

Masvoz en el próximo encuentro Call Center + CRM Solutions

Masvoz presentará las ventajas de su Sistema Virtual de Agentes (ACD Virtual) en el encuentro referente de los profesionales de los Centros de Contacto.

Barcelona, 6 de noviembre de 2009. Masvoz participará como expositor en el 12º encuentro Call Center + CRM Solutions que se celebrará en IFEMA en Madrid los días 1, 2 y 3 de diciembre, donde tendrá la oportunidad de presentar las ventajas de su Sistema Virtual de Agentes (ACD Virtual).

Con este avanzado servicio, Masvoz 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 que tenga una conexión a internet y una línea de teléfono, que puede ser fija, móvil o Ip, nacional o internacional. Para ello, el agente utilizará una aplicación web mediante la que podrá modificar su estado, transferir llamadas a otros agentes, tipificar los contactos mantenidos y ver un listado de las llamadas atendidas.

Del mismo modo, los supervisores y responsables del Centro de Atención al Cliente dispondrán de un perfil avanzado que les permite ver en tiempo real el estado de los agentes y las colas de espera, consultar el detalle de las llamadas recibidas y escuchar las conversaciones mantenidas por los agentes para auditar la calidad del servicio. Además, gracias a una completa e intuitiva herramienta de gestión on line, también podrán 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.

Un grupo de profesionales de Masvoz estará a la disposición de los visitantes del salón para realizar demostraciones on-line de sus servicios así como para asesorar sobre las mejores opciones para su Servicio de Atención al Cliente.

Acerca de Masvoz

Masvoz es un operador de telecomunicaciones especializado en servicios para empresas con un portafolio de soluciones innovadoras y de máxima calidad.

Las servicios que comercializa Masvoz destacan por su utilidad y facilidad de uso, permitiendo a las empresas comunicarse con sus clientes a través de múltiples canales (voz, SMS, fax, video, etc), disponer de información estadística y en tiempo real de los contactos mantenidos, integrar esta información con el resto de bases de datos de la organización (CRM, ERP...), gestionar de forma on-line todos los servicios, y reducir las inversiones y costes en telecomunicaciones.

En la actualidad Masvoz gestiona más de 8 millones de minutos mensuales de voz y da servicio a más de 650 empresas, entre las cuales se encuentran compañías líderes dentro de los sectores de logística, banca y seguros, comercio electrónico, telecomunicaciones, turismo... tanto a nivel nacional como internacional.

La facturación en el último ejercicio cerrado (2008) ha sido de cerca de 10 millones de euros, con un incremento del 72% respecto el año anterior.

Contacto

Departamento de Comunicación

comunicacion@masvoz.es

www.masvoz.es