





A **UserVoz** é especializada em soluções de Telecomunicações e está no mercado há mais de 11 anos. Com escritório em Belo Horizonte/MG, contamos com mais de 15 profissionais altamente capacitados de infraestrutura, desenvolvimento de sistemas e especialista em comunicação unificada para atender sua empresa da melhor forma.



## **Nossas soluções**

Otimizam os processos de seu negócio, possibilitando o crescimento de modo seguro e escalável, baseado na qualidade de infraestrutura, tecnologias estáveis e atendimento técnico especializado. Nosso portfólio conta com soluções completas para contact center, operadoras IP, provedores de internet e empresas dos segmentos de varejo, indústria e corporativo.



A solução para Call Center possui um exclusivo sistema Discador Automático de Chamadas que permite gerenciar inúmeras campanhas ao mesmo tempo.

Através do painel web é possível configurar campanhas ativas do tipo preditivo. Nessa modalidade o algoritmo é capaz de balancear a quantidade de chamadas disparadas de acordo a disponibilidade dos agentes, baseado em métricas estatísticas.

Além disso, o discador conta com a modalidade discagem power. O algoritmo avalia a disponibilidade dos agentes e dispara chamadas de forma sincronizada



O UserVoz Suite é uma plataforma de atendimento de alta performance para operações ativas e receptivas de contact centers e para o mercado corporativo.

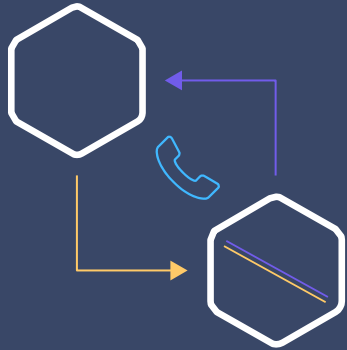
Com capacidade para até 2.000 posições de atendimento e **15.000 ramais corporativos**, o sistema é comercializado na modalidade SaaS com infraestrutura Cloud e On Premises.

## Operações ativas

O UserVoz Suite atende todas as necessidades de contactcenters com operações ativas, receptivas ou blended.

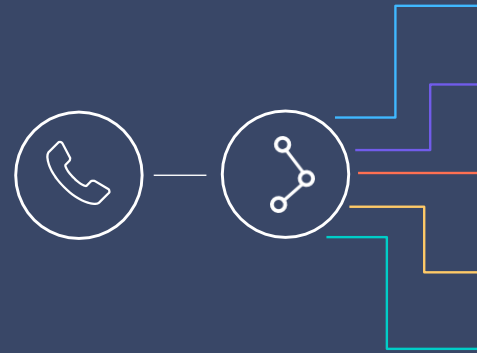
Através dos diferentes discadores, é possível traçar a melhor estratégia para sua operação de venda ou cobrança.





### **Classificador de caixa postal nativo**

Aumente a performance da sua operação e reduza custos, descartando as chamadas mudas e de robôs que chegam no discador. Função sem nenhum custo adicional.



