



## **NOTA DE PREMSA**

### **Masvoz a la propera trobada Call Center + CRM Solutions**

**Masvoz presentarà els avantatges del seu Sistema virtual d'agents (ACD Virtual) en la trobada referent dels professionals dels Centres de Contacte.**

**Barcelona, 6 de Novembre de 2009.** Masvoz participarà com a expositor en la 12a trobada Call Center + CRM Solutions que se celebrarà a IFEMA a Madrid els dies 1, 2 i 3 de Desembre i on tindrà l'oportunitat de presentar els avantatges del seu Sistema virtual d'agents (ACD Virtual).

Amb aquest avançat servei, Masvoz ofereix als Centres d'Atenció al client tots els avantatges de disposar d'un complet sistema de distribució de trucades (ACD), sense haver de realitzar cap inversió en adquisició d'equipaments i 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 que tingui connexió a Internet i una línia de telèfon, que pot ser fixa, mòbil o IP, nacional o internacional. Per això, l'agent fa servir una aplicació web mitjançant la qual pot modificar el seu estat, transferir trucades a altres agents, tipificar els contactes mantinguts i veure un llistat de trucades ateses.

De la mateixa manera, els supervisors i responsables del Centre d'Atenció al Client disposen d'un perfil avançat que els permet veure en temps real l'estat dels agents i les cues d'espera, consultar el detall de les trucades rebudes i escoltar les converses mantingudes pels agents per auditar la qualitat del servei. A més, gràcies a una completa i intuïtiva eina de gestió on-line, 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 al Panell de Control de Masvoz.

Un grup de professionals de Masvoz estarà a disposició dels visitants del saló per realitzar demostracions on-line dels seus serveis i assessorar sobre les millors opcions pel seu Servei d'Atenció al Client.

#### **Sobre Masvoz**

Masvoz és un operador de telecomunicacions especialitzat en serveis per a empreses amb un portafoli de solucions innovadores i de màxima qualitat.

Els serveis que comercialitza Masvoz destaquen per la seva utilitat i facilitat d'ús, i permeten a les empreses comunicar-se amb els seus clients a través de múltiples canals (veu, SMS, fax, vídeo, etc), disposar d'informació estadística i en temps real dels contactes mantinguts, integrar aquesta informació amb la resta de bases de dades de l'organització (CRM, ERP...), gestionar de forma on-line tots els serveis, i reduir les inversions i costos de telecomunicacions. En l'actualitat Masvoz gestiona més de 8 milions de minuts mensuals de veu i dóna servei a més de 650 empreses, entre les quals es troben companyies líders dins dels sectors de logística, banca i assegurances, comerç electrònic, telecomunicacions, turisme... tant a nivell nacional com internacional.

La facturació en l'últim exercici tancat (2008) ha estat de prop de 10 milions d'euros, amb un increment del 72 % respecte l'any anterior.

**Contacte**

Departament de Comunicació

[comunicacion@masvoz.es](mailto:comunicacion@masvoz.es)

[www.masvoz.es](http://www.masvoz.es)