

Cloud Contact Center

Relaciones con tus clientes
a la altura de tu empresa



Página 3
Cloud Contact Center.

Página 4
Llamadas que toman decisiones.

Páginas 5
Agentes centrados en sus contactos.

Página 6
Supervisión activa de campañas.

Página 7
Automatización de mensajes salientes.

Página 8
Inteligencia digital para tu negocio.

Página 10
Funcionalidades.

Página 11
**Hablamos el nuevo idioma
de la telefonía.**

Cloud y telefonía, una combinación perfecta

Una plataforma inteligente
fácil de gestionar que extrae
todas las ventajas de Internet
y la nube:

.....
Rapidez

La puesta en marcha es inmediata
y la configuración se completa en
pocas horas.

.....
Ahorro

No precisa de inversión en
equipos ni en licencias de
software.

.....
Flexibilidad

Total escalabilidad gracias a la
nube. Incrementa o reduce el
número de agentes en cualquier
momento y en tiempo real.

.....
Usabilidad

Intuitivo panel de control con
acceso multidispositivo y un
gran abanico de funcionalidades
para agentes, supervisores y
managers.

.....
Solidez

Plataforma de telefonía cloud
siempre actualizada, protegida
y redundada en varios centros
de datos.

.....
Disponibilidad

Servicio online accesible
24/7/365, siempre actualizado
a la última versión.

Más inteligencia para tu telefonía

Enrutamientos inteligentes

Administra todas las llamadas entrantes con múltiples pautas y criterios. Mejora la gestión del volumen y optimiza los recursos dedicados.

'Inbound' y 'outbound'

Gestiona las llamadas y campañas con herramientas profesionales. Multiplica la productividad y facilita la colaboración.

Inteligencia de negocio

Analiza todas las llamadas del contact center y los recursos en tiempo real o en diferido. Accede a un potente módulo de estadísticas en tu panel de control.

Fácil integración

Conecta el contact center a tus herramientas corporativas, CRM o ERP. Conviértelo en una variable más hacia la mejor gestión de tu empresa.

Servicio 'cloud'

Todas las ventajas de utilizar la nube: flexibilidad, rapidez y eficiencia. Conéctate al panel de control online dónde y cuándo quieras con total facilidad.

Cloud Contact Center



La empatía y la cercanía resultan esenciales para generar relaciones de confianza. Hoy en día, clientes y consumidores tienen todas las opciones al alcance de un clic. Una comunicación fluida y de calidad en el momento adecuado, puede marcar la diferencia entre ganar o perder oportunidades.

Gestionar miles de llamadas de usuarios que exigen una respuesta ágil, eficaz y especializada. Los centros de atención al cliente necesitan tecnología que distribuya eficiente las llamadas y que genere información relevante para gestionar mejor el servicio. Tecnología que ayuda a construir relaciones de valor entre empresas y clientes.

Un servicio capaz de dar respuesta profesional a las necesidades de las campañas más exigentes. En masvoz hemos creado nuestro contact center, una herramienta que facilita, administra y optimiza la relación y el servicio telefónicos.

Combinamos en un centro de contactos las ventajas más innovadoras del cloud con los requerimientos de la atención telefónica. Eso es telefonía inteligente: una completa plataforma que conecta usuarios con empresas de forma fácil, eficaz y escalable.

 Máxima versatilidad y facilidad de uso. Pensado para aportar valor de forma inteligente a tus relaciones.

La respuesta más adecuada para cada llamada



Enrutamientos automáticos

Las llamadas entrantes se distribuyen automáticamente en función de diferentes criterios: calendario (laborables, festivos), listas (blancas, negras, vip), origen móvil o geográfico por provincia o código postal, estado del agente o balance de cargas.

Gestión avanzada de colas y ACD

Las llamadas se distribuyen entre los agentes según varios criterios personalizables. El usuario recibe información del tiempo de espera (durante la locución o en la página web).

Operadora virtual e IVR

Locución de inicio configurada para ofrecer diferentes opciones al usuario, que interactúa mediante el teclado (DTMF) o su voz (ASR).

Gestión de locuciones

Insertables en cualquier punto de la llamada. Pueden cargarse, grabarse con el micro o crearse en diferentes idiomas a partir de un texto (TTS).

Whispering automático

Al contestar, el agente recibe una locución corta con información sobre la línea o el servicio por el que entra la llamada.

Encuestas

Configuradas para saltar al final de la llamada.

Grabación de llamadas

Utiliza grabaciones de todas las llamadas o insertadas en cualquier punto de la llamada. Guárdalas en la nube y accede a ellas cómodamente desde el panel de control.

Call back automático

Cuando hay agentes libres, la plataforma llama de forma automática a aquellos usuarios que no has podido atender.

Un proceso optimizado capaz de mejorar el trato con cada usuario a través de un enfoque más preciso, más atento y más efectivo. En masvoz hemos analizado el recorrido de miles de llamadas para perfeccionar la experiencia del usuario paso a paso, interacción a interacción. Y eso significa más automatismos, más precisión y más servicio por parte de supervisores y agentes.

