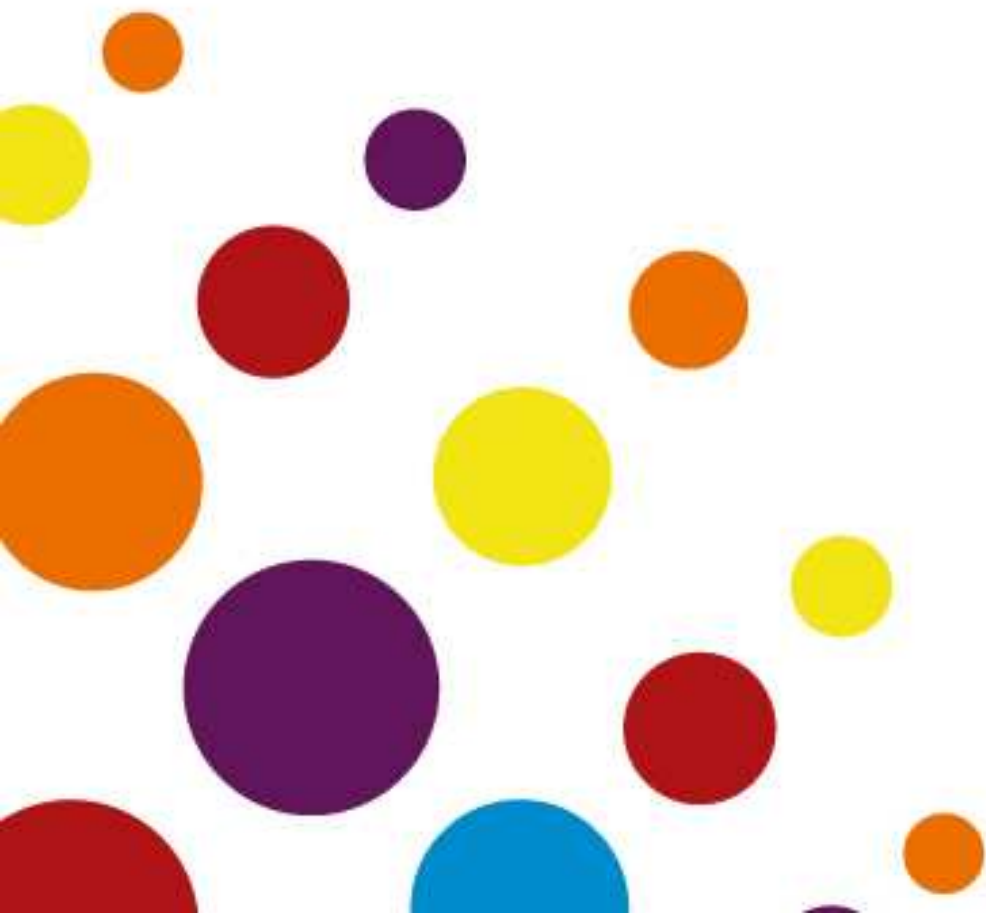


Dossier de Prensa



ÍNDICE

1. ACERCA DE MASVOZ.....	3
2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	5
3. SOLUCIONES SECTORIALES	7
4. PROGRAMA DE PARTNERS.....	8
5. CONTACTO	9

1. ACERCA DE MASVOZ

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

Nuestras aplicaciones de nueva generación permiten optimizar las comunicaciones con los clientes **a través de múltiples canales (voz, vídeo, SMS, fax...)**.

COMUNICACIÓN BAJO CONTROL

En Masvoz apostamos por la innovación desarrollando **soluciones útiles y fáciles de usar** que posibilitan a las empresas:

- Comunicarse con sus clientes a través de **llamadas de voz, vídeo, SMS, fax...**
- Disponer de **información estadística y en tiempo real** de los contactos mantenidos.
- Gestionar de forma on-line todos los servicios contratados mediante un **intuitivo Panel de Control**.
- **Integrar esta información** con el resto de bases de datos y herramientas de gestión de la organización (CRM, ERP..).
- Gestionar y controlar la actividad de los agentes a través de un **completo sistema monitorizado**.
- **Reducir las inversiones y costes**.
- **Mejorar la calidad** general de la atención al cliente.