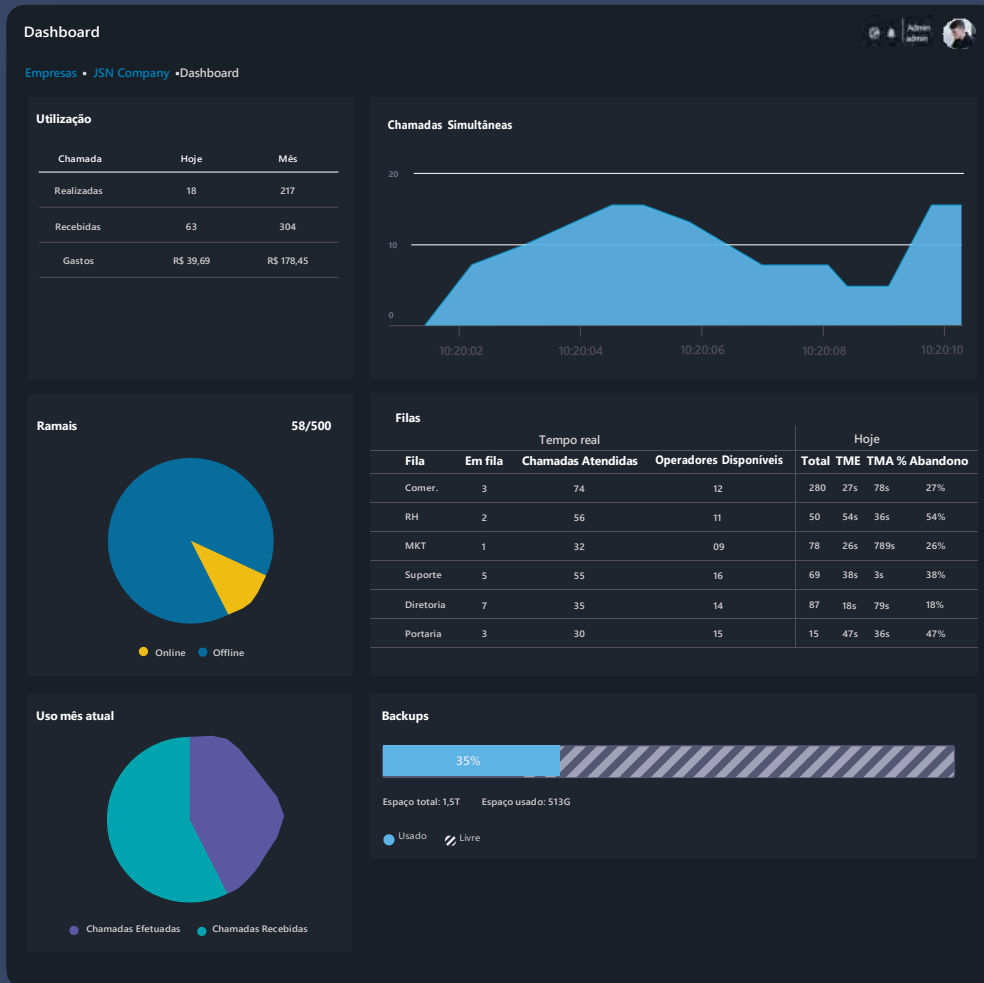
### **Regra de Renitência**

Através de um sistema inteligente de contato com o cliente, você pode aplicar à sua operação uma estratégia de discagem efetiva, nos padrões horizontal, vertical e sequencial. Com a configuração do tempo entre as ligações de acordo com sua regra de negócio, a taxa de contato com a pessoa certa (CPC) é otimizada.



### **Blacklist e Higienizador**

O UserVoz Call Center conta com sistema de bloqueio de números nas campanhas ativas para adequar a operação a determinações legais ou listas de restrição do Procon. Além disso, de acordo com as ligações já realizadas na operação, o sistema descarta números com alta incidência de falhas.



## UserVoz Suite para o mercado corporativo

Com o PABX IP do UserVoz Suite, tenha em mãos os principais indicadores de telefonia da sua empresa. Informações como o tempo médio de espera, de atendimento e taxa de abandono diária, são apresentadas para cada uma das filas de atendimento. Além disso, a quantia de ramais online e o espaço em disco consumido também podem ser consultados.