! Automatizar es optimizar. Mejora la gestión de los recursos más valiosos para tu contact center.

Agentes centrados en sus contactos

Cada interacción con un agente es una oportunidad para ofrecer el mejor servicio. La clave, que tus agentes puedan centrar su atención en lo que realmente importa: el usuario.

El contact center de masvoz pone en manos del agente una completa herramienta que le permite gestionar las llamadas con la máxima eficacia, desde cualquier lugar, y con cualquier dispositivo.



! El módulo agente es accesible desde cualquier lugar y dispositivo.



Webphone

El navegador del PC se convierte en un terminal telefónico gracias a la tecnología webRTC. Cómodo y completo.

Actualización de estado

El agente puede cambiar su estado en todo momento, además de elegir el terminal con el que presta servicio.

Selección de CLID

Un número para cada campaña.

Información de contacto

El agente recibe la información asociada al número del cliente.

Grabación de llamada

Completa o a partir de cualquier momento de la conversación.

Transferencia de llamadas

A otros agentes, grupos o destinos (transferencia asistida y transferencia directa).

Tipificación de llamadas

Cada llamada se categoriza según una lista de opciones predefinidas (por el supervisor) o mediante notas de texto libre.

Reprogramación de llamadas

El agente programa una llamada y el sistema se encarga de contactar con el usuario y conectarlo con el mismo agente, o con otro agente disponible.

Tiempo tras llamada

El supervisor puede definir el tiempo de gestión administrativa tras la finalización de una llamada (after call work).

Histórico de llamadas

Acceso constante al histórico de llamadas emitidas y recibidas.

Supervisión activa de campañas



Estrechar la relación entre supervisores y agentes para ofrecer la mejor respuesta. El Cloud Contact Center de masvoz incluye funcionalidades e información para actuar en tiempo real sobre cualquier llamada o agente. Una potente herramienta para supervisar campañas eficazmente, optimizar recursos y asegurar el nivel de calidad del servicio.



.....

Escucha activa

El supervisor escucha conversaciones en curso o las grabaciones de llamadas finalizadas.

.....

Acciones sobre la llamada

Puede arrastrar o transferir llamadas de la cola hacia un agente libre o finalizar forzosamente una llamada en curso.

.....

Whispering

La comunicación instantánea con los agentes permite darles chivatazos: indicaciones sobre la llamada en curso.

.....

Wallboard

Con un preciso cuadro de mano controla los principales indicadores de llamadas en curso, en espera y el nivel de servicio.

.....

Configuración de colas

Los parámetros pueden cambiar en tiempo real (el tamaño de la cola y el tiempo máximo de permanencia).

.....

Interfaz multidispositivo

Cada supervisor puede trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar (smartphone, tableta, PC).

 Los supervisores pueden actuar sobre sus campañas en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.

Campañas de emisión de llamadas y SMS

Si tienes la mejor de las campañas, queremos que llegue al mayor número de personas.

Porque cuantos más contactos exitosos, mejores resultados. En masvoz hacemos tecnología para que llegues lo más lejos posible con tus campañas de llamadas o mensajes salientes.



Emite, de forma masiva e inteligente, grandes volúmenes de llamadas y SMS a través de nuestro marcador automático. En definitiva, más rápido, más fácil y más lejos.

.....

Campañas de voz

- Marcador automático: emite las llamadas con la frecuencia que tu decidas
- Marcación preview: el agente tiene en pantalla los datos del contacto antes de que se emita la llamada
- Marcador progresivo: emite las llamadas según la disponibilidad de los agentes
- Marcador predictivo: emite las llamadas según la disponibilidad de los agentes y el ratio de llamadas contestadas
- Gran capacidad: lanza miles de llamadas en pocos minutos
- Cli variable: un número de origen para cada campaña
- Detección de contestador automático
- Acciones sobre la llamada
- Puede arrastrar o transferir llamadas de la cola hacia un agente libre o finalizar forzosamente una llamada en curso.

.....

Campañas de SMS

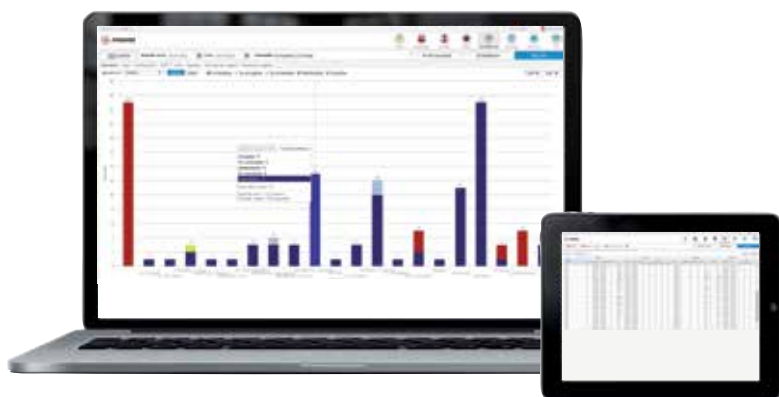
- Gran capacidad de envío de SMS por segundo
- Remitente dinámico
- Seguimiento del estado de entrega
- Envía mensajes de texto a móviles de cualquier país
- Interfaz multidispositivo

! Dispara los resultados de tus campañas salientes gracias a la potencia del automarcador.