UNA TECNOLOGÍA ACCESIBLE

El modelo **ASP** (Application Service Provider) que desarrolla Masvoz:

- **Elimina los grandes costes de adquisición y mantenimiento** de equipos de los modelos tradicionales.
- Permite una **rápida puesta en marcha del servicio**.
- Garantiza la **continua actualización de las versiones sin coste adicional**.
- **Facilita el acceso a las aplicaciones** por parte de los usuarios (acceso remoto, multipuesto, autoservicio...).

CON UN ENFOQUE PROACTIVO

El equipo de Masvoz está formado por **profesionales de amplia experiencia en el mundo de las telecomunicaciones** que sabe anticiparse a las necesidades del cliente aportando proximidad, calidad y solidez. Así, seguimos todo el proceso procurando que la **experiencia de uso de nuestros servicios sea óptima**.

Por ese motivo cada vez son más las empresas que confían en nuestra capacidad. En la actualidad **Masvoz da servicio a más de 650 clientes**, entre los cuales se encuentran compañías líderes dentro de los sectores de logística, banca y seguros, comercio electrónico, telecomunicaciones, turismo... tanto en el plano nacional como en el internacional.

ANTE TODO, COMPROMISO

Masvoz es titular de **autorizaciones generales habilitantes otorgadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones** que le facultan, entre otros, para la prestación de servicios de comunicación electrónicas y que incluyen:

- La explotación de una red pública de comunicaciones electrónicas.
- La reventa del servicio telefónico fijo disponible al público.
- El servicio telefónico sobre redes de datos en interoperatividad con el servicio telefónico disponible al público.
- El transporte de tráfico telefónico entre operadores.

2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Masvoz dispone de un portafolio de soluciones innovadoras que permiten a las empresas optimizar el contacto con sus clientes.

Servicios de voz

Nuestro amplio portafolio de servicios de voz se ofrece sobre cualquier tipo de numeración: geográfica, de red inteligente (prefijos comerciales y servicios premium) o internacional.

- **Prefijos comerciales (900, 901, 902):** los prefijos comerciales o números 900, 901 y 902, permiten gestionar de forma eficaz las llamadas entrantes con un único número de teléfono a nivel nacional, mejorando el servicio de atención al cliente y optimizando el rendimiento de los centros de llamadas.
- **Servicios premium (803, 806, 807, 905):** los servicios premium o de tarificación adicional permiten ofrecer un servicio de información de pago a través del teléfono. El usuario del servicio abona la llamada mediante su factura telefónica y Masvoz retribuye a la empresa, como prestador del servicio de información, el importe equivalente a la componente de tarificación adicional.
- **Numeración internacional:** Masvoz ofrece la posibilidad de activar líneas de voz en más de 50 países sin necesidad de disponer de infraestructura en ese país.
- **Numeración geográfica virtual:** la plataforma de Masvoz recibe las llamadas y las reenvía a las extensiones que se hayan creado mediante el Panel de Control, que pueden ser líneas fijas, móviles o Ip, siguiendo la lógica de enrutamiento que mejor convenga.
- **Grabación de llamadas:** el servicio de Grabación de Llamadas permite almacenar las llamadas recibidas en dos modalidades: grabación de todas las llamadas y grabación bajo demanda.
- **Multiconferencia:** el servicio de Multiconferencia por teléfono (también llamado teleconferencia o conference call) es un servicio ágil y flexible que permite reunir en una misma llamada a un número ilimitado de participantes dispersos geográficamente, a cualquier hora del día y cualquier día de la semana.