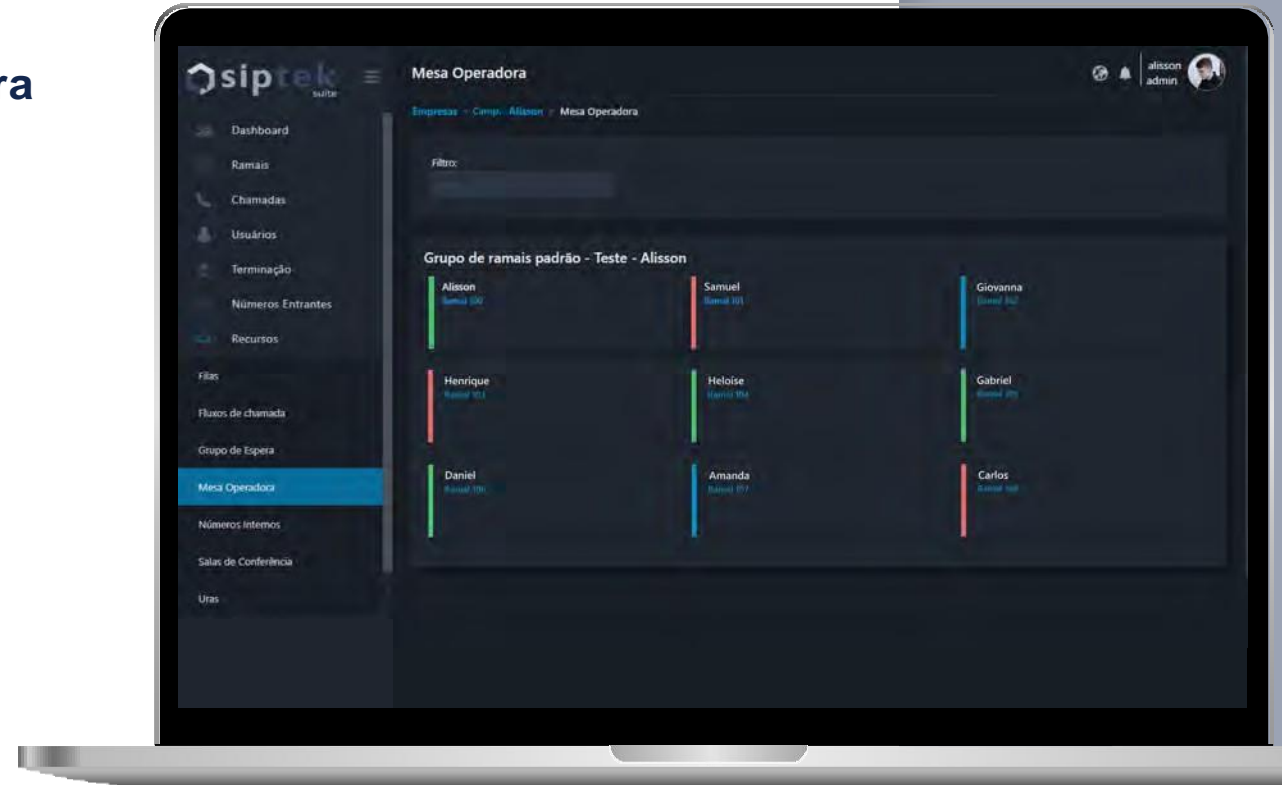


## URA, Sala de conferência, Mesa Operadora

O PABX IP do UserVoz Suite conta com recursos que otimizam a comunicação interna e externa da empresa. Através da URA, é possível criar um menu interativo e encaminhar o cliente ao departamento correto.

Através da sala de conferência, organize chamadas em grupo com acesso protegido por senha.

A Mesa Operadora exibe para o supervisor da empresa o status de todos os ramais em tempo real. Dessa forma, o atendente pode visualizar com clareza para quem uma chamada pode ser transferida.





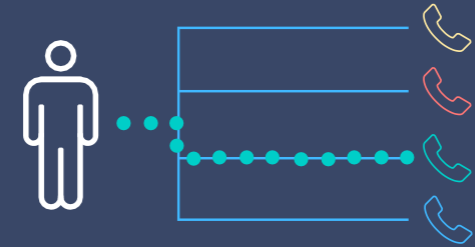
### Gravação de chamadas com rotina de backup e limpeza de disco

A solução possui gravação digital de todas as chamadas realizadas e recebidas. É possível manter as gravações armazenadas por tempo configurável ou ainda, realizar rotinas de backup em uma conta do Google Drive ou em um storage externo.