Inteligencia digital para tu negocio



**NUESTRA
RESPUESTA**
Conocimiento



El módulo de estadísticas e informes proporciona de forma clara y operativa los resultados históricos para convertirlos en conocimiento útil para las empresas. Informes predefinidos, a medida, consultas y alertas sobre el desempeño para comprender qué sucede en todo momento, qué debe hacer el equipo y qué decisiones se deben tomar. El punto de partida para realizar pronósticos, modelizar y optimizar las relaciones entre las empresas y sus usuarios.

Una empresa es multitud de procesos y sistemas para gestionar datos. La telefonía inteligente es una respuesta a esta complejidad con un compromiso: conectar el servicio con las herramientas corporativas existentes. Una filosofía que garantiza la seguridad y la eficacia de cada dato corporativo con una mirada 360° sin elevar los costes.

Integraciones

Conecta el contact center a tus herramientas corporativas, CRM o ERP. Conviértelo en una variable más hacia la mejor gestión de tu empresa.

Integración con Salesforce

Utiliza la versión stand alone del módulo de agente para integrarlo en tu CRM Salesforce y vincular la información de las llamadas que recibas con su operativa.

Integración de otros sistemas CRM o ERP

Integra cualquier aplicativo web en nuestro módulo de agente. Cada vez que el agente reciba una llamada, la plataforma enviará a tu CRM la información necesaria para que se abra la ficha del cliente que llama. Además, el agente podrá realizar llamadas directamente desde tu CRM.

Alimenta tus sistemas de Business intelligence

Utiliza la completa API (o servicios web) incluida en la solución para obtener toda la información de las llamadas recibidas y enviadas, e integrarla en tus propios sistemas de Business Intelligence.



Análisis y detalle se convierten en conocimiento. La herramienta para entender mejor el comportamiento de tu negocio.

Funcionalidades

Distribución de llamadas (ACD)

- Distribución de llamadas según fecha, día de la semana y hora del día
- Distribución de llamadas según origen (país, provincia, fijo y móvil)
- Distribución de llamadas según número origen (listas VIP, blancas y negras)
- Distribución de llamadas por porcentaje
- Planes alternativos

Locuciones

- Gestión de locuciones online
- Whisper (locución con información de la llamada recibida)

Límites de llamada

- Tiempo máximo de duración de llamada
- Límite de llamadas simultáneas
- Restricción de llamadas en función del origen (móvil, internacional, etc.)

Gestión automática de llamadas (IVR)

- Menú de selección
- Selección de destino según dígitos marcados por el usuario
- Selección de destino por voz
- Reconocimiento de voz con palabras clave
- Reconocimiento de voz con lenguaje natural
- Encuestas automáticas al finalizar la llamada
- Interacción con sistemas externos mediante web service
- Restricción de acceso con código PIN

Grabación de llamadas

- Grabación de llamadas (por defecto y bajo demanda)
- Escucha de llamadas online

Colas de espera

- Destinos por saturación de tamaño de cola y superación tiempo máximo de espera
- Información del tiempo previsto de espera
- Mensaje recordatorio de espera
- Música de espera personalizable
- Salida de cola por petición del usuario
- Call back automático

Transferencias

- Transferencia directa
- Transferencia asistida
- Transferencias internas sin coste

Notificaciones

- Notificaciones/alertas por SMS
- Notificaciones/alertas por mail

Agente

- Gestión de estados
- Whispering
- Selección dinámica de CLI (número origen)
- Tipificación de llamadas
- Reprogramación de llamadas
- Tiempo de gestión tras llamada (After call work)
- Integración con CRM
- WebRTC

Automarcador

- Marcación automática
- Marcación preview
- Marcación progresiva
- Marcación predictiva

Hablamos el nuevo idioma de la telefonía

Una comunicación eficaz entre empresas y personas, personas y empresas. Una forma de enriquecer las relaciones. En masvoz ofrecemos soluciones de comunicaciones que estrechan lazos y ayudan a crecer a las empresas.

En un mundo global y digital, la telefonía es mucho más que comunicación. Es innovación, flexibilidad, eficiencia e integración. Es valor añadido y fuente de competitividad. A través de la telefonía inteligente ayudamos a nuestros clientes a ser más flexibles y eficientes. A comunicar más y mejor.

No hay inteligencia sin servicio. En masvoz creemos en una manera personal de hacer telefonía. Escuchamos y adaptamos nuestra tecnología a las necesidades específicas de cada cliente. Es el factor humano lo que nos diferencia. Porque somos un operador diferente.



masvoz

931 222 223
info@masvoz.es
www.masvoz.es

Oficina de Barcelona
Vía Augusta 59
08006 Barcelona

Oficina de Madrid
Pinar 5
28006 Madrid