiu de Masvoz de desenvolupar contínuament millores i nous serveis de valor per als seus clients.

Sobre el Sistema Virtual d'Agents de Masvoz

El Sistema Virtual d'Agents ofereix als centres d'Atenció al Client tots els avantatges de disposar d'un complet sistema de distribució de trucades (ACD), sense haver de fer cap inversió en adquisició d'equips o llicències d'agents.

El model ASP en el que es basa la solució de Masvoz permet als **agents** connectar-se a l'ACD des de qualsevol ubicació amb connexió a Internet i una línia de telèfon, que pot ser fixa, mòbil o Ip, nacional o internacional. Per fer-ho, l'agent utilitza una aplicació web a través de la qual pot modificar el seu estat, transferir trucades a altres agents, gravar trucades sota demanda, tipificar els contactes mantinguts i veure el llistat de les trucades ateses.

D'altra banda, els **supervisors i responsables** del *contact center* disposen d'un perfil avançat que els permet veure en temps real les trucades en curs, comprovar l'estat dels agents, seguir les cues en espera, consultar el detall de les trucades rebudes i escoltar on-line les converses mantingudes pels agents per auditar la qualitat del servei.

El sistema disposa de quatre informes estadístics de gran utilitat per fer el seguiment amb detall de l'activitat del *contact center*: informes de Cues, d'Agents, d'Activitat per Agent i d'Estats per Agent.

Finalment, gràcies a una completa i intuïtiva eina de gestió on-line, els supervisors també poden crear nous grups d'agents, modificar el tamany i comportament de les cues, i aplicar a les diferents campanyes tota la lògica d'enrutament intel·ligent disponible en el Panell de Control de Masvoz.

Contacte

Departament de Comunicació
comunicacion@masvoz.es
www.masvoz.es