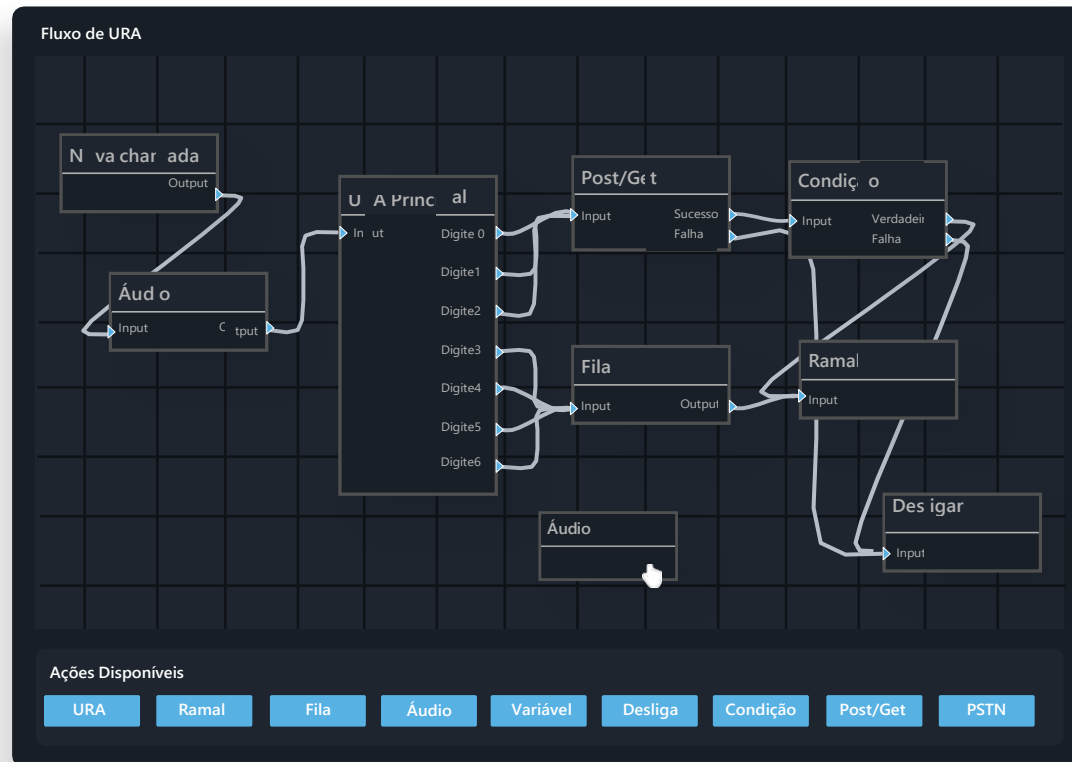
### Tarifador e Centro de Custos

O sistema possui o recurso de tarifação de chamadas altamente confiável, que realiza a apuração do valor da chamada de acordo com a cadência e tarifa configurada e com a funcionalidade Centro de Custo, é possível controlar os gastos por departamento, filiais ou por outros parâmetros que seu negócio exige.



### Encaminhamento de ramal (voicemail) e filas de atendimento

Caso algum ramal esteja indisponível, o sistema conta com recurso de caixa postal para os usuários. Ainda há a possibilidade de encaminhar a chamada para outro ramal, um número externo (Siga-me), uma URA ou fila. Dessa forma, nenhuma chamada fica sem atendimento.



## Fluxo de Chamadas

Cenários mais complexos de telefonia também são atendidos pelo UserVoz Suite. Através do fluxo de chamadas, é possível construir árvores de URAs, captura de dados durante a chamada e integração com sistemas terceiros. Algumas aplicações são a de solicitação de fatura pela URA e validação de cliente baseado em CPF ou CNPJ.

## Criptografia & Segurança

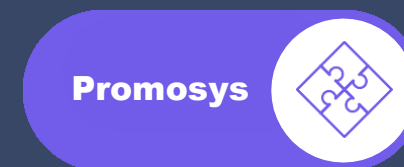
O UserVoz Suite possui diversas camadas de segurança para proteger sua operação e a de seu cliente. Através do módulo de detecção de invasões, solicitações maliciosas são identificadas e bloqueadas pelo sistema. Além disso, o sistema ainda conta com duplo fator de autenticação, criação de senha com complexidade nos caracteres e cadeado eletrônico, restringindo por senha quais ramais podem fazer ligações externas.

## Integração nativa com os principais CRMs

Seja sua operação de venda ou cobrança, o UserVoz Call Center é integrado aos principais CRMs do mercado.

No segmento de consignado, já é nativo da solução a comunicação com os sistemas Finaz, Vanguard, Promobank, Promosys, Panorama e outros.