Servicios SMS

La utilización de mensajes SMS en las comunicaciones con clientes, distribuidores, empleados... permite interactuar con ellos de forma instantánea, moderna, poco intrusiva y a un coste muy bajo.

- **SMS Push:** la plataforma de mensajería móvil de Masvoz permite el envío masivo de mensajes de texto a teléfonos móviles (SMS Push) con rapidez y eficiencia.
- **SMS Premium:** los servicios SMS Premium permiten generar una nueva fuente de ingresos ya que se ingresa una retribución por cada mensaje recibido.
- **SMS Alertas** : SMS Alertas es un servicio de suscripción mediante el cual el usuario final está interesado en recibir algún tipo de información o contenido periódico .

Servicios de fax

Los servicios de fax de Masvoz permiten enviar y recibir faxes a través del correo electrónico, eliminando los costes de compra de máquinas de fax, cuotas de líneas telefónicas, tinta y papel.

- **Fax virtual:** el servicio de Fax virtual ofrece la posibilidad de recibir y enviar faxes a través del correo electrónico.
- **Envío masivo de faxes:** para realizar comunicaciones masivas a través de este canal.

Servicios de cobro TPV

Masvoz dispone de diferentes soluciones de cobro con tarjeta de crédito (TPV), a través de las cuales se pueden cobrar ventas realizadas por teléfono, catálogo o Internet.

- **TeleTPV:** cobros automáticos a través del teléfono (no asistidos por ningún agente).
- **TPV call center:** cobros manuales realizados por agentes de un call center.
- **TPV virtual:** cobro de ventas por internet (comercio electrónico).
- **TPV virtual webservice:** integración webservice de un TPV virtual.

Sistema Virtual de Agentes

El Sistema virtual de agentes de 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.

Panel de Control

Al contratar cualquier numeración con Masvoz (geográfica, prefijos comerciales, servicios premium o internacional), se recibe un usuario de acceso al Panel de Control.

Esta útil herramienta ofrece múltiples posibilidades de configuración de líneas y presenta una serie de servicios innovadores, que optimizan la eficiencia en la gestión de las llamadas entrantes y ofrecen toda la información necesaria para la correcta gestión de las plataformas de atención al cliente.

3. SOLUCIONES SECTORIALES

El enfoque proactivo de nuestro equipo y un profundo conocimiento de las necesidades del cliente nos permite desarrollar soluciones a medida que dan respuesta a problemáticas concretas del negocio, por ejemplo:

- Agencias de publicidad.
- Agencias de viajes.
- Centrales receptoras de alarmas,
- Clubes deportivos.
- Comercio electrónico.
- Compañías aéreas.
- Empresas de logística.
- Entidades financieras.
- Operadores de telecomunicaciones.
- Pequeñas y medianas empresas.
- Prestadores de servicios de información.

4. PROGRAMA DE PARTNERS

El Programa de Partners de Masvoz está dirigido a aquellas **empresas que desean completar su portafolio de productos con las soluciones de Masvoz.**

El Programa se basa en la idea de que la utilización de productos complementarios, la experiencia y los conocimientos tanto del Partner como de Masvoz, ayudarán a mejorar estos negocios.

Para ello, **ponemos a disposición del Partner toda nuestra gama de servicios**, así como los recursos necesarios para alcanzar de forma conjunta los mejores resultados: formación, material comercial, soporte técnico...

El Programa ofrece un marco flexible que se adapta a las necesidades cambiantes del Partner y a los requerimientos de sus clientes actuales y futuros.

En Masvoz apostamos por las relaciones a largo plazo.



Via Augusta, 59
08006 Barcelona
Tel./Fax: 902 500 807
info@masvoz.es
www.masvoz.es

5. CONTACTO

Departamento de Comunicación

comunicacion@masvoz.es

www.masvoz.es

Tel./Fax: 902 500 807

Via Augusta 59

08006 Barcelona