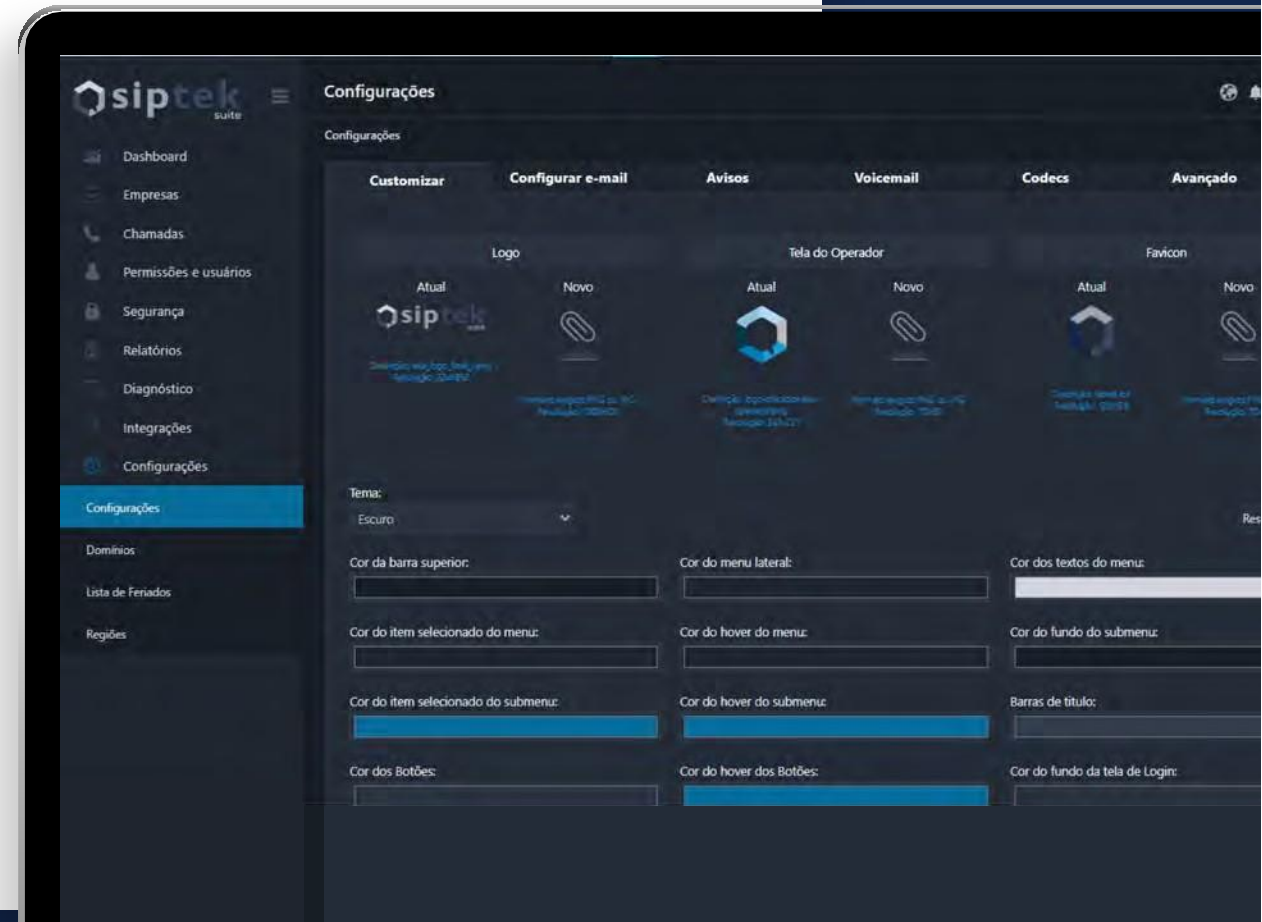
Para atender o setor corporativo, o UseVoz Suite é homologado com o Zoho CRM, Exact Sales, Pipedrive e Way Sales, levando automação e praticidade para os usuários.



## Gestão Unificada & White Label

O UserVoz Suite foi desenvolvido com a arquitetura multi-empresas, no qual possibilita a revenda da solução a diversos clientes em um único servidor. Desse modo, a gestão é realizada por um único painel facilitando a prestação de suporte e o acompanhamento da operação.

Além disso, através do recurso White Label é possível personalizar a plataforma com as cores e o logo do seu negócio, proporcionando à sua empresa credibilidade e posicionamento de marca.



# USERVOZ TELECOMUNICAÇÕES

[www.uservoz.net](http://www.uservoz.net)

 31 3500-3607